

Model Audit Public Relations Program Publikasi Dan Dokumentasi Guna Membangun Eksistensi Perusahaan

¹Yoga Andheska, ²Prof. Dr. Hj. Neni Yulianita., Dra., MS
^{1,2}*Bidang Kajian Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi,
Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116*
e-mail: ¹andheska@gmail.com, ²neni_yul@yahoo.com

Abstract: This study discusses about the public relations (PR) audit for publications and documentation program in PT. Dirgantara Indonesia. The audit included all research activities, which is one of the activity is Public Relation Audit. This study implemented a qualitative research method with a study case. The result of this study shown that publication and documentation program are very important in a process of establish company profile image and existence. Researcher observed the implementation of Public Relation audit model through preparation level, implementation, and impact that showing Publication and Documentation must well prepared to achieve the company target. The reason why PT. Dirgantara Indonesia still in doubt in people mind is one of the affection of their biggest obstacle which is lack of human manpower in public relation division. With those condition, PT Dirgantara Indonesia still struggling to maximizing skill step by step in establish company existence by developing media channel. Distributing news through social media.

Key Word: *Audit, Public Relations Audit, Publications and Documentation, Existence*

Abstrak: Penelitian ini membahas tentang audit public relations (PR) program publikasi dan dokumentasi yang ada di perusahaan PT. Dirgantara Indonesia. Audit termasuk riset yang banyak dilakukan dalam kegiatan, salah satunya adalah melalui kegiatan audit kehumasan (*public relations audit*). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa program publikasi dan dokumentasi sangat berperan penting dalam membangun eksistensi perusahaan, yang diamati peneliti lewat implementasi model audit pr melalui level persiapan, implementasi, dan dampak yang menunjukkan bahwa publikasi dan dokumentasi benar-benar harus dipersiapkan secara matang untuk mencapai target yang ingin dicapai. Alasan dari eksistensi PT. Dirgantara Indonesia masih diragukan di masyarakat merupakan dampak dari hambatan terbesar mereka saat ini yaitu kurangnya sumber daya manusia yang ada di divisi humas. Dengan kondisi tersebut mereka masih berusaha memaksimalkan kemampuan mereka dengan menyusun langkah-langkah dalam membangun eksistensi lewat pengembangan media saluran penyebaran pemberitaan perusahaan melalui media jejaring sosial.

Kata kunci: *Audit, Audit Public Relations, Publikasi dan Dokumentasi, Eksistensi*

A. Pendahuluan

Dalam suatu institusi/perusahaan terdapat divisi atau departemen yang menangani kegiatan yang diadakan oleh perusahaan. Salah satu departemen/divisi yang berperan penting dalam perusahaan adalah departemen/divisi Hubungan Masyarakat (Humas)/Public Relations. Istilah Public Relations di Indonesia sekarang ini sudah semakin dikenal. Berbeda misalnya pada masa tahun tujuh puluhan bahkan pada tahun delapan puluhan pun masih banyak masyarakat kita yang belum mengenal istilah public relations.

Pada waktu itu banyak orang termasuk golongan terpelajar yang masih bertanya-tanya dan meragukan fungsi dan kegunaan Public Relations. Sekarang ini keadaannya menjadi lain. Jika kita membicarakan Public Relations di depan seseorang atau sekelompok orang, umumnya mereka sudah menunjukkan pengertian yang positif, bahkan di instansi-instansi pemerintahan, perusahaan-perusahaan BUMN maupun swasta, badan-badan, organisasi-organisasi, baik besar maupun kecil, selalu terdapat

dinas khusus yang mengurus Public Relations, walaupun mungkin posisi dan fungsinya tampak masih dalam taraf yang belum memuaskan.

Kepesatan perkembangan Public Relations (Selanjutnya PR), menuntut profesionalisme dan optimalisasi kinerja para praktisi PR. Tetapi harus sanggup membangun komunikasi yang efektif dengan seluruh publiknya baik publik internal dan terutama eksternal. Upaya membangun komunikasi efektif antara organisasi yang diwakili oleh seorang PR dengan publik potensialnya dilakukan dengan cara membangun *relationship intergration*. artinya PR mempunyai tugas mengelola seluruh kontak-kontak komunikasi yang terdapat dalam organisasinya untuk menciptakan dan melindungi reputasi/citra organisasi.

Untuk dapat mencapai semua diatas PR seyogyanya bekerja berdasarkan input yang akurat dalam merencanakan program-program kerjanya, karena dengan input yang akurat PR dapat mengetahui *needs* (kebutuhan) yang ada pada para publiknya. Input yang akurat ini dapat diperoleh PR dengan cara melakukan riset, dimana salah satu jenis riset dalam PR dikenal dengan sebutan Audit PR.

Salah satu program yang wajib di audit adalah publikasi dan dokumentasi, karena dua kegiatan ini merupakan hal yang penting dilakukan dan dievaluasi oleh praktisi PR, merujuk kepada tugas dan fungsi PR. Dengan itu pula sudah pasti publikasi dan dokumentasi merupakan hal terpenting yang menjadi titik fokus publisitas yang dilakukan oleh salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT. Dirgantara Indonesia (Persero) (selanjutnya PTDI). PTDI merupakan perusahaan besar yang bergerak dalam industri pesawat terbang, sehingga semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan ini mendapat sorotan publik, terutama publik eksternal.

PT. Dirgantara Indonesia (Persero) merupakan salah satu perusahaan pembuat pesawat terbang milik Indonesia dan pertama di Asia Tenggara. Sejak tahun 1976, perusahaan dirgantara indonesia telah mengembangkan kemampuannya dalam industri kedirgantaraan. PTDI bukan hanya bergerak dalam pembuatan produk pesawat terbang, namun juga bergerak dalam bidang teknologi informasi, otomotif, maritim, teknologi simulasi, dan militer.

Dilihat dari aktivitas yang dijalankan sekarang, sejauh ini program publikasi dan dokumentasi di PTDI masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Banyak hal yang mempengaruhi kurangnya kinerja praktisi humas PTDI dalam program publikasi dan dokumentasi sekarang ini, mulai dari kurangnya sumber daya manusia (sdm) hingga biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan.

Hal ini sedikit banyaknya menghambat kegiatan dari publikasi dan dokumentasi sendiri. Seperti yang kita ketahui, dimata masyarakat luas kini keberadaan dan eksistensi PTDI sering dipertanyakan, terutama berita-berita miring mengenai keterpurukan PTDI pasca krisis moneter yang hampir membuat badan usaha milik negara ini sempat dinyatakan pailit.

B. Landasan Teori

Sebelumnya peneliti ingin menjelaskan model yang dipakai untuk penelitian ini. Peneliti menggunakan model PII (*the PII Model* (Cutlip et al)), Model PII adalah riset yang menggali pelaksanaan program PR dari tahap *preparation* (persiapan), *implementation* (pelaksanaan), dan *impact* (dampak). Lewat riset ini, pertanyaan-pertanyaan riset muncul secara spesifik sesuai dengan tahapan yang ditanyakan. Jawaban yang dihasilkan dari riset ini akan meningkatkan pengertian dan memperkaya informasi untuk menilai efektivitas.

Dapat dijelaskan mulai dari tahap persiapan (*preparation*) bahwa terdapat langkah-langkah dalam persiapan ini yaitu Selama suatu program, praktisi secara periodik menemukan bahwa informasi vital ada yang hilang dari analisis situasi orisinil. Dengan dicatat secara sistematis, penilaian ini merepresentasikan sebuah evaluasi atas kecukupan informasi latar belakang yang digunakan untuk merencanakan program.

Langkah kedua dalam evaluasi adalah mengkaji organisasi dan ketepatan program serta strategi dan taktik pesan. Tinjauan krisis atas apa-apa yang dikatakan dan dilakukan bisa menjadi pedoman untuk program masa depan, tetapi hanya jika ini dilakukan dengan motivasi kritik konstruktif. Kualitas pesan dan elemen program lain merupakan langkah terakhir dari evaluasi persiapan.

Pada tahap pelaksanaan (*implementation*) Pendekatan ini biasanya dengan menghitung jumlah publikasi cetak; *news release* yang didistribusikan; berita yang ditempatkan di media; dan pembaca, pemirsa, atau pendengar (potensial dan aktual). Kemudahan yang dirasakan dalam menghitung jumlah kolom, siaran, pembaca, penonton, hadirin, dan kesan secara umum barangkali merupakan alasan di balik banyaknya penggunaan-dan penyalahgunaan- metode evaluasi pada level ini.

Meskipun catatan implementasi program sangat penting atau evaluasi program, pengukuran pada level ini tidak dapat diganti dampak program. Periset evaluasi memperingatkan “aktivitas yang dapat dihitung” atau usaha tercatat untuk menggantikan pencapaian sasaran program. Ini sama artinya dengan menggunakan sejumlah usaha dan sumber daya (sarana) untuk mengganti pengukuran hasil yang diharapkan (tujuan). Tetapi tanpa dokumentasi lengkap dan evaluasi implementasi program, praktisi tidak dapat menelusuri apa yang berjalan benar dan salah, dan mengapa. Langkah selanjutnya adalah menentukan beberapa banyak dalam publik sasaran yang menerima pesan, yakni jumlah orang yang mungkin menerima pesan program.

Pada tahap terakhir yaitu tahap dampak (*impact*) Pengukuran dampak mencatat seberapa jauh hasil yang dinyatakan dalam sasaran untuk masing-masing publik sasaran dan keseluruhan tujuan program telah tercapai. Penilaian dampak menengah akan memonitor kemajuan ke arah sasaran dan tujuan saat program masih diimplementasikan. Penilaian dampak sumatif memberikan bukti kesuksesan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang direncanakan.

C. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang peneliti dapatkan berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka dirumuskan dalam penelitian ini sebagai berikut ” Bagaimana Model Public Relations Program Publikasi dan Dokumentasi Guna Membangun Eksistensi Perusahaan?” selanjutnya, pertanyaan yang muncul dalam rumusan permasalahan inidiuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi model audit pr pada program publikasi dan dokumentasi guna membangun eksistensi perusahaan?
2. Mengapa eksistensi PT. Dirgantara Indonesia masih diragukan dimata masyarakat?
3. Bagaimana langkah PT. Dirgantara Indonesia dalam membangun eksistensi perusahaan melalui program publikasi dan dokumentasi?
4. Bagaimana hambatan PT. Dirgantara Indonesia dalam membangun eksistensi perusahaan melalui program publikasi dan dokumentasi?

Dari hasil penelitian keempat rumusan masalah tersebut dijelaskan lebih lanjut secara rinci sebagai berikut :

Langkah persiapan (*preparation*)

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan melalui salah satu wawancara terhadap pelaksana publikasi. Dalam melaksanakan kegiatannya praktisi pr pasti harus menjalankan tugas sesuai dengan fungsinya. Yang menunjukkan bahwa, persiapan dalam menyiapkan bahan informasi disesuaikan dengan permintaan dan saluran informasi yang ingin digunakan. Biasanya pihak humas bekerja sama dengan wartawan untuk mempublikasikan namun kadang wartawan sendiri-lah yang ingin mencari berita yang ada di PT. Dirgantara Indonesia.

Ketika ada permintaan dalam pemberitaan, biasanya mereka melakukan koordinasi terlebih dahulu dengan media terkait tentang pemberitaan yang akan diangkat dan *publish* kepada publik. Walaupun ada koordinasi terlebih dahulu dengan media, bukan berarti informasi yang disampaikan direkayasa, data-data yang disampaikan merupakan data real seperti yang ada di lapangan. Hal ini menyangkut data-data perusahaan yang tidak sembarangan, jadi ada data-data yang boleh dikeluarkan ke publik ada juga yang tidak dan juga untuk menjaga sensitifitas perusahaan. Hal ini dipersiapkan agar pesan yang disampaikan tepat pada sasaran publik yang akan dituju. Selain itu juga persiapan ini bertujuan untuk membahas dan menyampaikan informasi sesuai dengan alur yang sudah sesuai jika disampaikan oleh orang yang berwenang dan menguasai pada bidangnya.

Dari segi persiapan pelaksana dokumentasi juga pasti memiliki cara tersendiri untuk mempersiapkan bahan-bahan informasi yang akan diolah hingga siap untuk di serahkan ke pelaksana publikasi untuk di sebarluaskan ke khalayak. Pelaksana dokumentasi memang tidak banyak yang harus dipersiapkan, yang terpenting bagi mereka adalah kegesitan dalam mengabadikan setiap moment yang ada menjadi modal utama.

Level Pelaksanaan (*implementation*)

Adapun hasil penelitian yang telah dilakukan melalui salah satu wawancara, bahwa Hal ini mengingat ketepatan waktu untuk menyampaikan pesan kepada publik yang ingin dicapai, namun harus tetap memperhatikan kelayakan berita yang ingin disampaikan jangan sampai berita tersebut dianggap basi (tidak layak). Pemberitaan yang dilakukan oleh pihak publikasi secara berkesinamungan, mengingat selalu ada data yang dapat diolah oleh pelaksana dokumentasi untuk dijadikan bahan informasi yang dapat di *publish* oleh pelaksana publikasi. Cara lain yang dilakukan oleh pihak humas bisaanya bisa melakukan kunjungan ke media atau salah satu universitas atau sebaliknya. Semua bertujuan untuk mempublikasikan PT. Dirgantara Indonesia.

Dalam pelaksanaannya kerja tim pelaksana dokumentasi sangat berperan penting, mengingat mereka adalah orang terdepan yang mengabadikan setiap moment penting yang ada dalam suatu kegiatan. Jika dalam pelaksanaannya pelaksana dokumentasi tidak mendapatkan moment yang diinginkan, maka mereka dapat dinyatakan gagal dalam mengumpulkan bahan untuk diolah menjadi bahan publikasi.

Level Dampak (*impact*)

Namun kendala bisa datang secara tak terduga, seperti ketika pemberitaan buruk tentang perusahaan tersebar ke publik, maka berita tersebut akan cepat juga tersebar ke *stakeholder* perusahaan terutama perbankan dan *costumer*, karenamemang bukan

perkara mudah untuk menjaga eksistensi. Pengukuran dampak yang dihasilkan dari kegiatan dokumentasi dapat juga dilihat dari dampak yang dihasilkan dari proses publikasi, karena data yang dipublikasikan merupakan hasil dari kerja dokumentasi. Jika mengkhususkan fokus kepada pelaksanaan dokumentasi dampak yang dirasakan pasti sangat terasa. Ketika khalayak mengetahui dan mengapresiasi pemberitaan yang dikeluarkan tim publikasi, otomatis menjadi penilaian positif terhadap tim dokumentasi. Atas kerja keras mereka lah kualitas pesan yang disampaikan bermutu dan tersampaikan dengan baik, dan itu dirasakan menjadi tidak sia-sia ketika mereka harus bekerja lebih ekstra ketika pelaksanaan kegiatan berlangsung.

Eksistensi PT. Dirgantara Indonesia

Semua proses yang dilakukan oleh pihak pelaksana publikasi dan dokumentasi di divisi humas PT. Dirgantara Indonesia ini sudah pasti tujuannya untuk membangun eksistensi, namun entah mengapa eksistensi perusahaan terkadang masih ada yang mempertanyakan. PT. Dirgantara Indonesia merasakan liku-liku krisis perusahaan yang terjadi tetapi dengan tugas pr sendiri sebagai humas bekerja gesit untuk membangun eksistensi perusahaan kembali. Ketika perhatian dan opini di masyarakat sudah terbentuk maka masyarakat akan meringankan kerja humas, karena nantinya masyarakat sendiri lah yang akan menjadi humas-nya secara tidak langsung. Dan hal ini juga nantinya secara tidak langsung akan berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan, jika kejadian kelam yang pernah terjadi ketika pengadilan negeri menyatakan PT. Dirgantara Indonesia pailit terjadi kembali, maka opini dan perhatian masyarakat lah yang menjadi benteng utama perusahaan untuk melawan hal itu.

Dalam hal ini praktisi humas terutama pelaksana publikasi dan dokumentasi dirasa sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mengangkat kembali eksistensi perusahaan. Secara keseluruhan, kurangnya eksistensi perusahaan bukan sepenuhnya merupakan kegagalan dalam melakukan mempublikasi dan mendokumentasikan perusahaan walaupun dapat dikatakan belum mencapai target pencapaian eksistensi yang diinginkan.

Langkah PT. Dirgantara Indonesia dalam membangun eksistensi perusahaan

Langkah-langkah dalam membangun eksistensi ini adalah salah satu faktor penentu dalam membentuk suatu keunggulan. Bagi praktisi humas, mempertahankan eksistensi perusahaan sangat bergantung pada langkah-langkah mereka dalam menentukan pemberitaan dan penyampaian informasi tentang perusahaan. Penetapan kualitas dan ketepatan sasaran serta waktu penyampaian pesan menjadi titik utam yang harus diperhatikan, agar tidak terjadi kesalahpahaman ketika pesan disampaikan kepada khalayak.

Dengan selalu menyisipkan pemberitaan positif perusahaan di setiap kesempatan walaupun hanya melibatkan pihak internal juga sudah termasuk langkah-langkah divisi humas PT. Dirgantara Indonesia untuk meningkatkan eksistensi mereka. Dengan intensitas pemberitaan yang dilakukan dalam setiap bulan menargetkan minimal 1 (satu) pemberitaan tentang perusahaan termasuk untuk membangun opini masyarakat yang kembali lagi berpengaruh untuk eksistensi perusahaan.

Menyikapi hal ini perusahaan khususnya praktisi humas merasa opini dan perhatian masyarakat terhadap PT. Dirgantara Indonesia harus semakin ditingkatkan, terutama masyarakat sekitar perusahaan. semua kegiatan yang dilakukan perusahaan semuanya menyangkut tentang publikasi dan dokumentasi didalamnya. Ini

menunjukkan bahwa keterlibatan publikasi dan dokumentasi memiliki peran yang penting dalam membangun eksistensi PT. Dirgantara Indonesia. Dalam setiap kesempatan pasti para pelaksana publikasi dan dokumentasi selalu menyelipkan pemberitaan tentang perusahaan yang tidak lain untuk membangun opini, yang sejalan dengan tujuan dan fungsi humas PT. Dirgantara Indonesia.

Kegiatan lainnya yang dapat dikatakan rutin dilakukan adalah open house, dalam dua tahun terakhir ini praktisi humas melakukan open house untuk memperlihatkan produk-produk dan kegiatan perusahaan ke masyarakat serta ada kegiatan funbike dan pekan olahraga yang dilaksanakan saat ulangtahun perusahaan. Kegiatan ini pastinya melibatkan masyarakat dari semua kalang, tidak ada kategori khusus yang ditentukan oleh mereka untuk datang dan melihat semua tentang PT. Dirgantara Indonesia. Hal ini sudah pasti merupakan langkah untuk membentuk opini masyarakat untuk meningkatkan eksistensi PT. Dirgantara Indonesia dimata masyarakat.

Hambatan PT. Dirgantara Indonesia dalam membangun eksistensi perusahaan

Hambatan yang didapatkan ketika melaksanakan kegiatan publikasi dan dokumentasi biasanya akan membuat mata rantai, karena keterikatan yang sangat kuat dari kedua kegiatan ini. Jika kegiatan dokumentasi terhambat maka kegiatan publikasi akan ikut terhambat begitu juga sebaliknya, ketika kegiatan publikasi terhambat maka kegiatan dokumentasi juga akan ikut terhambat. Maka dapat dipastikan jika hambatan ddari kedua kegiatan ini disepelekan akan berbuntut pada proses pembangunan eksistensi perusahaan, dimana laju praktisi humas dalam proses membangun eksistensi juga akan ikut terhambat.

Berbagai macam hambatan dapat menghantam dari berbagai sisi baik teknis maupun non-teknis, selain itu juga hambatan bisa datang dari pihak luar yang memiliki misi khusus untuk merusak kinerja humas. Hambatan yang umum kita dengar sudah pasti masalah pendanaan dan SDM (sumber daya manusia). Hambatan ini juga yang kini menjadi masalah besar di PT. Dirgantara, mungkin untuk hambatan yang disebutkan pertama tadi kini sudah berangsur membaik, namun hambatan yang kedua masih menjadi hambatan besar yang menjadi permasalahan hingga saat ini.

D. Kesimpulan

1. Implementasi pada model PII yang di tinjau berdasarkan persiapan, implementasi, dan dampak. Pada level persiapan dan implementasi, pelaksana publikasi dan dokumentasi mengacu pada SOP (standar operasional perusahaan) sehingga target yang ingin dicapai sudah pasti jelas dan pastinya didukung dengan kecukupan bahan-bahan materi informasi yang ada dilapangan. Pesan yang disampaikan sudah sesuai dengan fakta yang ada bukan berupa isu yang beredar, ini bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman publik tentang berita yang dipublikasikan. Untuk level dampak, hasil yang didapat dirasa sudah mencapai target jika dilihat dari jumlah pemberitaan yang keluar di media. Walaupun masih dirasa belum maksimal dikarenakan hambatan-hambatan yang menghalangi jalannya progam.
2. Para informan menyatakan bahwa hambatan SDM yang dimiliki ikut berperan dalam kinerja mereka, sehingga kinerja mereka dalam membangun eksistensi perusahaan dirasa belum maksimal. Hambatan SDM juga mengakibatkan tidak berjalannya beberapa program seperti yang sudah direncanakan sebelumnya.

3. Dalam meningkatkan eksistensi perusahaan langkah selanjutnya yang akan dilakukan oleh pelaksana publikasi dan dokumentasi adalah merambah ke dunia media sosial untuk memperluas jaringan penyebaran informasi dengan seiring berkembangnya dunia jejaring sosial.
4. Hambatan yang menjadi tembok penghalang divisi humas melalui program publikasi dan dokumentasi dalam membangun eksistensi perusahaan adalah keterbatasan SDM yang dimiliki divisi ini. Dengan hanya mengandalkan 3 orang yang ada di divisi humas sangat menghambat dalam menjalankan setiap program yang sudah direncanakan mengingat banyak pekerjaan lain yang harus dilakukan 3 orang praktisi humas PT. Dirgantara Indonesia ini.

Daftar Pustaka

- Ardianto, Elvinaro. 2004. *Public Relations: Suatu Pendekatan Praktis*. Bandung: Pustaka Quraisy Bandung
- Basuki, Sulistyono. 1992. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relation*. Bandung: Mandar Maju
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Hardjana, Andre. 2000. *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*. Jakarta: PT. Grasindo
- M. Gozali, Dodi. 2005. *Communication Measurement: Konsep dan Aplikasi Pengukuran Kinerja Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Mulyana, Deddy. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*. Bandung: Remaja Rosadakarya
- Ruslan, Rosady. 1995. *Praktis dan Solusi Public Relations dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sobur, Alex. 2014. *Ensiklopedia Komunikasi A-I*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Sobur, Alex. 2014. *Ensiklopedia Komunikasi P-Z*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Yin, K. Robert. 2002. *Studi Kasus*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Yulianita, Neni. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas
- Yulianita, Neni. 2014. *Handout Audit Public Relations*