

STRATEGI HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA POSITIF PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU

Donny Indra Saputra, Eceh Trisna Ayuh

¹Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

²Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui strategi humas dalam meningkatkan citra positif Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Jenis penelitian adalah deskriptif kualitatif, penentuan informan dengan cara purposive sebanyak empat orang. Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian diketahui bahwa strategi humas dalam meningkatkan citra positif Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah dilakukan dengan baik, hanya saja kehumasan di perusahaan ini belum memiliki bagian khusus dan belum terstruktur dengan baik. Strategi SR dalam bentuk gerakan peduli anak yatim, santunan kepada panti-panti asuhan, tagihan air gratis bagi rumah ibadah, droping air gratis melalui mobil tangki bagi aktivitas sosial keagamaan dan lainnya, tagihan satu tahun gratis bagi masyarakat berpenghasilan rendah sebagai dampak dari virus corona, bazar sembako murah bagi para penyapu jalan dan masyarakat berpenghasilan rendah dan di tahun kemarin, pemotongan sapi kurban, penyediaan tandon air tempat cuci untuk mengurangi penyebaran virus corona, penyemprotan disinfektan di fasilitas-fasilitas dan pemukiman warga, penyediaan kran air minum langsung sebanyak enam titik di Kota Bengkulu.

Kata Kunci: Strategi, Humas, Citra Positif, Pelanggan

PENDAHULUAN

Humas merupakan suatu bagian dalam perusahaan yang berperan sebagai sarana komunikasi internal maupun eksternal perusahaan. Humas memegang peranan penting dalam sebuah perusahaan. Tugas seorang humas adalah untuk memberikan informasi tentang segala kegiatan, kebijakan, prosedur dan sekaligus untuk membangun atau mempertahankan citra positif dari sebuah perusahaan. Humas juga merupakan jembatan penghubung antara perusahaan dengan publiknya (Londa, 2014)

Peran humas kini harus mampu mengikuti perkembangan zaman. Paradigma lama kehumasan harus ditinggalkan dan sekarang saatnya memasuki paradigma baru dengan mengikuti kemajuan teknologi informasi. Dengan adanya kebebasan pers, masyarakat semakin kritis dan dapat menyampaikan apa saja yang ingin diungkapkan dan diketahui. Informasi pun bisa didapat dari berbagai macam sumber (Firna, 2016). Peran humas sangat dibutuhkan karena humas akan mengemas informasi dengan baik, benar dan akurat. Perkembangan humas sebenarnya bisa dikaitkan dengan keberadaan manusia. Unsur-unsur memberi informasi kepada masyarakat, membujuk masyarakat, dan mengintegrasikan masyarakat, adalah landasan bagi humas.

Humas dalam realita yang ada adalah sebuah profesi yang mempunyai strategi yang luas dalam permasalahan perusahaan dan ilmu kehumasan yang sudah tertata begitu bagus dan mapan, sehingga dimana suatu perusahaan bisa memecahkan suatu masalah dengan tenaga ilmu humas yang bekerja sama dengan media sosial yang berkembang sekarang ini. Humas memiliki cara-cara yang praktis dalam sarana media sosial untuk menciptakan citra baik perusahaan. Adanya media sosial pada era modern seperti saat ini, tentunya mempermudah tugas seorang humas dalam menyampaikan informasi maupun menangani masalah demi terciptanya citra baik perusahaan.

Perkembangan suatu perusahaan tak terlepas dari hubungan eratnya dengan publik. Perusahaan tentunya memiliki publik sebagai sasaran dari penyebaran informasi, komunikasi yang lancar dan terciptanya citra baik perusahaan. Publik sendiri terbagi atas dua, yaitu publik internal dan publik eksternal. Publik internal merupakan semua orang yang berada di dalam perusahaan dan menjadi bagian dari perusahaan tersebut. Sedangkan publik eksternal adalah publik umum (masyarakat) orang-orang yang mendukung dan juga yang berada di lingkungan dimana perusahaan tersebut berdiri (Loina, 2011).

Era globalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk meningkatkan pelayanan secara profesional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat dan mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya yaitu dengan memberikan kesan/citra yang baik dalam hal produk dan pelayanan.

Bentuk dari pendapat yang dilontarkan oleh konsumen atau pelanggan ini ada berbagai macam, misalnya pendapat bebas yang merupakan aspirasi atau pemikirannya, bisa juga berupa informasi yang disampaikan dengan maksud membagikan pengetahuan, ataupun berupa keluhan yang disampaikan sebagai rasa tidak puas dari apa yang telah diberikan. Keluhan dapat juga menjadi sebuah batu sandungan pada jalan untuk menciptakan dan memperoleh citra baik perusahaan. Maka dari itu, humas harus mampu melayani dan menangani pendapat dari konsumen tersebut. Semakin baik pelayanan atau hubungan suatu perusahaan terhadap publik maka akan semakin mudah jalan perusahaan untuk mendapat citra baik di mata

publiknya. Bila seorang praktisi humas gagal dalam hal membendung serangan ini maka citra perusahaan dapat hancur dengan sendirinya. Karena kekuatan dari media sosial sangat luar biasa, informasi dapat menyebar dengan cepat, peluang untuk mendapatkan dukungan dari orang lain pun terbuka lebar karena kurang adanya informasi yang valid dari seorang praktisi humas.

Menjadi perusahaan yang menghasilkan objek vital untuk kehidupan masyarakat Kota Bengkulu bukan berarti semua kegiatan berjalan dengan lancar, contohnya adalah penanganan informasi yang sudah tersebar dan penanganan komplain dari pelanggan atau konsumen yang menjadi publik dari Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Agar antara perusahaan dan pihak publik ini terjalin hubungan yang harmonis maka dan juga terciptanya citra baik perusahaan dibutuhkanlah peranan humas.

Sumber daya air yang dikelola oleh Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu mendapat wewenang dari pemerintah dalam pengelolaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat Kota Bengkulu. Perumda Tirta Hidayah yang berada di wilayah pemerintahan daerah Kota Bengkulu adalah salah satu bentuk sektor publik yang merupakan bagian dari perekonomian daerah yang dikendalikan oleh Pemerintah Kota Bengkulu, berkaitan dengan

pemberian atau penyerahan jasa-jasa pemerintah kepada publik. Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu merupakan sebuah perusahaan daerah yang dikelola Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan diawasi langsung oleh Walikota Kota Bengkulu sebagai pemilik modal.

Pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu bukan hanya dalam memenuhi kebutuhan air minum, namun juga memenuhi kebutuhan informasi pelanggan dari produk dan

jasa yang dihasilkan. Guna memenuhi kebutuhan informasi dan meningkatkan pelayanan dari Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu maka dibutuhkan peran humas yang juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi dan untuk menjaga citra baik perusahaan di mata masyarakat ataupun pelanggan. Namun demikian, masih tingginya komplain pelanggan mengindikasikan peran humas belum begitu maksimal dilakukan. Berdasarkan data komplain pelanggan dari tahun 2017 sampai 2020 terlihat komplain masih tinggi.

Tabel 1. Jumlah komplain Pelanggan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu

Tahun	Jumlah iPengaduan
2017	1289
2018	1476
2019	1405
2020	1519

Sumber: Sub Pelayanan, PDAM Kota Bengkulu, 2021

Keluhan-keluhan yang sering terlontar kepada Perumda Tirta Hidayah adalah menyangkut mutu produk dan layanan, seperti debit air kecil atau air tidak mengalir sama sekali, air keruh, keran air bocor, pipa bocor, tagihan air tinggi, gangguan loket pembayaran atau tidak mengetahui loket pembayaran

yang ada, pencatatan *water* meter yang tidak akurat, pemutusan sambungan, prosedur pemasangan kembali dan lain sebagainya. Beberapa jenis komplain pelanggan yang seharusnya dapat diselesaikan dengan adanya humas. Misalnya, pelanggan tidak mengetahui batas tanggung jawab pipa sebelum dan

sesudah meteran, pelanggan kurang mengerti hak dan tanggung jawab sebagai pelanggan, cara menghitung pemakaian air, prosedur pengaduan, cara cek tagihan air dan komplain lainnya.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu memberikan jalur yang dapat digunakan pelanggan untuk menyampaikan komplain, yaitu secara langsung dan *online*. Secara langsung, dengan datang ke kantor Perumda Tirta Hidayah Jalan Hibrida XV No. 81 Kelurahan Sidomulyo, Kecamatan Gading Cempaka Kota Bengkulu di Bagian Hubungan Langganan dan Mal Pelayanan Publik bekas rumah dinas Walikota Bengkulu di Sawah Lebar Baru, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu, Bengkulu. Sedangkan secara *online* melalui *form* pengaduan website, pesan *whatsapp* dan melalui media sosial yang dimiliki perusahaan.

Adanya jalur untuk menyampaikan dan mengakses informasi kepada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu ini tentu memudahkan pelanggan. Namun demikian, perlu diketahui strategi yang digunakan perusahaan dan hambatan yang ditemui dalam menerapkan strategi tersebut. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk mengangkat judul “Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu”.

TINJAUAN PUSTAKA

Hubungan Masyarakat (Humas)

Beraneka ragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli, praktisi dan humas itu sendiri membuat banyak cara pandang untuk melihat sebuah definisi humas. Menurut Jefkins (2013), definisi bahwa humas adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.

Strategi Humas

Humas bukan sekedar menjual senyum atau propaganda dengan tujuan memperoleh kemenangan sendiri. Lebih dari itu, humas mengandalkan strategi, yakni agar perusahaan disukai dan dipercaya oleh pihak-pihak yang berhubungan, dan disebut target publik, hal ini dimaksudkan agar mereka semua dapat membentuk opini di dalam masyarakat dan dapat mengangkat citra perusahaan. Maka dari itu humas merupakan suatu fungsi manajemen yang melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan dari humas dilakukan untuk tujuan strategis, yaitu untuk membaca rintangan yang muncul dari luar serta dapat mengatasinya agar sasaran perusahaan dapat tercapai. Humas memberikan sumbangan yang

sangat besar bagi perusahaan dengan mengembangkan hubungan-hubungan harmonis dengan sasaran publiknya. rutinitas.

Citra Perusahaan

Citra perusahaan mencerminkan kinerja perusahaan yang dibentuk dalam memori konsumen. Gambar dari tanggung jawab sosial perusahaan dapat memiliki efek positif pada citra perusahaan dan dalam masyarakat. Sebuah perusahaan yang berkomitmen untuk pembangunan ekonomi, etika dalam organisasi, mendukung karyawan dan keluarga mereka, mendukung kelompok nirlaba dan penyediaan kebutuhan masyarakat, memiliki citra yang jauh lebih baik dalam pikiran masyarakat daripada perusahaan-perusahaan lain (Pomering, 2009).

Teori Bauran Humas Firsan Nova

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan (Effendy, 2009). Sebuah strategi *public relations* adalah pendekatan menyeluruh bagi sebuah kampanye atau program dan penjelasan rasional dibelakangi program taktis dan akan didikte dan ditentukan oleh persoalan yang muncul dari analisis dan penelitian (Butterick, 2012). Strategi humas menurut Nova (2011) atau yang lebih dikenal dengan bauran humas

adalah sebagai berikut: Publications (publikasi), Event (acara), News (pesan/berita), *Corporate identity* (Citra perusahaan), *Community Involvement* (hubungan dengan khalayak), *Lobbying and Negotiation* (teknik lobi dan negosiasi) dan *Social Responsibility* (SR)

Kerangka Pikir

Untuk memudahkan memahami alur penelitian ini maka dibuat kerangka pikir seperti pada Gambar 1.

Gambar 1 Kerangka Pikir



Sumber: Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan Gambar 1 dapat dijelaskan strategi humas dalam mengatasi meningkatkan citra positif Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu melalui salah satu strategi humas menurut Nova (2011) atau

yang dikenal dengan bauran humas, yaitu Social Responsibility (SR).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan dilaksanakan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, sedangkan waktu penelitian dilaksanakan setelah seminar proposal. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adanya data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan kualitatif. Selain itu data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang telah diteliti (Moleong, 2017).

Sumber data pada penelitian ini dibagi ke dalam dua sumber, yaitu data primer dan sumber data sekunder. Data Primer merupakan data yang didapat dari sumber informan pertama yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Data Sekunder merupakan data yang telah diolah oleh peneliti sebelumnya. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari observasi langsung ke lapangan (Husein, 2011). Peneliti memperoleh data dengan mengutip dari sumber lain yang bertujuan untuk melengkapi data primer seperti kajian pustaka yang berkaitan dengan penelitian ini.

Informan dalam penelitian ini adalah pegawai yang terkait langsung dengan kehumasan di Perumda Tirta

Hidayah Kota Bengkulu. Teknik penentuan informan dengan cara purposive, penentuan informan berdasarkan pada pertimbangan atau kriteria yang ditetapkan oleh penulis. Adapun kriteria yang ditetapkan untuk menentukan informan penelitian adalah:

1. Pegawai yang terkait langsung dengan kehumasan
2. Berpendidikan minimal Diploma
3. Memiliki masa kerja lebih dari 2 tahun
4. Bersedia menjadi informan dan memiliki banyak informasi untuk mengungkap permasalahan penelitian

Berdasarkan kriteria tersebut, maka ditetapkan informan penelitian ini sebanyak empat orang, yaitu:

1. Kepala Sub Bagian Layanan Perumda Tirta Hidayah (Informan Pokok)
2. Koordinator Tim Website dan Media Sosial (Informan Pokok)
3. Staf Sub Bagian Layanan Perumda Tirta Hidayah (Informan Tambahan)
4. Staf Sub Bagian Layanan Perumda Tirta Hidayah (Informan Tambahan)

Marshall dan Rossman mengajukan teknik analisa data kualitatif untuk proses analisis data dalam penelitian ini. Dalam menganalisis penelitian kualitatif terdapat beberapa tahapan-tahapan yang perlu dilakukan (Kabalmay, 2012), diantaranya :

1. Mengorganisasikan data
2. Pengelompokan berdasarkan kategori, tema dan model jawaban

3. Menguji asumsi atau permasalahan yang ada terhadap data
4. Menulis hasil penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Informan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Juni 2021 di Kantor Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu Jl. Hibrida XV No.81 Kelurahan Sidomulyo Kecamatan Gading Cempaka Kota

Bengkulu, yakni dengan cara mengumpulkan data melalui wawancara kepada empat orang informan yang telah ditetapkan sebelumnya. Kemudian penulis mengumpulkan data melalui studi dokumentasi dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen terkait permasalahan penelitian serta melakukan pengamatan aktivitas kehumasan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Adapun deskripsi informan yang berpartisipasi dalam penelitian adalah:

Tabel 2. Deskripsi Informan Penelitian

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Jabatan
Leni Aryani, SE	Perempuan	43 tahun	S1	Kepala Subbag Layanan
Relison Agustian	Laki-laki	38 tahun	S1	Koordinator Tim Website
Sherly	Perempuan	31 tahun	S1	Staf Layanan
Elyzon	Laki-laki	32 tahun	S1	Staf Layanan

Informan penelitian terdiri dari informan pokok, yaitu Kepala Sub Bagian Layanan dan Koordinator Tim Website, sedang informan tambahan dua orang dari staf Sub Bagian Layanan. Seluruh informan berpendidikan Sarjana S1, berusia di atas 30 tahun. Informan tersebut juga memiliki masa kerja yang lama

dan terkait langsung dengan masalah kehumasan.

Komplain Pelanggan

Sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan distribusi air bersih Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, pastinya tidak terlepas

dari berbagai macam permasalahan terutama pada pelanggan atau pengguna jasa. Adapun jenis-jenis komplain pelanggan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu adalah sebagai berikut :

Tabel 3. Jenis Komplain Pelanggan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu

No.	Jenis Komplain	Waktu Penyelesaian
1	Kebocoran pipa SR	1-2 hari
2	Keterlambatan pemasangan baru atau pasang kembali	1-7 hari
3	Meteran atau kran rusak, buram dan lain-lain	1-2 hari
4	Pencatatan meter tidak akurat	1-2 hari
5	Tagihan air tinggi	1-3 hari
6	Debit air kecil	1-2 hari
7	Air kotor, keruh, berbau	1-2 hari
8	Kebocoran pipa induk	1-5 hari

Sumber: Sub Bagian Pelayanan Tirta Hidayah Kota Bengkulu, 2021

Berdasarkan wawancara dapat penulis simpulkan bahwa banyaknya komplain yang dialami oleh pelanggan seperti tidak mendapatkan air atau air sering tidak keluar dan beberapa bentuk keluhan lainnya yang merugikan pelanggan. Pelanggan tentu tidak akan mengeluh jika pendistribusian air sesuai dengan kebutuhan yang mereka gunakan. Mereka juga menggunakan sumur bor untuk sumber air cadangan yang mana mereka berharap dengan adanya air Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu ini kebutuhan air bisa terpenuhi dengan baik. Dengan

berbagai komplain pelanggan yang di berikan kepada Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu tentu harus mendapatkan respons yang cepat dari perusahaan sehingga peran humas dapat menjadi lebih baik.

Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Positif Perusahaan

1. Gerakan Peduli Yatim (GPY) dan Kegiatan Sosial Lainnya

Tanggung jawab sosial harus dimiliki oleh seorang humas untuk

menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Begitu juga dengan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, saat ini banyak kegiatan sosial sebagai aktivitas yang telah dilakukan. Salah satu bentuknya SR Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu adalah gerakan peduli yatim dan kegiatan sosial lainnya. Seperti yang dikatakan Leni Aryani Kasubbag Pelayanan berikut.

Gerakan peduli anak yatim, kegiatan ini dengan menjadi orang tua angkat kepada beberapa anak yatim di Kota Bengkulu, bentuk kepeduliannya dengan memberi bantuan setiap bulan. Tirta Hidayah selalu menganggarkan dan berpartisipasi setiap bulannya untuk kegiatan ini (Wawancara, 14 Juni 2021).

Gerakan peduli yatim merupakan program Walikota Bengkulu Helmi Hasan yang mewajibkan setiap kepala organisasi perangkat daerah (OPD) di lingkungan Pemerintahan Kota Bengkulu untuk mengangkat anak yatim. Oleh karena itu, Tirta Hidayah termasuk OPD yang mengikuti program tersebut ikut andil, dimana Direktur Tirta Hidayah mengangkat anak yang tidak mampu (yatim) menjadi anak angkat, untuk

selanjutnya diberi biaya tiap bulannya dalam berbagai bentuk barang. Berikut data dokumentasi kegiatan SR Perumda Tirta Hidayah melalui gerakan GPY.

Gambar 2. Gerakan Peduli Yatim (GPY)



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

Ditambahkan Koordinator Tim Website Bapak Relison Agustian selaku Koordinator Tim Website, bentuk SR lainnya yang dilakukan Perumda Tirta Hidayah adalah santunan ke panti asuhan. Berikut penuturan Bapak Relison yang ditemui di ruang kerjanya.

Santunan ke panti asuhan berupa sembako dan bahan makanan pokok lainnya. Santunan ini biasanya diberikan pada momen-momen peringatan hari-hari besar nasional maupun lokal, seperti ulang tahun Kota Bengkulu. Ada juga bantuan langsung dari proposal pengajuan ke kantor,

misal bantuan pembangunan masjid, bantuan proposal 17an, dan macam-macam (Wawancara, 14 Juni 2021).

Dari kutipan wawancara di atas, diketahui kegiatan sosial lainnya yang dilakukan Perumda Tirta Hidayah berupa santunan ke panti sosial dan bantuan langsung dari proposal yang masuk ke kantor. Berikut data dokumentasi kegiatan sosial yang dilakukan perusahaan.

Gambar 3. Kegiatan Sosial Lainnya



Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi humas dalam mengatasi komplain pelanggan adalah melalui Gerakan Peduli Yatim (GPY) dan kegiatan sosial lainnya santunan ke panti sosial pada momen peringatan hari besar dan pemberian bantuan langsung.

2. Pemotongan Sapi Kurban

Secara umum, komitmen dari manajemen Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu untuk menerapkan SR bertujuan untuk memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar perusahaan pada khususnya dan merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan terhadap sosial atau lingkungan di Kota Bengkulu. Berikut disajikan data pemotongan sapi kurban yang dilakukan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu dari tahun 2014-2020.

Tabel 4. Pemotongan Sapi Kurban dari Tahun 2014-2020

Tahun	Banyak Kurban	Nilai SR
2014	1 ekor	12.500.500
2015	2 ekor	26.206.000
2016	4 ekor	55.031.500
2017	10 ekor	135.000.000
2018	25 ekor	350.000.000
2019	30 ekor	423.000.000

Tahun	Banyak Kurban	Nilai SR
2020	30 ekor	451.500.500

Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

Data Tabel 4 terlihat tanggung jawab perusahaan terhadap masyarakat sekitar perusahaan khususnya dan masyarakat di Kota Bengkulu umumnya. Menurut Ibu Leni Aryani Kasubbag Pelayanan.

Pemotongan sapi kurban untuk kemarin dibagi, tiga ekor di pengolahan Nelas, tiga ekor lagi di pengolahan Surabaya, empat ekor di kantor pusat Hibrida dan sisanya dibagi per kecamatan se-Kota Bengkulu (Wawancara, 14 Juni 2021)

Koordinator Pengelola Website Bapak Relison mengungkapkan bantuan berupa hewan kurban ini merupakan bagian dari program SR perusahaan yang menjadi agenda rutin setiap tahun.

Setiap tahun perusahaan melalui program SR membantu hewan kurban kepada masyarakat khususnya yang berada di wilayah sekitar areal kerja perusahaan (Wawancara, 14 Juni 2021)

Pada Idul Adha 1441 H kemarin, perusahaan membagikan sebanyak 30 ekor sapi kepada warga di 9 kecamatan di Kota Bengkulu dan pada masyarakat sekitar IPA Nelas yang wilayahnya sudah berada di Kabupaten Seluma. Jumlah ini lebih banyak dari tahun-tahun sebelumnya.

Gambar 4. Sapi Kurban



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

Menurut Elizon Staf Pelayanan bahwa penyaluran kurban dari perusahaan ini dapat meringankan beban masyarakat di tengah kondisi pandemi covid 19 yang tak kunjung reda sehingga tetap bisa merayakan Hari Raya Idul Adha dengan penuh keberkahan. Lebih lanjut dikatakan Elyzon bahwa bantuan sapi kurban ini mendapat apresiasi dari

masyarakat desa sebagai bentuk komitmen perusahaan terhadap lingkungan sekitar.

saat merayakan Idul Adha (Wawancara, 14 Juni 2021)

“Masyarakat berterima kasih atas bantuan sapi kurban ini, setidaknya mampu memberikan kebahagiaan kepada masyarakat

3. Bazar Sembako Murah

Berikut disajikan data bazar sembako murah yang telah disalurkan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Tabel 5. Bazar Sembako Murah Bazar Sembako Murah

Tahun	Banyak	Nilai
2016	500 paket	11.695.000
2017	600 paket	38.126.000
2018	1.000 paket	68.888.587
2019	1.000 paket	64.095.000
2020	1.000 paket	67.290.000

Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

Menurut Ibu Sherly selaku Staf Pelayanan, bazar sembako murah ini dilaksanakan menjelang hari raya Idul Fitri atau pada bulan Ramadhan. Paket sembako berisi paket beras, minyak, gula dan lain-lain. Berikut kutipan wawancara dengan Ibu Sherly.

harga yang sangat murah (Wawancara, 14 Juni 2021).

Hampir sama dengan yang dikatakan Bapak Elizon Staf Pelayanan bahwa bentuk SR yang telah diberikan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu adalah.

Disalurkan menjelang hari raya Idul Fitri, satu paketnya berisi kebutuhan pokok seperti beras, minyak, gula dan lain-lain. Masyarakat cukup menebus dengan

Bazar sembako murah bagi para penyapu jalan dan masyarakat berpenghasilan rendah dan di tahun kemarin, bazar ini diberikan

secara gratis. Pematongan sapi kurban sebanyak 30 ekor yang diberikan kepada 9 kecamatan di Kota Bengkulu dan masyarakat di sekitar perusahaan (Wawancara, 14 Juni 2021)

Bazar sembako murah sebagai bentuk kepedulian perusahaan terhadap masyarakat, terutama masyarakat yang berpenghasilan rendah. Namun menurut Koordinator Tim Website Bapak Relison, pemberian paket sembako di tahun 2021 tidak lagi menebus dengan biaya, perusahaan memberikan paket sembako secara gratis kepada masyarakat yang benar-benar layak. Berikut kutipan wawancara dengan Koordinator Tim Website Bapak Relison.

Tahun 2021, masyarakat tidak lagi menebus paket sembako dengan biaya murah. Masyarakat menerima secara gratis tanpa menebus dengan biaya sepeser pun. Ini karena kondisi masyarakat yang sulit di tengah wabah pandemi virus covid (Wawancara, 14 Juni 2021).

Bazar ini diperuntukkan bagi masyarakat yang kurang mampu, seperti para penyapu jalan, tukang parkir dan masyarakat kurang mampu lainnya sebagai komitmen dari manajemen Perumda Tirta

Hidayah Kota Bengkulu untuk menerapkan SR. Berikut dokumentasi pemberian bazar murah dan pemberian paket sembako gratis.

Gambar 5. Bazar Sembako



4. Kran Langsung Minum

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu memberikan SR berupa Kran Langsung Minum (KALAM). Kran ini diletakan di pusat vital wilayah Kota Bengkulu sehingga dapat digunakan sebagai fasilitas air minum langsung. Kran ini mulai beroperasi pada tahun 2016 hingga sekarang, terdapat 6 kran langsung minum yang berada di Kantor Pusat Tirta Hidayah Jalan Hibrida XV, RSUD M. Yunus, RSUD HD Kota Bengkulu, Masjid At Taqwa, dan layanan publik perkantoran Pemkot Bengkulu. Berikut lokasi sebaran kran langsung minum Tirta Hidayah dalam bentuk bantuan SR.

Gambar 6. Lokasi Kran Langsung Minum



Sumber: Google Map, 2021

Pemberian bantuan KALAM ini merupakan program SR kerjasama Pemerintah Kota Bengkulu dengan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Menurut Kasubbag Pelayanan Leni Aryani bahwa air sumber kehidupan dan bermanfaat bagi warga Kota Bengkulu.

Air itu sumber kehidupan, semoga fasilitas kalam dapat bermanfaat dan bisa jadi fasilitas kota sehingga seluruh warga Kota Bengkulu juga bisa berkunjung dan menikmati kran langsung minum (Wawancara, 14 Juni 2021).

Program bantuan kran langsung minum menurut Relison selaku Koordinator Tim Website Tirta Hidayah adalah langkah awal *drinking water from the tap* yang sesuai dengan amanat dalam PP No.16 Tahun 2005 tentang Sistem Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.

Kran langsung minum di negara maju memang bukan hal yang baru, tapi di Bengkulu orang belum terbiasa dengan air yang siap minum langsung. Kalau sudah biasa meminum air yang siap minum langsung, dampaknya akan hemat energi, tak perlu memasak air untuk minum (Wawancara, 14 Juni 2021).

Untuk keamanan mengonsumsi air kran ini, Koordinator Tim Website Tirta Hidayah mengatakan air selalu dijaga agar aman untuk dikonsumsi.

Ada pengawasan internal setiap hari dan dari pihak eksternal sebulan sekali. Pengawasan dilakukan dengan mengambil sampel air lalu menelitinya (Wawancara, 14 Juni 2021).

KALAM menggunakan teknologi penyaringan dengan *cartridge filter* lima mikron. Fungsinya untuk menyaring partikel-partikel berukuran sampai 5 mikron. Alat itu juga dilengkapi *water purifier* yang terdiri dari *carbon block* dan UV untuk menyaring kontaminan dan pestisida. Program yang dilakukan sejak tahun 2016 tersebut telah terpasang di enam titik di Kota Bengkulu. Berikut

dokumentasi kran langsung minum sebagai bentuk SR Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Gambar 7. Kran Langsung Minum



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

5. Air Gratis Bagi Rumah Ibadah

Mendukung visi Pemerintah Kota Bengkulu menjadikan Kota Bengkulu religius dan bahagia, Tirta Hidayah Kota Bengkulu memberikan SR dalam bentuk tagihan air gratis bagi rumah ibadah. Menurut Koordinator Tim Website sebagai syarat bagi rumah ibadah mendapatkan tagihan air gratis, mereka harus memakmurkan rumah ibadah mereka.

Tagihan air gratis bagi rumah ibadah yang memakmurkan tempat ibadah tersebut, yaitu memasang spanduk buka 24 jam dan melaksanakan amalan-amalan ibadah menurut ajaran agama mereka masing-masing (Wawancara, 21 Juni 2021)

Menurut Kasubbag Pelayanan Ibu Leni Aryani, program air gratis bagi rumah ibadah mulai dilakukan pada tahun 2018 dan diikuti sebanyak 13 rumah ibadah yang ada di Kota Bengkulu.

Masjid Akbar At-Taqwa di Anggut, Masjid Baitul Makmur, Masjid Al-Istiqomah, Masjid Surabaya, Masjid M. Tanzilul, Masjid Baitulrahim, Masjid Fathul Jannah, Masjid Al-Khalid, Masjid Nur'qolbi, Masjid TB Bajin, Gereja GKII, Gereja Sidang Jemaat Alla dan Pura Shanti Muara (Wawancara, 21 Juni 2021)

Rumah ibadah yang telah mendapatkan program tagihan air gratis ini akan mendapatkan sertifikat dari Perumda Tirta Hidayah dan sertifikat ini berlaku selama satu tahun dan akan dievaluasi untuk mendapatkan kelayakan program di tahun berikutnya. Berikut bentuk sertifikat dari program air gratis bagi rumah ibadah sebagai bentuk SR perusahaan dalam mendukung visi Pemerintah Kota Bengkulu menjadikan Kota Bengkulu religius dan bahagia.

Gambar 8. Pembayaran Air Gratis Rumah Ibadah



6. Droping Air Gratis Melalui Mobil Tangki

Droping air gratis melalui mobil tangki merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan kepada pelanggan, khususnya yang terdampak gangguan aliran air atau air tidak mengalir sama sekali selama lebih dari 1 x 24 jam. Hal ini menurut Koordinator Tim Website Bapak Relison untuk memenuhi kebutuhan dan mengurangi keluhan pelanggan.

Kami menyediakan program air gratis melalui mobil tangki, apabila pelanggan tersebut air tidak mengalir lebih dari 24 jam. Pelanggan cukup menyampaikan laporan melalui pesan Whatsapp dan mengisi data dengan format yang sudah disediakan. Pada saat itu juga petugas akan droping air dengan mobil tangki, 1 tangki ini cukup untuk 5-6 keluarga. Jadi nantinya pelanggan harus sudah menyiapkan penampungan air tangki ini (Wawancara, 21 Juni 2021)

Lebih jauh ditambahkan Kasubbag Pelayanan Ibu Leni Aryani gangguan layanan dapat disebabkan adanya perbaikan pipa, listrik mati, kekeruhan air baku dan lainnya.

Terjadi perbaikan pipa, listrik mati, kekeruhan air baku dan lainnya yang menyebabkan aliran air terganggu. Biasanya, walaupun air perbaikan sudah selesai, proses normalisasi aliran air dapat memakan waktu lebih dari 24 jam supaya aliran air normal kembali. Hal ini dikarenakan petugas harus membuang angin yang terjebak di dalam pipa distribusi. Pada saat itulah pelanggan banyak yang komplain, sehingga harus di atasi dengan segera (Wawancara, 21 Juni 2021)

SR dalam bentuk droping air gratis melalui mobil tangki ini sangat bermanfaat dalam mengatasi komplain pelanggan. Bukan tidak mungkin, apabila tidak direspons, pelanggan akan meluapkan kekesalannya melalui media sosial yang pada akhirnya memperburuk citra perusahaan dimata pelanggan dan masyarakat Kota Bengkulu umumnya. Berikut dokumentasi droping air gratis melalui mobil tangki.

Gambar 9. Dropping Air Gratis Melalui Mobil Tangki



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

7. Gebyar Undian Akhir Tahun

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu mengadakan kegiatan Gebyar Akhir Tahun berupa undian berhadiah bagi pelanggan yang membayar air secara tepat waktu, pelanggan berkesempatan mendapatkan hadiah berbagai perlengkapan rumah tangga dan peralatan elektronik serta hadiah lainnya senilai 100 juta Rupiah yang akan diumumkan pada awal tahun. Menurut Kasubbag Pelayanan Leni Aryani kegiatan ini dilaksanakan setiap akhir tahun dan total hadiahnya naik setiap tahunnya.

Ya, kami mengadakan kegiatan Gebyar Akhir Tahun berupa undian berhadiah bagi pelanggan yang membayar air secara tepat waktu. Kegiatan ini dilaksanakan setiap akhir tahun dan total

hadiahnya naik setiap tahunnya (Wawancara, 21 Juni 2021)

SR dalam bentuk pemberian hadiah ini bermanfaat mengurangi komplain pelanggan, terutama komplain permasalahan tunggakan air. Menurut koordinator tim website Bapak Relison, adanya pemberian hadiah membuat pelanggan termotivasi untuk membayar air secara tepat waktu.

Adanya kegiatan Gebyar Akhir Tahun membuat pelanggan termotivasi untuk membayar air secara tepat waktu dan pajak hadiahnya pun ditanggung perusahaan, pelanggan mendapatkan hadiah cuma-cuma karena telah membayar air tepat waktu sebelum tanggal dua puluh setiap bulannya (Wawancara, 21 Juni 2021)

Ditambahkan Bapak Elyzon Staf Pelayanan bahwa peserta adalah seluruh pelanggan Tirta Hidayah, termasuk para karyawannya. Pengundiannya memakai sistem aplikasi dan disiarkan secara langsung melalui RBTv dan channel youtube Perumda Tirta Hidayah.

Gebyar undian ini untuk pelanggan yang membayar air tepat waktu, termasuk karyawan perusahaan sendiri. Pengundiannya memakai

sistem aplikasi dan disiarkan secara langsung melalui RBTV dan channel youtube Perumda Tirta Hidayah. Jadi kegiatan ini dilakukan secara transparan dan dari pelanggan untuk pelanggan (Wawancara, 21 Juni 2021)

Uraian di atas dapat dinyatakan bahwa strategi humas dalam mengatasi komplain pelanggan salah satunya melalui kegiatan Gebyar Akhir Tahun yang dilaksanakan satu tahun sekali, tujuannya untuk memotivasi pelanggan membayar air tepat waktu dan mengurangi dampak komplain pelanggan akibat permasalahan tunggakan pembayaran. Berikut gambar kegiatan gebyar akhir tahun 2020 Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Gambar 10. Gebyar Undian Akhir Tahun



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

8. Program Pencegahan dan Peringatan Dampak Virus Corona

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu juga ikut andil dimasa pandemi virus corona covid-19.

Perusahaan menyediakan 20 tandon air yang ditempatkan di perbatasan dan objek-objek vital di Kota Bengkulu, seperti pasar, masjid, rumah sakit dan pusat layanan lainnya. Tandon air ini dapat dimanfaatkan masyarakat untuk protokol kesehatan, seperti mencuci tangan dengan sabun dan sekaligus untuk berwudu bagi yang beragama Islam (Wawancara dengan Bapak Relison Koordinator Tim Website, 14 Juni 2021).

Tagihan air gratis bagi pelanggan kelompok 2a, yaitu masyarakat berpenghasilan rendah. Tagihan gratis ini dilaksanakan selama satu tahun, mulai bulan Maret 2020 sampai bulan Maret 2021. Ada sekitar tiga ribuan pelanggan yang mendapatkan program tagihan gratis. Tujuannya untuk meringankan dampak dari virus corona (Wawancara dengan Bapak Relison Koordinator Tim Website, 14 Juni 2021).

Penyemprotan disinfektan di pemukiman warga yang memiliki indikasi tinggi penyebaran virus

corona. Petugas memodifikasi mobil tangki untuk dijadikan alat penyemprotan (Wawancara dengan Bapak Elyzon Staf Pelayanan, 14 Juni 2021).

Dari hasil observasi lapangan, penulis mengumpulkan data dokumentasi dari bentuk CSR berupa penyediaan tandon air, penyemprotan disinfektan dan menggratiskan tagihan air pelanggan kelompok 2a.

Gambar 11. Penyediaan Tandon Air dan Penyemprotan Disinfektan



Sumber: Dokumentasi Tim Pengelola Website Tirta Hidayah, 2021

Berdasarkan uraian di atas dapat dinyatakan bahwa humas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan dan menjadi tanggung jawab dikerjakan sesuai dengan aturan yang ada. Secara umum bentuk tanggung jawab sosial yang dilaksanakan oleh humas dijadikan sebagai upaya pengendalian kualitas dan memberikan citra yang baik bagi Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Sehingga publik akan memberikan tanggapan atas

tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu dan mengurangi dampak komplain pelanggan.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa strategi humas dalam mengatasi komplain pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu melalui strategi SR telah dilakukan dengan baik, hanya saja kehumasan di perusahaan ini belum memiliki bagian khusus dan terstruktur. Publikasi telah dilakukan perusahaan dengan cara menciptakan berita untuk mencari publisitas melalui kerjasama dengan pihak pers dan wartawan dengan tujuan menguntungkan citra Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu yang diwakilinya. Seperti bekerja sama dengan RBTV dan BETV, kerjasama dengan media cetak Radar Bengkulu, Bengkulu Ekspres, Rakyat Bengkulu dan media siber seperti antaranews.com, progres.id, bengkulutoday.com dan lainnya. Jefkins (2013) mengemukakan bahwa beberapa media humas beserta berbagai tujuan dan jenis khalayak yang hendak dituju sebagai landasan pemilihan media humas.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu juga memberikan informasi secara langsung secara tatap muka saat pelanggan datang ke kantor,

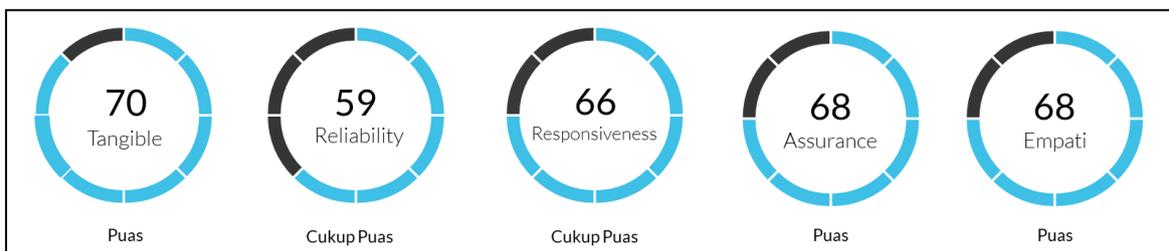
seperti informasi alur pasang baru, informasi mengenai cara penanganan dan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan komplain, informasi tagihan. Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu memiliki loket di Mal Pelayanan Publik bekas Balai Kota Bengkulu.

Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu memanfaatkan website dan media sosial sebagai menyebarkan informasi perusahaan ke pelanggan maupun masyarakat. Info yang kita berikan, misal ada pekerjaan darurat kebocoran pipa yang berdampak air kecil atau tidak mengalir pada suatu wilayah, jadwal perbaikan, estimasi penyelesaian, wilayah yang terdampak dan tentunya himbuan menampung air sebagai persiapan. Perusahaan juga rutin memberikan informasi melalui website yang beralamat di tirtahidayah.bengkulukota.go.id dan juga media sosial di Halaman

Facebook, Instagram, Twitter, Youtube.

Melalui berbagai penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa humas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah menyelenggarakan publikasi atau menyebarluaskan informasi melalui berbagai media yang ada. Penyebaran informasi ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan mengetahui layanan perusahaan dan khususnya mempermudah pelanggan menyampaikan komplain yang mereka akan atau telah laporkan. Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang berkerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Universitas Bengkulu pada tahun 2020, diketahui bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan adalah CUKUP PUAS dengan indeks 66, indeks kepuasan pelanggan lebih rinci dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 12. Indeks Kepuasan Pelanggan



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Pelanggan Kerjasama dengan LPPM Unib, 2020

Penentuan tingkat kepuasan pelanggan di atas menggunakan nilai skala peringkat dengan pendekatan *arithmethical progression*, dari nilai terendah sebesar 20 untuk kondisi sangat tidak puas sampai dengan nilai yang tertinggi sebesar 100 untuk kondisi sangat memuaskan.

Kepuasan pelanggan adalah salah satu misi perusahaan. Oleh sebab itu, untuk mencapai itu harus memberikan layanan yang terbaik supaya pelanggan puas. Citra perusahaan merupakan suatu hal yang penting untuk dijaga dan ditingkatkan. Dalam penanganan komplain pelanggan, peningkatan citra digunakan untuk menarik minat pelanggan bahwa laporan komplain ditanggapi dan dilaksanakan dengan baik sehingga komplain yang mereka laporkan memiliki nilai positif dari sudut pandang publik.

Dapat dinyatakan bahwa humas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah menciptakan berita yang memberikan keuntungan pada organisasi. Penciptaan berita yang menarik dan jujur akan meningkatkan citra organisasi. Penyampaian berita melalui medsos ini, menurut penulis merupakan media yang tepat, dan dapat menjadi hal penting dalam kehumasan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Butterick (2012) mengidentifikasi delapan alat yang digunakan oleh humas untuk melakukan komunikasi kepada publik, salah satunya melalui berita (news).

Pemahaman terhadap kelebihan dan kekurangan media penyampaian berita akan membantu humas untuk menentukan media yang efektif.

Adapun beberapa jenis event yang telah dilakukan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu seperti gebyar undian akhir tahun dengan cara memberikan hadiah kepada pelanggan yang membayar air tepat waktu. Total nominal hadiahnya hingga 100 juta dalam bentuk peralatan rumah tangga, elektronik dan lainnya. Humas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu membangun relasi yang baik dengan khalayak. Relasi yang dibangun melalui kegiatan buka bersama dengan mitra loket-loket pembayaran yang bekerja sama dengan perusahaan. Perusahaan juga membangun hubungan yang baik dengan para wartawan yang meliput kegiatan perusahaan. Kemudian hubungan dengan Pemerintah Kota terjalin dengan baik, sesuai dengan salah satu misi perusahaan untuk mendukung program dari Pemerintah Kota Bengkulu, hubungan lainnya dengan organisasi atau kegiatan masyarakat melalui bantuan.

Keterlibatan tugas sehari-hari seorang humas adalah mengadakan kontak sosial dengan publik guna menjaga hubungan baik dengan pihak organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Ruslan (2017) menjelaskan bahwa humas memiliki fungsi dalam bidang *public affair*. Bagian khusus dari humas yang

membangun dan mempertahankan hubungan pemerintah dan komunitas lokal dalam rangka mempengaruhi kebijakan publik.

Perusahaan tidak memiliki bagian khusus kehumasan, hanya saja ada bagian terkait yang memiliki fungsi kehumasan, seperti Sub Bagian Pelayanan di Bagian Hublang, Subbag Sekretariat di Bagian Umum dan Tim Website dan Medsos. Dapat dinyatakan bahwa kegiatan kehumasan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu belum terstruktur dengan baik, walaupun program-program kehumasan telah dijalankan tetapi para pegawai pelaksana masih merangkap pada bidang-bidang yang lain.

Seorang humas harus memiliki tanggung jawab sosial untuk menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap masyarakat. Hal ini akan meningkatkan citra perusahaan di mata publik. Begitu juga dengan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, saat ini banyak kegiatan sosial sebagai aktivitas yang telah dilakukan.

Dari berbagai program SR di atas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu berhasil meraih dua penghargaan dalam ajang Tops CSR Awards 2021 yang diselenggarakan oleh Majalah Top Business. Tirta Hidayah meraih penghargaan pada kategori “Top CSR Awards 2021 Bintang 3” dan “Top Leader on CSR Commitment 2021” yang diraih

oleh Direktur Tirta Hidayah Sjobirin Hasan

Gambar 13. Penghargaan Tops CSR Awards 2021



Penghargaan diterima langsung oleh Sjobirin Hasan pada acara puncak penganugerahan di Ballroom Hotel Raffles Jakarta, Kamis 22 April. Penghargaan ini merupakan apresiasi terhadap komitmen Tirta Hidayah terhadap praktik bisnis berkelanjutan melalui implementasi tanggung jawab sosial perusahaan atau *corporate social responsibility* yang mengacu pada ISO 26000 demi terwujudnya tujuan pembangunan berkelanjutan.

Untuk menjalankan bisnis yang berkelanjutan, Tirta Hidayah senantiasa mengantisipasi potensi dampak yang akan timbul, baik terhadap lingkungan sosial maupun lingkungan alam. Oleh karena itu, Tirta Hidayah senantiasa berupaya memperhatikan dan memenuhi kepentingan dan harapan bersama para pemangku kepentingan perusahaan, terutama masyarakat di sekitar wilayah operasional perusahaan.

Dapat dinyatakan bahwa humas Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu telah melaksanakan tugas-tugas yang telah diberikan dan menjadi tanggung jawab dikerjakan sesuai dengan aturan yang ada. Secara umum bentuk tanggung jawab sosial yang dilaksanakan oleh humas dijadikan sebagai upaya pengendalian kualitas atau pencitraan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu. Sehingga publik akan memberikan tanggapan atas tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu melalui bidang humas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan bahwa strategi humas dalam meningkatkan citra positif Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu dalam bentuk gerakan peduli anak yatim, santunan kepada panti-panti asuhan, tagihan air gratis bagi rumah ibadah, droping air gratis melalui mobil tangki bagi aktivitas sosial keagamaan dan lainnya, tagihan satu tahun gratis bagi masyarakat berpenghasilan rendah sebagai dampak dari virus corona, bazar sembako murah bagi para penyapu jalan dan masyarakat berpenghasilan rendah dan di tahun kemarin, pemotongan sapi kurban, penyediaan tandon air tempat cuci untuk

mengurangi penyebaran virus corona, penyemprotan disinfektan di fasilitas-fasilitas dan pemukiman warga, penyediaan kran air minum langsung sebanyak enam titik di Kota Bengkulu.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian khususnya bagi manajemen untuk dapat membuat bagian tersendiri khusus kehumasan, sehingga fungsi kehumasan dapat berperan maksimal dan peran kehumasan terstruktur dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adnanputra, A., 2015. *Public Relations Strategy*. Jakarta: Network Bhakti Persada.
- Effendy, O. U., 2009. *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Jefkins, F., 2013. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga.
- Kabalmay, 2012. *Designing Qualitatitative Research*. London: Sage Publication.
- Kriyantono, R., 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat Dan Lokal: Aplikasi Penelitiandan Praktik*. Jakarta: Kencana.

- Loina, 2011. *Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik dengan Publik*. Bandung: Lalolo.
- Moenir, 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J., 2017. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.
- Ruslan, R., 2017. *Kiat dan strategi Kampanye Public Relations*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wasesa, S. A., 2016. *Strategi Public Relations*. Jakarta: Gramedia.
- Jurnal/Atrikel/Skripsi**
- Carmia, D. & Aminulloh, A., 2011. Strategi Humas (Public Relations) Dalam Menangani Komplain Pelanggan pada Pelayanan Produk (Studi pada Plasa Telkom Malang. *Jurnal Reformasi*, 1(1), pp. 23-29.
- Feriyanto, A., 2020. *Strategi Humas dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mayang Kota Jambi*. Skripsi Komunikasi Penyiaran Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin: Jambi.
- Firna, 2016. *Strategi Humas PT. PLN (Persero) Rayon Makasar Timur dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan (Studi Kasus pada Listrik Prabayar)*. Skripsi Ilmu Komunikasi: Universitas Islam Negeri Alauddin Makasar.
- Jumiatmoko, 2016. WhatsApp Messenger dalam Tinjauan Manfaat dan Adab, STIT Madina Sragen. *Jurnal Wahana Akademika*, 3(1), pp. 20-35.
- Londa, J. W., 2014. Peran Humas Sebagai Komunikator Pembangunan (Studi di Bagian Humas Kantor Pemerintah Kabupaten Minahasa Selatan). *Jurnal Acta Diurna*, 3(2), pp. 1-16.
- Mentari, D. A., 2017. *Strategi Humas PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada Website pdamkotabogor.go.id*. Skripsi Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran: Bogor.