

AKTIVITAS PUBLIC RELATIONS DALAM MEMBINA HUBUNGAN BAIK DI APARTEMEN: STUDI DESKRIPTIF KEGIATAN DI APARTEMEN SUNTER PARKVIEW

Public Relations Activities in Building Positive Relations with Apartment Residents: A Descriptive Study at Sunter Parkview Apartments

Melati Banu; Galuh Sukmaranti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bung Karno

*Email: galuhsr.ubk@gmail.com

Abstract: *Public relations contributes to organizational harmony and to constructive relations among residents of an apartment community. This qualitative descriptive study examines public relations activities at Sunter Parkview Apartments through field interpretation, interviews, and organizational observations. Excellence theory in public relations and participation theory provide the analytical framework. The findings show that resident socialization, blood-donation activities, routine communication, and complaint handling support two-way communication between management and residents. These activities help circulate operational information, accommodate resident aspirations, and strengthen community relations, although complaint resolution remains constrained by operational procedures and response time.*

Keywords: Public relations; Apartment residents; Excellence theory; Organizational communication; Community relations

Abstrak: Public relations berperan dalam menciptakan keharmonisan organisasi dan membangun hubungan konstruktif di antara penghuni komunitas apartemen. Penelitian deskriptif kualitatif ini mengkaji aktivitas public relations di Apartemen Sunter Parkview melalui interpretasi data lapangan, wawancara, dan pengamatan organisasi. Teori excellence dalam public relations dan teori partisipasi digunakan sebagai kerangka analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi penghuni, kegiatan donor darah, komunikasi rutin, dan penanganan keluhan mendukung komunikasi dua arah antara pengelola dan penghuni. Aktivitas tersebut membantu penyampaian informasi operasional, penyerapan aspirasi penghuni, dan penguatan hubungan komunitas, meskipun penyelesaian keluhan masih menghadapi kendala prosedur operasional dan waktu respons.

Kata Kunci: Public relations; Penghuni apartemen; Teori excellence; Komunikasi organisasi; Hubungan komunitas

1. Pendahuluan

Globalisasi telah memicu dinamika lingkungan hidup sosial saat ini.

Perkembangan globalisasi yang begitu pesat telah menciptakan paradigma- paradigma baru di samping 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 memengaruhi 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 di dalam suatu kelompok organisasi dapat berjalan dengan lancar.

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

Di dalam 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 di antara 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 halnya 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 didirikan 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 pelanggan (penghuni). Sebagai salah satu perusahaan di bidang properti staf mampu bekerja sesuai standar operasional dan jam kerja. Ada beberapa properti yang dinaungi oleh PT. Tridaya Sinergi Utama, seperti Apartemen Sunter Parkview dan Apartemen Puri Parkview. Dan dalam penelitian ini penulis akan mengambil tentang kegiatan public relations di Apartemen Sunter Parkview.

Apartemen Sunter Parkview memiliki setiap staf antar divisi dan deskripsi pekerjaan 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 sehari-hari yang dilakukan dalam lingkungan rumah sendiri.

Untuk setiap bulannya para kepala divisi akan mengadakan rapat untuk melaporkan sistem yang berjalan setiap harinya bersama direksi. Setelah adanya rapat antara kepala bagian dengan Direksi, para staf akan diberi arahan dan masukan akan hasil dari rapat 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 ditunjukkan 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 relations.

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, buletin, brosur. Dan lisan, yaitu dengan mengadakan briefing, rapat-rapat, diskusi, ceramah dan sebagainya, serta konseling, yaitu dengan mempersilakan anggota staf yang telah mendapat pelatihan untuk memberikan masukan untuk pegawai, dan memberikan solusi atas masalah pribadi yang ada atau dengan cara berdiskusi bersama Menurut Frank Jefkins (2003:9) public relations 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 direncanakan berdasarkan saling pengertian. Adanya pelaksanaan kegiatan public relations dalam publik internal yang tertuju sebagai pelaksanaan yang berkesinambungan serta memengaruhi 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 diadakan dengan nama 'Internal public relations' diharapkan dapat mempermudah misi untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi atau perusahaan. Dalam hal ini 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 difokuskan 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.

2. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah sebuah cara untuk mengetahui hasil dari sebuah permasalahan yang detail dan spesifik, di mana permasalahan tersebut dapat diartikan 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 diperlukan dalam melakukan rencana dan melaksanakan penelitian, dapat diartikan desain penelitian adalah pengumpulan dan analisis 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 cetak biru atau model penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif disebut juga sebuah wacana penelitian yang telah tersusun untuk memberikan penggambaran secara sistematis tentang hasil ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian yang diambil, yang difokuskan pada uraian sistematis tentang fakta yang diperoleh 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 dipakai karena permasalahan atau fenomena tersebut memerlukan pendekatan kualitatif.

Kualitatif terkait cara yang digunakan kemudian dimasukkan dalam konsep penelitiannya dalam mendekati, memahami, menggali, menangkap 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 tidak menggunakan angka (numerik) dan penelitian datanya tidak terpolo dan data yang dihasilkan dari penelitian ini pun lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.

3. Kerangka Teoretis

3.1. Teori Excellence dalam Public Relations dan Partisipasi

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 dalam 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.

3.2. Komunikasi Organisasi

Ketika komunikasi di dalam sebuah hubungan organisasi tidak berjalan dengan baik, arus informasi antar entitas di dalam 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 dimaksud 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 Regulator. Dalam fungsi ini terkait dengan peraturan-peraturan yang telah ditentukan di suatu organisasi. Memiliki dua hal yang memengaruhi fungsi regulator. Fungsi Persuasif. Dalam membina sebuah organisasi, kekuasaan dan kewenangan tentu tidak selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya fakta ini, banyak pimpinan yang hanya suka untuk mempersuasi pegawainya daripada memberikan perintah. Karena pekerjaan yang dilakukan 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.

Selanjutnya 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 di antara 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 kerja sama 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 kerja sama 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 dimaksud.

Di bawah kondisi tersebut organisasi dapat bekerja secara rasional dengan tingkat kepastian dan kemampuan yang telah diperkirakan. 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 aktivitas pokok dari keterombang-ambing dan ketidakpastian (Thomson, 1967).

Alat untuk melindungi organisasi di antaranya, sebagai pengkodean, menciptakan skema klasifikasi. Pengumpulan 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.

3.3. Public Relations dan Hubungan Komunitas

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 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 kerja sama yang produktif dan efisien. Pengertian umum public relations adalah sebuah proses interaksi di mana 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. Opini publik 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 opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk menyalurkan minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memberi manfaat 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 rapat adalah bentuk hubungan yang dilakukan untuk menciptakan komunikasi dua arah yang baik antara pihak manajemen dengan para karyawannya, dalam upaya untuk membina kerja sama dan hubungan yang harmonis di antara kedua belah pihak. Komunikasi internal bertujuan untuk menghasilkan saling pengertian, kerja sama, serta motivasi di antara 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 humas dibutuhkan untuk menjembatani dalam menjaga hubungan yang baik antara organisasi dengan publik. Denny Griswold (1948) mengungkapkan tentang batasan public relations, yakni fungsi manajemen yang memengaruhi publik, mengenalkan setiap kewenangan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berlandaskan kepentingan publik, dalam membuat rencana konsep, dan melangsungkan suatu program dalam upaya mendapat 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 diselenggarakan, 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 digandrungi oleh perempuan. public relations juga terlibat dalam komunitas senam yang diadakan 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.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Konteks Pengelolaan dan Hubungan dengan Penghuni

PT Tridaya Sinergi Utama merupakan perusahaan yang bergerak di bidang properti yang didirikan 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 pelanggan (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 didirikan oleh dan di antara para pemilik dan penghuni Apartemen Sunter Parkview sebagaimana dimaksud oleh Peraturan Perundangan Tentang Rumah Susun.

Adapun 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 dimiliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama. Dan tidak lupa pada aturan benda bersama yang sifatnya terpisah dari struktur bangunan Apartemen Sunter Parkview tetapi dimiliki bersama secara tidak terpisah untuk pemakaian bersama.

Dalam hal penyusunannya tidak lupa pula dengan tanah Hak Guna Bangunan seluas sebagaimana dibuktikan dalam Sertifikat Hak Guna Bangunan yang dimaksud dan digunakan 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 didaftarkan kepada Badan Pengelola. Untuk setiap penghuni akan diberikan kartu akses sesuai dengan tipe unit Apartemen Sunter Parkview yang digunakan untuk membuka pintu menuju lobi 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 komunikasi 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.

4.2. 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 diselenggarakan oleh badan pengelola dan public relations 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 Relations, peran public relations sangat membantu dalam mengumpulkan aspirasi penghuni Apartemen Sunter Parkview. Kinerja yang diberikan sudah cukup optimal dengan mengutamakan apa yang memang harus disampaikan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview. Meskipun ada sebagian penghuni yang kurang tertarik dengan kegiatan ini, padahal badan pengelola sudah melakukan cara pengundangan secara maksimal dengan memberikan surat dari pintu ke pintu, melalui SMS maupun melalui pengumuman di mading. 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 disampaikan harus lebih jelas dan lugas karena banyak penghuni di Apartemen Sunter Parkview yang sebelumnya tidak memiliki waktu untuk datang pada sosialisasi yang telah dilaksanakan di waktu sebelumnya. Yang kedua, masalah waktu saat sosialisasi di mohon untuk lebih tepat waktu sesuai dengan yang tertera di surat undangan yang beredar antara waktu mulai dengan waktu berakhirnya materi yang disampaikan. Di luar itu saya berterima kasih kepada public relations maupun badan pengelola yang terlibat, sehingga saya mengetahui berita yang sedang terjadi di setiap materi pertemuan”

Dari hasil pendapat yang disampaikan oleh informan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa public relations sudah berusaha mengoptimalkan materi apa saja yang harus disampaikan di depan penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Berbagai perspektif yang muncul adalah bagian dari tantangan pekerjaan itu sendiri. Dengan strategi yang harusnya dilakukan 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.

4.3. Kegiatan Donor Darah

Salah satu kegiatan sosial yang dilaksanakan 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 lobi, maupun pengumuman berbentuk spanduk yang diletakkan di sisi gedung parkir. Hal tersebut guna memberikan informasi kepada seluruh penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Upaya yang dilakukan 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.

4.4. Penanganan Keluhan Penghuni

Dalam kesehariannya pasti ada Keluhan yang disampaikan dari penghuni Apartemen Sunter Parkview kepada badan pengelola khususnya bagian residence relations atau public relations. Penanganan keluhan adalah salah satu deskripsi pekerjaan yang diandalkan oleh badan pengelola sebagai pengantar antara penghuni Apartemen Sunter Parkview dengan developer. Tentu hal ini akan menjadi tantangan mengingat bahwa keluhan yang diajukan adalah salah satu kendala yang ditangani.

Keluhan yang disampaikan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview berupa lisan yang kemudian dimasukkan ke sistem oleh bagian residence relations dan akan mengeluarkan Surat Keterangan Keluhan (SKK). Keluhan yang diajukan 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 ditangani sebelumnya.

Dengan uraian di atas menyimpulkan bahwa penanganan atas keluhan yang sudah disampaikan 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.

4.5. Evaluasi Aktivitas Public Relations

Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan teori yang digunakan menunjukan kekuatan dan kelemahan dari berbagai aktivitas public relations yang di jalankan. Hal positif yang diutarakan oleh penghuni Apartemen Sunter Parkview menunjukan bahwa peran public relations dapat membantu penghuni Apartemen Sunter Parkview dalam melibatkan aktivitas yang dibutuhkan setiap hari nya. Aktivitas yang dilakukan 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 menunjukkan 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 disampaikan agar fleksibel.

Kemudian kegiatan donor darah yang melibatkan penghuni Apartemen Sunter Parkview untuk berkontribusi dalam memberikan stok darah bagi Palang Merah Indonesia. Sebelum pelaksanaannya, badan pengelola akan mengirimkan surat permohonan kerja sama 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 keluhan adalah salah satu deskripsi pekerjaan 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 diembankan dari keluhan yang diajukan penghuni Apartemen Sunter Parkview kepada public relations serta public relations pasti memiliki konsekuensi saat menangani keluhan. Penghuni Apartemen Sunter Parkview menyatakan bahwa penanganan keluhan 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 keluhan penghuni Apartemen Sunter Parkview agar lebih baik.

Setelah mendapat pengajuan keluhan dari penghuni Apartemen Sunter Parkview public relations akan memuat pernyataan 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 keluhan yang telah disampaikan kurang memuaskan karena apa yang diharapkan 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 diberi oleh public

relations. Kendala yang terjadi di operasional di luar dugaan oleh karena itu public relations bekerja sama dengan pihak terkait untuk menerapkan standar yang realistis. Dari pendapat informan yang sebelumnya telah disampaikan menjadi sebuah motivasi agar tindakan dapat dilakukan secepat badan pengelola memberi jawaban kepada penghuni Apartemen Sunter Parkview.

Hal tersebut membuat badan pengelola memiliki tantangan terbesar dalam menangani atau bahkan menanggulangi setiap keluhan yang diajukan. Karena dalam menangani kendala yang terjadi akan mendapat beberapa pengetahuan atau hal yang sebelumnya tidak diketahui oleh public relations. Bukan hanya dalam segi penyelesaian, namun juga pengambilan keputusan yang memang menjadi tujuan utama yang harus diselesaikan. Dalam konteks pelaksanaan kegiatan, public relations pada dasarnya mengambil teori yang selalu dipakai pada umumnya. Namun dengan melaksanakan kegiatan di sebuah perusahaan yang pasti memiliki prosedur dan tujuan masing-masing, teori tersebut akan dimasukkan dalam prosedur perusahaan yang diteliti.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan PT. Tridaya Sinergi Utama khususnya di Apartemen Sunter Parkview aktivitas public relations yang dilaksanakan 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 disampaikan sebelumnya sudah dipilih berdasarkan kebutuhannya untuk disampaikan kepada badan pengelola Apartemen Sunter Parkview. Materi yang disampaikan tentu saja sudah ditentukan melalui tahap internal bersama developer.

Kegiatan sosial seperti donor darah yang dilaksanakan 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 keluhan 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 keluhan yang diajukan dengan tindakan dari badan pengelola dalam menangani kendala yang terjadi.

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

Daftar Pustaka

- Abdurracman, Oemi, 2001, Dasar-dasar public relations. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Afifuddin dan Beni Ahmad. 2009. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung:
- Bungin, Burhan. 2008. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Media Group.
- Cutlip, 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 relations. Bandung:
- 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 relations, Panduan Efektif Pengelola Hubungan Masyarakat. Bandung:
- Pace, Wayne R; Don f. Faules; and Deddy Mulyana (Editor), 1998. Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Jakarta PT.
- Sari, Andhita. 2017. Dasar-dasar public relations. Yogyakarta: Pendidikan Deepublish.
- Satyanugraha, Heru. 2006. Etika Bisnis Prinsip dan Aplikasi. Jakarta: LPFE Universitas Trisakti.
- 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.