

**AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBINA HUBUNGAN
BAIK Di APARTEMEN
(Studi Deskriptif Kegiatan Di Apartemen Sunter Parkview)**

Oleh:

Melati Banu
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Bung Karno

Galuh Sukmaranti
Dosen Prodi Ilmu Komunikasi
Universitas Bung Karno
e-mail: galuhsr.ubk@gmail.com

Abstraction

Not only in organizations or companies, the presence of public relations or public relations has a very large role in creating harmonization. Including harmonization in society and residents of an apartment or residence. For research techniques using a qualitative approach, namely data that is not measurable on a numerical scale. The data produced by the research are more concerned with the interpretation of the data found in the field. Theory of Excellence in Public Relations and the theory of participation become the analytical knife. Public relations and community relations are the main words in a social interaction.

Keywords: Public relations, occupants, excellence in public relations.

Pendahuluan

Globalisasi telah memicu dinamika lingkungan hidup sosial saat ini. Perkembangan globalisasi yang begitu pesat telah menciptakan paradigma-paradigma baru disamping kemajuan teknologi yang telah mendorong terjadinya perubahan-perubahan secara cepat. Salah satunya yang paling menonjol adalah untuk kemudahan berkomunikasi yang semakin tidak terbatas ruang dan waktu yang pada akhirnya menggiring manusia kepada suatu era baru yang dinamakan era informasi dan komunikasi. Ini cenderung seperti desakan dan tuntutan, mengingat manusia tidak mungkin mendapatkan informasi yang dibutuhkan tanpa adanya proses komunikasi. Karena itu komunikasi ini menjadi suatu kebutuhan primer mempengaruhi keberlangsungan hidup manusia sebagai makhluk sosial.

Manusia adalah makhluk yang membutuhkan interaksi dalam kehidupannya dalam berkomunikasi, yang maksudnya adalah manusia memerlukan orang lain. Komunikasi sangat dibutuhkan untuk membangun hubungan yang saling memahami, dan dengan adanya komunikasi yang baik didalam suatu kelompok organisasi dapat berjalan dengan lancar.

Manusia di sebut mahluk sosial di dalam kehidupannya harus berkomunikasi. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu dengan yang lainnya, maka adanya komunikasi yang baik didalam suatu kelompok organisasi dapat berjalan dengan baik dan lancar. Komunikasi merupakan sebuah rancangan untuk membentuknya suatu pemahaman bersama agar terciptanya hubungan yang saling memahami.

Didalam komunikasi terdapat beberapa macam bentuk komunikasi salah satunya komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi dapat diuraikan sebagai penunjuk dan penerimaan pesan antar beberapa kategori komunikasi yang berada dalam sebuah organisasi. Berdirinya organisasi terdapat dari beberapa unit komunikasi dalam akses hubungan yang satu dengan yang lainnya dan bekerja untuk suatu lingkungan.

Dalam suatu organisasi terdapat beberapa maksud akan pengertian komunikasi yang terlaksana dalam sebuah organisasi, yaitu komunikasi vertikal yang di dalamnya terdiri dari atas kebawah dan komunikasi dari bawah ke atas beserta arah komunikasi yang terlaksana diantara bagian dalam lingkungan yang sama. Arus komunikasi ini dikenal dengan dua nama yaitu komunikasi horizontal dan komunikasi diagonal. Komunikasi tersebut menyatakan bahwa dalam komunikasi organisasi antara individu dengan yang lainnya tidak sama dalam setiap kedudukannya. Komunikasi yang dimaksud bersifat diagonal tidak terlihat hambatan seperti yang terlihat dalam komunikasi vertikal, tetapi tidak juga menunjukkan sebagai komunikasi horizontal. Di lain hal nya komunikasi diagonal sering menyimpang dari prosedur birokrasi, misal seorang pegawai suatu unit mengeluhkan masalah pekerjaan kepada kepala unit lain.

Terbentuknya sebuah organisasi dipengaruhi oleh beberapa sudut aspek seperti penyatuan visi dan misi serta tujuan yang sama dengan perwujudan

eksistensi sekelompok tersebut terhadap masyarakat. Organisasi yang sudah mampu menjadi cerminan adalah organisasi yang telah dinyatakan kehadirannya dalam lingkungan tersebut, karena mengikat hal seperti pengambilan sumber daya manusia dalam beranggotakan masyarakat.

PT. Tridaya Sinergi Utama merupakan perusahaan di bidang properti yang di dirikan pada tahun 2010. Selama sembilan tahun PT Tridaya Sinergi Utama terus berkarya sebagai perusahaan yang bernaung. Untuk mengelola Apartemen dengan menggunakan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan penghuni. Staf bekerja keras disertai dedikasi tentunya akan dapat memberikan kinerja yang baik untuk melaksanakan layanan bagi *customer* (penghuni). Sebagai salah satu perusahaan di bidang properti staf mampu bekerja sesuai standar operasional dan jam kerja. Ada beberapa properti yang di naungi oleh PT. Tridaya Sinergi Utama, seperti Apartemen Sunter Parkview dan Apartemen Puri Parkview. Dan dalam penelitian ini penulis akan mengambil tentang kegiatan Public Relation Di Apartemen Sunter Parkview.

Apartemen Sunter Parkview memiliki setiap staf antar divisi dan *jobdesk* yang berbeda. PT Tridaya Sinergi Utama yang berperan sebagai direksi yang membantu dalam hal pengelolaan lingkungan khususnya dalam bidang jasa dan pelayanan. Kegiatan ini adalah kegiatan hari hari yang di lakukan dalam lingkungan rumah sendiri.

Untuk setiap bulannya para kepala divisi akan menjalani *meeting* untuk melaporkan sistem yang berjalan setiap harinya bersama direksi. Setelah adanya *meeting* antar Kepala Bagian dengan Direksi, para staf akan di beri arahan dan masukan akan hasil dari *meeting* tersebut.

Di dalam sebuah perusahaan atau organisasi terdapat adanya seorang pimpinan yang selalu melakukan komunikasi dengan karyawannya. Setiap pimpinan perusahaan mempunyai gaya kepemimpinan yang berbeda-beda dalam hal menyampaikan pesan atau sebuah berita kepada para karyawannya. Gaya kepemimpinan yang di tunjukan berdasarkan pada pendapat mengenai manusia dan apa yang memicu hal positif.

Kemajuan organisasi dalam suatu perusahaan yang berhubungan dengan kegiatan *Public Relations* merupakan salah satu penunjang keberhasilan dari suatu organisasi atau perusahaan. Hal ini ditekankan pada seluruh anggota perusahaan yaitu karyawan, staf dan atasan sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam perusahaan karyawan sangat diperlukan dalam memajukan perusahaan dan karyawan juga sangat dibutuhkan oleh perusahaan atau organisasi.

Secara internal hubungan antara karyawan sangat penting dan harus dibangun dengan baik yakni hubungan antara pegawai dengan perusahaan dan sudah seharusnya perusahaan memberikan perhatian yang baik untuk pegawainya demi meningkatkan produktivitas kerjanya yang didukung oleh kegiatan internal *Public Relation*.

Sumber Daya Manusia (SDM) perusahaan memberikan hiburan dan kesempatan bersantai bagi karyawannya, meningkatkan kebersihan dan ketertiban, serta keindahan perusahaan dan lingkungannya. Selain itu perusahaan sebaiknya mengintegrasikan keluarga pegawai ke dalam kehidupan perusahaan, memelihara kesejahteraan pegawai atas usaha sendiri. Dalam hal ini tugas seorang *Public Relations* bertujuan untuk menyelenggarakan komunikasi yang persuasif dan informatif yang dapat dilaksanakan secara Tertulis, yaitu dengan menggunakan surat-surat, majalah, *bulletin*, brosur. Dan lisan, yaitu dengan mengadakan *briefing*, rapat-rapat, diskusi, ceramah dan sebagainya, serta konseling, yaitu dengan mempersilahkan anggota staf yang telah mendapat pelatihan untuk memberikan masukan untuk pegawai, dan member solusi atas masalah pribadi yang ada atau dengan cara berdiskusi bersama

Menurut Frank Jefkins (2003:9) *Public Relation* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua yang terkait dalam mencapai tujuan-tujuan yang sudah di rencanakan berdasarkan saling pengertian. Adanya pelaksanaan kegiatan *Public Relation* dalam *public internal* yang tertuju sebagai penyeluruhan yang berkesinambungan serta mempengaruhi secara langsung dalam keberhasilan sebuah organisasi contohnya adalah perusahaan yang berkaitan seperti karyawan, manajer, kepala bagian, pemegang saham, dewan direksi perusahaan dan lain

sebagainya. Melalui kegiatan yang di adakan dengan nama ‘*Internal Public Relations*’ diharapkan dapat mempermudah misi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan *public internal* dari organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini penulis penulis mengangkat tentang *Public Relations* di PT. Tridaya Sinergi Utama. Pada dasarnya PT. Tridaya Sinergi Utama merupakan perusahaan properti yang memiliki cabang Apartemen Puri Parkview dan Apartemen Sunter Parkview dan penulis memilih untuk memperdalam kegiatan *Public Relations* di Apartemen Sunter Parkview dengan alasan agar terciptanya hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maupun dengan para penghuni Apartemen.

Dalam latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini di fokuskan pada kegiatan *Public Relations* di PT. Tridaya Sinergi Utama khususnya Apartemen Sunter Parkview dalam menjalin hubungan yang lebih baik antara *Public Relations*, Badan Pengelola dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian adalah sebuah cara untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang detail dan spesifik, dimana permasalahan tersebut dapat di artikan juga dengan permasalahan penelitian. Dalam Metodologi, peneliti memecahkan berbagai kasus dalam penelitian yang ada. Sumber lain mengartikan bahwa penggunaan beberapa jenis metode adalah salah satu cara pemecahan masalah.

Desain penelitian adalah sebuah proses yang di perlukan dalam melakukan rencana dan melaksanakan penelitian, dapat di artikan desain penelitian adalah pengumpulan dan analisa data (Moh.Nazir, 1988). Sedangkan menurut Moleong, (2014) desain adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang bertujuan untuk membangun strategi yang berguna untuk membangun strategi yang menghasilkan *blurprint* atau model penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif di sebut juga sebuah wacana penelitian yang telah tersusun untuk memberikan penggambaran secara sistematis tentang hasil ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian yang di ambil, yang di fokuskan pada uraian sistematis tentang fakta yang di peroleh saat penelitian dilakukan. Metode yang menjadi konsep sebuah penelitian seharusnya dipilih berdasarkan permasalahan yang akan diteliti. Bukan dipilih pada tahap awal sebelum permasalahan penelitian ditetapkan. Alasan metode tersebut di pakai karena permasalahan atau fenomena tersebut harus membutuhkan pendekatan kualitatif.

Kualitatif terkait cara yang digunakan kemudian di masukkan dalam konsep pemelitiannya dalam mendekati, memahami, menggali, mengungkap sebuah fenomena tertentu dari responden penelitiannya. Sejak awal, peneliti wajib menentukan metode apa yang akan digunakan. Metode tersebut idealnya bersifat tetap, teknik yang bersifat situasional atau fleksibel.

Data kualitatif ialah data yang tidak terukur dengan skala numerik (Kuncoro,2009) Sedangkan menurut Sugiyono, (2014) data kualitatif ialah data yang yang tidak menggunakan angka (numerik) dan penelitian datanya datanya tidak terpola dan data yang di hasilkan dari penelitian ini pun lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang di temukan di lapangan.

Teori Excellence in Public Relation

Teori ini diperkenalkan oleh James Grunig dan Hunt, yang keduanya mengidentifikasi empat model (biasa disebut sebagai tipe proses kegiatan *public relations*) yang diterapkan praktisi *public relations* dalam menjalin hubungan dengan publik (Kriyantono, 2014). Grunig & Hunt (1984: dikutip di Kriyantono, 2014) mengatakan bahwa keempat model ini merupakan representasi tahap dalam sejarah *public relations* yang dibuat berdasarkan empat dimensi utama, yaitu arah komunikasi, keseimbangan kepentingan antara dua pihak (tujuan), saluran, dan dimensi etis.

Kemudian ada dibantu dengan teori partisipasi dengan menurut Histiraludin (dalam Handayani 2006) partisipasi lebih pada alat sehingga dimaknai partisipasi sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan, sebagai media penumbuhan kohesifitas antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah juga menggalang tumbuhnya rasa memiliki dan tanggung jawab pada program yang dilakukan”. Istilah partisipasi sekarang ini menjadi kata kunci dalam aspek pengembangan masyarakat, seolah menjadi “model baru” yang wajib melekat pada setiap rumusan kebijakan.

Ketika komunikasi didalam sebuah hubungan organisasi tidak berjalan dengan baik, arus informasi antar entitas didalam sebuah organisasi tidak akan bisa berjalan lancar dan membutuhkan fungsi dari komunikasi. Secara umum, fungsi komunikasi dalam organisasi menurut Sendjaja (1994) adalah sebagai berikut: Fungsi Informatif. Organisasi sebagai suatu sistem proses informasi. Yang di maksud adalah setiap anggota disuatu organisasi dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat pada waktunya. Informasi yang telah di dapat memungkinkan bahwa setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti.

Fungsi Regulatif. Dalam fungsi ini terkait dengan peraturan-peraturan yang telah di tentukan di suatu organisasi. Memiliki dua hal yang mempengaruhi fungsi regulatif. Fungsi Persuasif. Dalam membina sebuah organisasi, kekuasaan dan kewenangan tentu tidak selalu membawa hasil sesuai dengan yang di harapkan. Adanya fakta ini, banyak pimpinan yang hanya suka untuk mempersuasi pegawainya daripada memberikan perintah. Karena pekerjaan yang di lakukan secara sukarela oleh karyawan akan membuahkan hasil kepiawaian yang lebih besar di banding dengan pimpinan yang hanya mampu memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya. Fungsi Integratif. Setiap organisasi berusaha untuk menghubungkan saluran yang memungkinkan setiap karyawan yang dapat melaksanakan kewajibannya dan pekerjaannya dengan baik dan benar.

Seksarang masuk dalam kajian komunikasi dalam organisasi, lalu menggunakan Komunikasi Organisasi menurut Pace dan Faules (2001), mereka berpendapat bahwa komunikasi organisasi merupakan perilaku pengatur

organisasi yang terjadi diantara orang-orang dalam organisasi. Dan juga bagaimana mereka terlibat dalam proses itu berinteraksi dan memberi makna dengan yang terjadi. Komunikasi organisasi memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi. Komunikasi organisasi menurut Goldhaber didefinisikan sebagai proses melahirkan dan bertukar pesan dalam suatu jaringan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang saling berubah-ubah.

Komunikasi organisasi adalah sebuah proses penciptaan sebuah artian dengan berinteraksi untuk menciptakan, menjaga, dan dalam mencapai setiap tujuannya. Komunikasi pasti terjadi pada setiap kegiatan organisasi yang dilaksanakan yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang saling memahami dan kerjasama pada setiap individu dalam organisasi untuk mencapai sebuah tujuan yang telah di sepakati. Menurut Roger: “Komunikasi adalah darah kehidupan yang mengalir dalam organisasi. Komunikasi menguraikan segala aspek kegiatan dalam organisasi yang dapat membuahkan sebuah skema pekerjaan yang penting dan menimbulkan pemahaman serta kerjasama di antara anggota organisasi”. Komunikasi organisasi dapat didefinisikan pertunjukan dan penafsiran sebuah pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

Suatu organisasi terdiri akan berbagai bagian komunikasi dalam hubungan hirarkis antara yang terjadi antara satu dengan yang lainnya dan menghasilkan dari suatu lingkungan. Acuan yang menjadi ketertarikan dalam berorganisasi adalah proses yang terjalin dengan aliran informasi. Aliran informasi harus dapat membantu menentukan keadaan dan moral organisasi, yang pada gilirannya akan berpengaruh pada sebuah makna yang disebut aliran informasi. Keadaan yang menjadi acuan meningkatkan hubungan organisasi adalah bagaimana menyampaikan informasi kepada seluruh bagian organisasi dan bagaimana menerima informasi tersebut dari seluruh bagian organisasi. Ahli-ahli teori klasik lebih melihat organisasi sebagai sistem yang sulit untuk di jangkau secara relatif, dalam mengejar tujuan-tujuan yang telah di maksud.

Di bawah kondisi tersebut organisasi dapat bekerja secara rasional dengan tingkat kepastian dan kemampuan yang telah di perkirakan. Jika organisasi sangat bergantung kepada lingkungan maka organisasi akan terus-menerus di pengaruhi atau terganggu oleh lingkungan tersebut. Untuk mengurangi gangguan dari lingkungan, bermacam-macam mekanisme struktural yang diciptakan untuk melindungi aktifitas pokok dari keterombang-ambing dan ketidakpastian (Thomson, 1967).

Alat untuk melindungi organisasi di antaranya, sebagai pengkodean, menciptakan skema klasifikasi. Penigumpulan barang, menyimpan bahan mentah dan hasil produksi sehingga *input* dan *output* dapat di atur. Keseimbangan, memberikan input atau menentukan permintaan bagi *output* Memperkirakan, menganalisis perubahan dalam permintaan.

Menurut definisi kamus terbitan *Institute of Public Relations* (IPR), yakni sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa, terbitan bulan November 1987, “humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya”. Jadi, *public relations* atau humas adalah sebuah rangkaian kegiatan yang diorganisasi dan di atur sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian berkampanye atau program yang terpadu, semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.

Menurut Wilcox dan Cameron dalam buku “Dasar-dasar *Public Relations*” merupakan sebuah fungsi manajemen atas sebuah sikap baik yang direncanakan dan dan dilaksanakan secara berkelanjutan oleh setiap komunikasi demi mendapatkan saling pengertian, dukungan dan simpati dari masyarakat yang terkait dengan cara melakukan evaluasi opini masyarakat tentang organisasi tersebut untuk mencapai kerjasama yang produktif dan efisien

Pengertian umum *Public Relations* adalah sebuah proses interaksi dimana *public relations* menciptakan sebuah opini publik sebagai input yang memberikan hasil baik untuk kedua belah pihak, dan menanamkan sebuah eksistensi dalam sebuah komitmen, menciptakan motivasi dan partisipasi publik, sebagai media untuk penumbuh keinginan baik, menciptakan kepercayaan untuk

sebuah pengertian, dan citra yang baik dari publiknya. *Public Opinion* menyebutkan bahwa *public relations* adalah profesi yang mengurus hubungan antara suatu perusahaan dan publiknya yang menentukan hidup perusahaan itu (Widjaja, 2001).

Public Relations sebagai fungsi khusus bagi sebuah manajemen untuk membantu serta membangun dan memberikan dampak positif bagi komunikasi secara bersama, pengabdian, dukungan, dan ikatan antara organisasi dan publik, melibatkan masalah yang terjadi pada manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merespon hasil dari *public opinion*, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk menyalurkan minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memberi manfaa pada perubahan yang terjadi secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama (Maria, 2002). Dalam hal ini peran *public relations* di Apartemen Sunter Parkview mampu membangun citra perusahaan lewat kegiatan yang ada di Apartemen Sunter Parkview.

Regular meeting adalah bentuk hubungan yang dilakukan untuk menciptakan komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya, dalam upaya untuk membina kerjasama dan hubungan yang harmonis di antara kedua belah pihak. Komunikasi internal bertujuan untuk menghasilkan saling pengertian, kerjasama, serta motivasi diantara pihak pimpinan dengan para karyawannya maupun organisasinya.

Perusahaan diwajibkan membangun sebuah hubungan dengan masyarakat yang baik, harmonis dan saling memberikan untung dengan publik. Karena hal tersebut menjadi tolak ukur keberhasilan sebuah perusahaan. Disinilah peran *public relations* atau huma dibutuhkan untuk menjembatani dalam menjaga hubungan yang baik antara organisai dengan publik. Denny Griswold (1948) mengungkapkan tentang batasan *public relations*, yakni fungsi manajemen yang mempengaruhi publik, mengenalkan setiap kewenangan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berlandaskan kepentingan publik, dalam membuat

rencana konsep, dan melaksanakan suatu program dalam upaya mendapati pengertian dan pengakuan publik.

Dalam kegiatan *public relations* di Apartemen Sunter Parkview badan pengelola juga harus *me-manage* dinamika soal penghuninya. Selain dengan kegiatan yang di selenggarakan, badan pengelola maupun *public relations* harus menjalin komunikasi yang aktif dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview agar hubungan yang terjalin semakin erat. Di perlukan hubungan yang harmonis karena berbedanya karakteristik setiap individu yang memiliki kesibukan masing-masing. Apalagi penghuni di Apartemen Sunter Parkview lebih di dominasi oleh pekerja yang memiliki jadwal padat. Oleh karena itu, cara membangun hubungan harmonis *public relations* Apartemen Sunter Parkview memiliki komunitas penghuni yang menjadi wadah berbagai kegiatan positif dan sangat membantu badan pengelola dalam menjalankan tugasnya.

Komunikasi dengan penghuni pasti berjalan dengan baik, apabila ada keluhan dari penghuni yang tersampaikan dengan baik, dan saling pengertian. Seperti halnya pengambilan langkah yang dikembangkan oleh komunitas penghuni Apartemen Sunter Parkview adalah mengembangkan dan mendukung terbentuknya berbagai komunitas di lingkungan apartemen, seperti komunitas senam yang memang di gandrungi oleh perempuan. *Public relations* juga terlibat dalam komunitas senam yang di adakan oleh badan pengelola. Hal utama dari pembentukan sebuah komunitas adalah untuk menciptakan hubungan yang terjalin harmonis di lingkungan apartemen. Karena itu, dalam setiap kegiatan positif, badan pengelola ingin merangkul dan melibatkan semua penghuni.

Perlunya menciptakan hubungan yang harmonis tersebut, karena perbedaan karakteristik setiap individu yang memiliki kesibukan berbeda. Terciptanya komunikasi yang aktif agar mampu menjadikan satu sama lain menjadi bagian yang tidak terpisahkan, untuk tujuan yang sama dan hidup yang harmonis.

Menjalin Hubungan Baik dengan Penghuni

PT Tridaya Sinergi Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti yang di dirikan pada tahun 2010. Selama 8 tahun PT Tridaya Sinergi Utama terus berkarya sebagai perusahaan yang bernaung untuk mengelola Apartemen dengan menggunakan teknologi yang disesuaikan dengan kebutuhan penghuni. Staf bekerja keras disertai dedikasi tentunya akan dapat memberikan kinerja yang baik untuk melaksanakan layanan bagi *customer* (penghuni). Sebagai salah satu perusahaan di bidang properti staf mampu bekerja sesuai standar operasional dan jam kerja.

Bidang properti yang di jalankan oleh PT Tridaya Sinergi Utama adalah Apartemen Sunter Parkview. Apartemen ini terletak di Jl Laksamana Yos Sudarso Kav 30A, Tanjung Priok, Jakarta Utara. Sebelum beralih menjadi PT. Tridaya Sinergi Utama nama perusahaan yang terkait adalah PT. Alam Jaya Perkasa. Dalam hal ini terbentuklah Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Rumah Susun (PPPSRS) yaitu perhimpunan para pemilik unit dan penghuni Apartemen Sunter Parkview yang di dirikan oleh dan di antara para pemilik dan penghuni Apartemen Sunter Parkview sebagaimana di maksud oleh Peraturan Perundangan Tentang Rumah Susun.

Ada pun Badan Pengelola Sementara adalah sebuah badan yang di bentuk oleh Pelaku Pembangunan, yang berwenang atas nama Pelaku Pembangunan mengelola Apartemen Sunter Parkview baik dalam bentuk kegiatan, perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan maupun, pengendalian sesuai dengan ketentuannya, sampai dengan terbentuknya PPPSRS.

Bagian bersama adalah bagian yang sifat aslinya melekat pada struktur dari bangunan Apartemen Sunter Parkview yang di miliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. Dan tidak lupa pada aturan benda bersama yang sifatnya terpisah dari struktur bangunan Apartemen Sunter Parkview tetapi di miliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. Dalam hal penyusannanya tidak lupa pula dengan tanah Hak Guna Bangunan seluas sebagaimana dibuktikan dalam Sertifikat Hak Guna Bangunan yang di maksud dan di gunakan atas dasar hak bersama secara tidak terpisah yang di atasnya berdiri gedung atau bangunan. Pada hakikatnya bangunan ini juga di

bangun dengan pertelaan mengenai batas batas yang jelas dari setiap satuan unit yang merupakan bagian tertentu Apartemen Sunter Parkview, termasuk bagian bersama, benda bersama dan tanah bersama.pemilik hunian atau non hunian adalah perorangan atau badan hukum yang memiliki unit Apartemen Sunter Parkview yang memenuhi syarat sebagai pemegang sertifikat hak milik atas unit Apartemen Sunter Parkview, sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Adapula karyawan penghuni yang bekerja pada penghuni seperti pembantu rumah tangga, supir dan karyawan lainnya yang di daftarkan kepada Badan Pengelola. Untuk setiap penghuni akan di berikan kartu akses sesuai dengan tipe unit Apartemen Sunter Parkview yang digunakan untuk membuka pintu menuju lobby lift.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan Apartemen Sunter Parkview untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memenuhi harapan penghuni.

Pada bagian ini akan dibahas temuan-temuan dengan cara mengkonfirmasi temuan yang didapat dari hasil penelitian di lapangan dengan teori yang ada. Hal ini dikarenakan di dalam penelitian kualitatif pada dasarnya adalah secara maksimal harus dapat menampilkan teori dan skema yang baru. Tetapi jika hal itu tidak memungkinkan maka peneliti harus melakukan konfirmasi dengan teori yang ada.

Dalam hubungan data yang diperoleh peneliti di lapangan merupakan sebuah proses aktivitas *public relations* dalam membina hubungan baik dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview. Dalam proses tersebut pola komunikasi yang digunakan adalah pola komunikasi dua arah atau timbal balik karena antara *public relations* dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview yang saling bertukar fungsi dari komunikan menjadi komunikator. Dalam aktivitas tersebut pelaksanaan setiap kegiatan yang berhubungan dengan operasional Apartemen Sunter Parkview *public relations* harus mampu menguasai strategi atau metode pelayanan yang optimal untuk memudahkan aktivitas yang dijalankan.

Semua informan dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan. Namanya maupun profesinya. Pada penelitian ini peneliti menjamin kerahasiaan identitas dari informan karena menyangkut privasi dari informan tersebut, sehingga peneliti hanya akan menjelaskan bagaimana latar belakang dari informan tanpa menyebutkan identitas. Peneliti melakukan wawancara mendalam kepada informan tentang aktivitas *public relations* di Apartemen Sunter Parkview untuk membina hubungan baik dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Kegiatan Sosialisasi Apartemen Sunter Parkview

Kegiatan ini bertujuan untuk memberi info atau kabar yang sedang terjadi mengenai perkembangan Apartemen Sunter Parkview. Selain itu kegiatan tersebut berguna agar badan pengelola dan penghuni Apartemen Sunter Parkview bersilaturahmi dengan sesama penghuni untuk lebih mengenal satu dengan yang lainnya.

Kegiatan ini dilaksanakan setiap satu minggu sekali dan bertempat di balai warga dengan mengundang seluruh penghuni Apartemen Sunter Parkview bersama pembicara dari badan pengelola Apartemen Sunter Parkview. Tidak memungkinkan pula untuk mengundang perwakilan dari Dinas Perumahan untuk memberi penyuluhan tentang kependudukan.

Kegiatan sosialisasi yang di selenggarakan oleh badan pengelola dan *public relation* Apartemen Sunter Parkview membantu dalam memberikan informasi terbaru kejadian operasional yang sedang berjalan di Apartemen Sunter Parkview. Karena dengan dilaksanakannya kegiatan seperti ini, penghuni Apartemen Sunter Parkview lebih mengetahui perkembangan dengan akses yang transparan dan dominan dengan data yang sebenarnya.

Menurut Winarta, kepala bagian dari *Residence Relatio*, peran *public relations* sangat membantu dalam mengumpulkan aspirasi penghuni Apartemen Sunter Parkview. Kinerja yang di berikan sudah cukup optimal dengan mengutamakan apa yang memang harus di sampaikan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview. Meskipun ada sebagian tenant yang kurang tertarik dengan

kegiatan ini, padahal badan pengelola sudah melakukan cara pengundangan secara maksimal dengan member surat dari pintu ke pintu, melalui *SMS* maupun melalui pengumuman di madding. Apabila ada kekurangan dari penyampaian oleh *public relations* dirinya siap mengevaluasi kekurangan tersebut agar dapat menjadi lebih baik lagi.

Sedangkan menurut Fanny, penghuni unit AA Lantai 11 No 2, ada beberapa hal yang harus di perhatikan. Yang pertama, tentang materi yang di sampaikan harus lebih jelas dan lugas karena banyak penghuni di Apartemen Sunter Parkview yang sebelumnya tidak memiliki waktu untuk datang pada sosialisasi yang telah di laksanakan di waktu sebelumnya. Yang kedua, masalah waktu saat sosialisasi di mohon untuk lebih tepat waktu sesuai dengan yang tertera di surat undangan yg beredar antara waktu mulai dengan waktu berakhirnya materi yang di sampaikan. Di luar itu saya berterima kasih kepada *public relation* maupun badan pengelola yang terlibat, sehingga saya mengetahui berita yang sedang terjadi di setiap materi pertemuan”

Dari hasil pendapat yang di sampaikan oleh informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa *public relations* sudah berusaha mengoptimalkan materi apa saja yang harus di sampaikan di depan penghuni Apartemen Sunter Parkview. Berbagai perspektif yang muncul adalah bagian dari tantangan pekerjaan itu sendiri. Dengan strategi yang harusnya di lakukan matang-matang, usaha *public relations* terkadang kurang optimal pula dalam hal menangani hal yang berkaitan dengan sosialisasi. Namun *public relations* selalu berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan perkembangan tentang operasional maupun kependudukan di Apartemen Sunter Parkview.

Salah satu kegiatan sosial yang di laksanakan di Apartemen Sunter Parkview adalah kegiatan donor darah. Kegiatan ini bertujuan, untuk membantu persediaan darah di Palang Merah Indonesia (PMI) selain itu kegiatan donor darah ini sangat membantu untuk mengecek kesehatan di dalam tubuh. Kegiatan ini juga bertujuan agar penghuni Apartemen Sunter Parkview memiliki jiwa kepedulian kepada masyarakat.

Kegiatan ini dilakukan setiap satu bulan sekali. Sebelum kegiatan ini terjadi pada harinya, bagian *public relations* membuat pengumuman kepada penghuni Apartemen Sunter Parkview melalui lisan oleh staf *residence relation*, pengumuman di papan pemberitahuan yang tersedia di setiap *lobby*, mau pun pengumuman berbentuk banner yang di letakkan di sisi gedung parkir. Hal tersebut guna memberikan informasi kepada seluruh penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Upaya yang di lakukan *public relations* Apartemen Sunter Parkview dalam meningkatkan ketersediaan dalam meningkatkan stok darah di Palang Merah Indonesia (PMI) kepada sesama yang membutuhkan sangat membantu. Selain itu sebagai terapi untuk menjaga kesehatan sebagaimana yang di jelaskan oleh dokter yang bertugas dalam kegiatan sosial ini.

Dalam kesehariannya pasti ada Komplain yang di sampaikan dari penghuni Apartemen Sunter Parkview kebadan pengelola khususnya bagian *residence relations* atau *public relations*. Penanganan komplain adalah salah satu *job desk* yang di andalkan oleh badan pengelola sebagai pengantar antara penghuni Apartemen Sunter Parkview dengan *developer*. Tentu hal ini akan menjadi tantangan mengingat bahwa komplain yang di ajukan adalah salah satu kendala yang di tangani.

Komplain yang di sampaikan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview berupa lisan yang kemudian di input ke sistem oleh bagian *residence relations* dan akan mengeluarkan Surat Keterangan Komplain (SKK). Komplain yang di ajukan selalu disampaikan ke bagian terkait dengan harapan mendapat jalan keluar atas kendala tersebut. Selain itu, badan pengelola tentu akan memberi jawaban terdahulu apabila ada kendala yang pernah di tangani sebelumnya.

Dengan uraian di atas menyimpulkan bahwa penanganan atas komplain yang sudah di sampaikan oleh *public relations* sudah berjalan sesuai keinginan penghuni Apartemen Sunter Parkview walau pun masih banyak kekurangannya. Namun semua yang dilakukan oleh badan pengelola adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pengamatan yang di lakukan oleh peneliti sesuai dengan teori yang di gunakan menunjukkan kekuatan dan kelemahan dari berbagai aktivitas *public relations* yang di jalankan. Hal positif yang di utarakan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview menunjukkan bahwa peran *public relations* dapat membantu penghuni Apartemen Sunter Parkview dalam melibatkan aktivitas yang dibutuhkan setiap hari nya. Aktivitas yang di lakukan bermacam-macam performanya karena di sesuaikan dengan tindakan yang di butuhkan.

Dalam kegiatan sosialisasi penghuni Apartemen Sunter Parkview yang hadir dapat mengetahui sistematika Apartemen Sunter Parkview. Hal yang memicu kehadiran peserta sosialisasi yaitu penyampaian materi yang transparan. Partisipasi dari penghuni Apartemen Sunter Parkview menunjukan kepedulian terhadap kondisi yang sedang terjadi. Penghuni Apartemen Sunter Parkview juga merasa bahwa kegiatan sosialisasi bermanfaat bagi pengetahuan sekitar tempat tinggal mereka. Penghuni Apartemen Sunter Parkview berkontribusi untuk memberikan materi yang akan di sampaikan agar fleksibel.

Kemudian kegiatan donor darah yang melibatkan penghuni Apartemen Sunter Parkview untuk berkontribusi dalam memberikan stok darah bagi Palang Merah Indonesia. Sebelum pelaksanaanya, badan pengelola akan mengirimkan surat permohonan kerjasama ke pihak Palang Merah Indonesia (PMI) dan kemudian pihak PMI tersebut akan menghubungi bagian badan pengelola atau *public relations* untuk membicarakan jadwal kegiatan donor darah. Kegiatan ini adalah salah satu kegiatan amal yang berefek pada kesehatan jasmani karena selain itu kegiatan ini juga sebagai salah satu bentuk silaturahmi antar penghuni Apartemen Sunter Parkview. Penghuni Apartemen Sunter Parkview yang bersedia menjadi pendonor darah tidak merasa suntuk karena di hibur dengan beberapa hiburan seperti akustik.

Selain itu, penanganan komplain adalah salah satu *job desk* yang dilakukan oleh *public relations* yang mendekati dengan teori *excellence in public relations* karena menggambarkan sebuah masalah yang terjadi di Apartemen Sunter Parkview. Penyampaian kritik dan opini yang menunjukkan bahwa hal yang sistematis bersifat kualitatif tersampaikan dengan baik. Ada tanggung jawab yang

di embankan dari komplain yang di ajukan penghuni Apartemen Sunter Parkview kepada *public relations* serta *public relations* pasti memiliki konsekuensi saat menangani komplain. Penghuni Apartemen Sunter Parkview menyatakan bahwa penanganan komplain dari *public relations* sudah cukup efektif, namun untuk penanganan penghuni Apartemen Sunter Parkview merasa masih belum maksimal. Kurangnya performa yang diberikan oleh badan pengelola khususnya *public relations* memang terkendala karena kondisi yang terjadi di operasional. Badan pengelola berjanji akan meningkatkan kualitas dalam menangani komplain penghuni Apartemen Sunter Parkview agar lebih baik.

Setelah mendapat pengajuan komplain dari penghuni Apartemen Sunter Parkview *public relations* akan memuat *statement* tersebut untuk diberikan kepada bagian terkait. Pihak yang terkait akan berpartisipasi dalam penyelesaian masalah yang terjadi. Banyak penghuni Apartemen Sunter Parkview yang merasa bahwa jawaban atas komplain yang telah di sampaikan kurang memuaskan karena apa yang di harapkan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview berbeda dengan prosedur perusahaan yang berlaku. Untuk mengatasi problematik yang terjadi harus maksimal dalam mengestimasi tindakan untuk menghindari hal yang dapat mengecewakan penghuni Apartemen Sunter Parkview. Penentuan jawaban yang diberikan atas problematik penghuni Apartemen Sunter Parkview harus rasional dengan sistematika yang terjadi.

Karena tidak sedikit penghuni Apartemen Sunter Parkview yang berbeda pendapat dengan *public relations*, hal itu menimbulkan pendapat bahwa penghuni Apartemen Sunter Parkview kurang puas dengan jawaban yang di beri oleh *public relations*. Kendala yang terjadi di operasional diluar dugaan oleh karena itu *public relations* bekerja sama dengan pihak terkait untuk menerapkan standar yang realistis. Dari pendapat informan yang sebelumnya telah di sampaikan menjadi sebuah motivasi agar tindakan dapat di lakukan secepat badan pengelola memberi jawaban kepada penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Hal tersebut membuat badan pengelola memiliki tantangan terbesar dalam menangani atau bahkan menanggulangi setiap komplainan yang di ajukan. Karena dalam menangani kendala yang terjadi akan mendapat beberapa pengetahuan atau

hal yang sebelumnya tidak di ketahui oleh *public relations*. Bukan hanya dalam segi penyelesaian, namun juga pengambilan keputusan yang memang menjadi tujuan utama yang harus di selesaikan. Dalam konteks pelaksanaan kegiatan, *public relations* pada dasarnya mengambil teori yang selalu di pakai pada umumnya. Namun dengan melaksanakan kegiatan di sebuah perusahaan yang pasti memiliki prosedur dan tujuan masing-masing, teori tersebut akan di masukan dalam prosedur perusahaan yang di teliti.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan PT. Tridaya Sinergi Utama khususnya di Apartemen Sunter Parkview aktivitas *public relations* yang di laksanakan di Apartemen Sunter Parkview yang bertujuan membina hubungan baik dapat diambil beberapa kesimpulan.

Sesuai dengan data yang diperoleh peneliti, aktivitas *public relations* di Apartemen Sunter Parkview, kesimpulannya bahwa dalam pelaksanaannya kegiatan sosialisasi oleh badan pengelola Apartemen Sunter Parkview sudah memberikan data operasional yang sesuai dengan kondisi yang sedang terjadi. Data yang di sampaikan sebelumnya sudah dipilih berdasarkan kebutuhannya untuk di sampaikan kepada badan pengelola Apartemen Sunter Parkview. Materi yang di sampaikan tentu saja sudah ditentukan melalui tahap internal bersama *developer*.

Kegiatan sosial seperti donor darah yang di laksanakan di Apartemen Sunter Parkview menarik minat penghuni Apartemen Sunter Parkview serta memberi peluang untuk melakukan kebaikan. Hal ini di dedikasikan untuk menolong juga membantu kesehatan karena melalui donor darah. Selain bertujuan untuk menolong sesama dan mencegah penyakit, kegiatan ini bertujuan untuk melakukan hubungan baik antar badan pengelola dengan penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Dalam menangani komplain *public relations* sudah membantu penghuni Apartemen Sunter Parkview untuk mengatasi kendala yang terjadi. *Public relations* berusaha menjalankan keluhan yang disampaikan berdampingan dengan

peraturan yang berlaku. Penghuni Apartemen Sunter Parkview menginginkan adanya keseimbangan antara komplain yang di ajukan dengan tindakan dari badan pengelola dalam menangani kendala yang terjadi.

Faktor yang menghambat *action* badan pengelola dalam menangani kendala yang terjadi adalah problematika di luar dugaan. Selain itu kendala tersebut terjadi karena banyak nya hal dan waktu yang sama di saat pengajuan komplain. Oleh karena itu penghuni Apartemen Sunter Parkview kurang puas dengan jawaban yang di berikan *public relations* meski *public relations* telah mengkonfirmasi hal tersebut dengan bagian terkait. Penghuni Apartemen Sunter Parkview menginginkan agar jawaban dan penanganan yang di berikan badan pengelola sesuai dengan keinginan mereka.

Daftar Pustaka

Buku:

Abdurracman, Oemi, 2001, *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Afifuddin dan Beni Ahmad. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Bungin, Burhan. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana Media Group.

Cultip, dkk. 2009. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Departemen Pendidikan. 2005. *Kamus Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka.

Effendy, Onong Uchjana. 2000. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Effendi, Onung Uchjana. 2009. *Human Relation & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju.

Moore, Frazier, Ph. D. 2005. *HUMAS – Membangun Citra dengan Komunikasi*. Bandung: PT. Raja Grafindo.

Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations, Strategi Menjadi Humas*

Profesional. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mukarom, Zainal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Public Relation, Panduan Efektif Pengelola Hubungan Masyarakat*. Bandung: Pustaka Setia.

Pace, Wayne R; Don f. Faules; and Deddy Mulyana (Editor), 1998. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Jakarta PT. Remaja Rosdakarya.

Sari, Andhita. 2017. *Dasar-dasar Public Relations*. Yogyakarta: Pendidikan Deepublish.

Satyanugraha, Heru. 2006. *Etika Bisnis Prinsip dan Aplikasi*. Jakarta: LPFE Universitas Trisakti.

Jurnal:

Novi Kurnia. 2004. Perempuan Dalam Dunia *Public Relations*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*. 7(3): 400-401.

T.E . Ardoyo. 2013. Peran dan Strategi Humas (*Public Relations*) Dalam Mempromosikan Barang. 1(1): 16-17.