

## **BAB III**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Sajian Data**

##### **1. Peran Humas BKP Semarang dalam Mengkomunikasikan Program Ekspor Tahun 2012**

BKP Semarang merupakan instansi pemerintah yang bertugas melakukan karantina dan mengawasi ekspor atau import tumbuhan ke Indonesia termasuk bibit, *furniture*, ataupun hasil pertanian lainnya. Adanya pengawasan ini diharapkan mampu meminimalisir penyelundupan karena hasil yang di ekspor maupun di import nantinya harus sesuai ketentuan ekspor yang ada.

Surat kelayakan ekspor akan diberikan apabila tumbuhan tersebut telah melalui proses karantina dan dinyatakan bebas dari hama penyakit, kondisi baik yaitu tidak busuk atau rusak, tidak membahayakan serta jelas asal usulnya. Adapun proses yang dilalui untuk mendapatkan surat kelayakan ekspor membutuhkan beberapa tahapan dimana terkadang konsumen mengeluh mengenai proses karantina yang dianggap terlalu lama.

Peran Humas BKP Semarang dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012 menurut Saifuddin, Kepala Humas BKP

Semarang pada wawancara tanggal 02 April 2012 adalah sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi.

**a. Fasilitator Komunikasi**

Peran humas BKP Semarang menurut Saifuddin adalah sebagai fasilitator komunikasi. Fasilitator menurut Saifuddin berkaitan dengan usaha yang harus humas lakukan dalam ‘menjembatani’ kepentingan instansi maupun konsumennya. Penjelasan berkaitan dengan fasilitator komunikasi yang dilakukan humas BKP Semarang terurai di bawah ini:

“Kami tidak mungkin mengabaikan keberadaan konsumen karena konsumen dapat dikatakan raja bagi instansi ini. Apa yang menjadi keluhan konsumen akan kami coba untuk dengarkan dan pahami sehingga kami dapat memberikan pemahaman kepada instansi tentang apa yang menjadi keinginan konsumen” (Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

Peran humas di BKP Semarang adalah dengan mengundang *press conference*. Adanya kegiatan tersebut dianggap mampu untuk menimbulkan saling pemahaman antara instansi dengan konsumen. Konsumen dapat mengemukakan keinginan ataupun tanggapannya berkaitan dengan program eksport 2012 dan instansi dapat

menjelaskan secara detail kepada konsumen tentang program tersebut.

Kondisi ini menurut Saifuddin dapat meminimalisir *miss communication* antar kedua belah pihak. Ketidapahaman eksportir terhadap keberadaan dan alasan dibuatnya program ekspor 2012, dapat menyebabkan eksportir merasa tidak nyaman dan pada akhirnya menganggap program tersebut sebagai beban. Hal ini membutuhkan fasilitator segera (Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

#### **b. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah**

Humas di BKP Semarang memiliki peran sebagai fasilitator proses pemecahan masalah. Adanya protes yang dilakukan konsumen BKP Semarang yaitu sejumlah eksportir-importir yang tergabung dalam *Asosiasi Logistic and Forwarder Indonesia (ALFI)* dan *Gabungan Importir Nasional Seluruh Indonesia (GINSI)* wilayah Jateng, pada tanggal 9 Maret 2012, menurut Maryanto, membutuhkan proses pemecahan masalah. Protes tersebut menolak dengan tegas kebijakan baru BKP Semarang yang berkaitan dengan program ekspor 2012. Kebijakan tersebut dianggap menambah beban biaya logistik atau beban biaya bongkar muat yang selama ini

relatif tinggi (Maryanto, Anggota Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

Peran yang dilakukan oleh humas BKP Semarang berkaitan dengan fasilitator proses pemecahan masalah yaitu:

- 1) Membentuk team khusus untuk membantu BKP Semarang menangani protes.
  
- 2) Memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan.

Saifuddin menjelaskan bahwa pembentukan team dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang ada. Adanya team diharapkan dapat menjalin hubungan yang baik kembali antara instansi dengan konsumen. Pengabaian terhadap protes dapat membuat masyarakat memiliki pandangan negatif atau *stereotype* tentang BKP Semarang dan ini dapat merugikan instansi (Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

**Tabel 3.1. Pembinaan yang dilakukan Humas**

No	Tanggal	Tempat
1	2 April 2012	BKP Semarang
2	15 April 2012	Hotel Candi Semarang
3	1 Mei 2012	Hotel Santika Semarang

Maryanto lebih lanjut menjelaskan sebagai berikut:

”Memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan sengaja dilakukan agar pegawai instansi tidak salah dalam memberikan penjelasan, tidak salah dalam bersikap dan memperlakukan konsumen. Kesalahan bersikap dikhawatirkan dapat memperparah hubungan antara instansi dengan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa peran yang dilakukan oleh humas BKP Semarang berkaitan dengan fasilitator proses pemecahan masalah adalah membentuk team khusus untuk membantu BKP Semarang menangani protes serta memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan.

### c. Teknisi Komunikasi

Berkaitan dengan teknisi komunikasi, terdapat bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai fasilitator komunikasi. Bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai fasilitator komunikasi adalah *customer relation* yang bertugas di pelayanan konsumen maupun informasi khusus.

#### 1) Pelayanan Konsumen

Restika Sari Dewi, Kepala Pelayanan Konsumen di BKP Semarang menjelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh bagian pelayanan konsumen menurut dalam hasil wawancara tanggal 02

- a) Menyambut kedatangan konsumen.
- b) Menanyakan keperluan dari konsumen.
- c) Menjelaskan prosedur yang harus dilakukan konsumen untuk mendapatkan berbagai jasa yang ada di karantina.
- d) Mendistribusikan berkas konsumen pada bagian lain yang ada di karantina sesuai kebutuhan konsumen.
- e) Memberikakan sertifikat kepada konsumen.

Setelah ada nya peran *costumer relation* pada peran humas yang merupakan program humas itu sendiri maka terjadi nya peningkatan dalam jumlah pengusaha yang melakukan eksport. Berikut merupakan tabel peningkatan jumlah pengusaha yang melakukan eksport pada tahun 2012

**Tabel 3.1**  
**Jumlah Pengusaha yang Melakukan Eksport**  
**Melalui BKP pada tahun 2012**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Pengunjung</b>
Januari	1.721 orang
Februari	1.854 orang
Maret	1.925 orang
April	2.065 orang
Mei	2.123 orang
Juni	2.232 orang
Juli	2.255 orang
Agustus	2.334 orang
September	2.348 orang
Oktober	2.441 orang
November	2.634 orang
Desember	2.869 orang

Sumber : Data Administrasi BKP Semarang Tahun 2012

Peningkatan jumlah pengusaha yang melakukan ekspor tertuang dalam tabel diatas merupakan satu bentuk keberhasilan program Peran Humas di BKP Semarang.ada pun program program peran humas yang dilakukan pada tahun 2012 adalah: Pertama adanya sosialisai berbentuk *costumer relation*, kedua ada nya peran humas pada bagian informasi yang menyediakan sekaligus memberikan brosur kepada para pelaku ekspor. Ketiga ada nya pembinaan yang di lakukan oleh Humas BKP kepada semua bagian yang menangani konsumen untuk meminimalisirkan permasalahan.

Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang menyatakan bahwa bagian pelayanan konsumen dituntut untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan sabar dalam memberikan informasi kepada konsumen.

*"Customer relations* di bagian pelayanan konsumen harus selalu tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan sabar dalam memberikan informasi kepada konsumen. Konsumen biasanya kebutuhannya berbeda-beda, misalnya saja ada yang ingin import cabe, ada yang ingin ekspor terong atau bibit dan sebagainya. Nah prosedurnya kan berbeda-beda jadi bagian ini bertugas memberikan penjelasan sedetail mungkin kepada konsumen. Selain itu juga konsumen yang datang untuk minta perlakuan khusus terhadap hasil pertaniannya dan ia ingin pakai jasa karantina. Nah ini juga harus dijelaskan oleh bagian pelayanan konsumen secara detail. Berkaitan dengan harga biaya yang dibayarkan sesuai dengan peraturan ekspor 2012" (Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang wawancara tanggal 02 April

## 2.) Informasi Khusus

Bagian informasi khusus berkegiatan untuk melayani komplain para konsumen. Penjelasan dari Saifuddin sebagai berikut:

”Bagian ini bertugas menangani konsumen yang melakukan protes di BKP Semarang. Adanya program eksport 2012 sering membuat konsumen kurang nyaman dan datang ke kantor dengan cara protes. Hal ini merupakan tugas dari bagian informasi khusus untuk menanganinya” (Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

Saifuddin menjelaskan bahwa kegiatan yang dilakukan di bagian informasi khusus ini memang sangat berat karena harus menangani komplain dari konsumen. Semua informasi dan data yang telah diperoleh berkaitan dengan hal atau permasalahan yang sedang dihadapi disusun dalam suatu rencana kemudian ditindaklanjuti untuk mencari jalan keluarnya atau solusi dari masalah tersebut. Dalam hal ini BKP Semarang melakukan upaya penyelesaian masalah yang diajukan oleh konsumennya dengan cara mengetahui sumber masalahnya terlebih dahulu baru kemudian dicari jalan keluarnya.

Media yang digunakan untuk melakukan sosialisasi program adalah dengan brosur. BKP Semarang menyediakan brosur yang berguna bagi konsumen agar mengetahui tahapan-tahapan yang harus dilewati sebelum akhirnya mendapatkan surat eksport. Brosur yang ada di BKP Semarang tidak hanya brosur mengenai sistem dan



prosedur karantina tumbuhan, namun juga brosur pedoman sertifikasi kemasan kayu, brosur SKIM audit fumigasi. Brosur-brosur yang ada di BKP Semarang menurut Saifuddin dimaksudkan untuk membantu pemahaman konsumen sehingga tidak bingung saat dijelaskan oleh bagian pelayanan konsumen. Brosur tersebut juga membantu *customer relations* dalam menjelaskan sistem dan prosedur yang ada di BKP Semarang.

**Foto 3.1**  
**Brosur Sistem dan Prosedur Pelayanan di BKP Semarang**



Jumlah brosur tersebut dicetak sebanyak 2.000 eksemplar. Brosur mengenai sistem dan prosedur karantina tumbuhan memberikan informasi tentang sistem yang ada di karantina. Brosur tersebut juga menjelaskan tentang tata cara atau prosedur yang dapat konsumen lakukan apabila ingin melakukan kegiatan ekspor maupun impor barang pertanian. Brosur pedoman sertifikasi kemasan kayu merupakan brosur yang ditujukan untuk memberikan informasi berkaitan dengan kemasan yang terbuat dari kayu. Kemasan yang terbuat dari kayu biasanya digunakan sebagai peti kemas untuk mengirim barang ke luar negeri. Sebelum digunakan harus memenuhi kriteria sebagaimana yang telah ditetapkan karantina. Brosur SKIM audit fumigasi digunakan untuk memberikan informasi berkaitan dengan fumigasi yang disyaratkan oleh karantina. Fumigasi merupakan upaya untuk meminimalisir penyebaran hama dan penyakit

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa di BKP Semarang humas berperan dalam teknis komunikasi. Terdapat bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai fasilitator komunikasi. Bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai fasilitator komunikasi adalah *customer relation* yang kegiatannya adalah memberikan pelayanan konsumen maupun informasi khusus

## 2. Keluhan Konsumen terhadap Program Ekspor Tahun 2012

Program Ekspor tahun 2012 di BKP Semarang mulai diberlakukan pada 8 Maret 2012 oleh BKP Semarang. Program tersebut dibuat dengan berlandaskan pada PP No.7 Tahun 2004. Program tersebut menyebutkan pemeriksaan produk ekspor hanya akan dilakukan hanya akan dilakukan oleh petugas BKP Semarang di lini satu pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Sementara untuk pemeriksaan dikenakan tarif Rp.220.000 untuk satu kontainer 20 *feet* dan Rp.275.000 untuk satu kontainer 40 *feet* ditambah lagi tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Saat program ini diberlakukan, banyak pengusaha yang belum mengetahuinya dan pada akhirnya berdampak pada protes saat petugas BKP menerapkan program yang ada. Contoh real dari protes yang dilakukan konsumen BKP Semarang adalah sejumlah eksportir-importir yang tergabung dalam *Asosiasi Logistic and Forwarder Indonesia* (ALFI) dan Gabungan Importir Nasional Seluruh Indonesia (GINSI) wilayah Jateng, pada tanggal 9 Maret 2012 menolak dengan tegas kebijakan baru dari BKP Semarang. Kebijakan tersebut menambah beban biaya logistik atau beban biaya bongkar muat yang selama ini relatif tinggi (Semarang Metro, 9 Maret 2012). Keluhan konsumen tersebut menuntut hukum BKP Semarang merupakan hal yang penting

untuk diperhatikan sehingga humas segera melakukan perannya dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012.

### **3. Hambatan Humas BKP Semarang dalam Melakukan Perannya**

Hambatan yang dimiliki oleh humas BKP Semarang dalam menjalankan perannya adalah kurangnya kebebasan BKP Semarang dalam menggunakan dana yang bersifat *accidental* utamanya saat menghadapi kasus-kasus yang sifatnya dadakan dan butuh penanganan segera. Saifuddin mencontohkan saat instansi menghadapi permasalahan adanya protes yang dilakukan tanggal 9 Maret 2012, humas sebenarnya segera menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi. Humas di BKP Semarang segera mengusulkan untuk melakukan *press conference*. Saat itu humas berharap *press conference* segera dilakukan untuk meminimalisir pandangan negative yang ada di masyarakat, apalagi protes tersebut dipublikasikan di surat kabar yang berarti akan tersebar umum dan dapat diketahui orang banyak.

*Press conference* dianggap mampu untuk menimbulkan saling pemahaman antara instansi dengan konsumen. Pada *press conference*, konsumen dapat mengemukakan keinginan ataupun tanggapannya berkaitan dengan program ekspor 2012, dan instansi dapat menjelaskan secara detail kepada konsumen tentang program tersebut. Pelaksanaan

*press conference* menurut Saifuddin penting dilakukan agar permasalahan yang ada tidak meluas. Berikut penjelasannya:

“*Press conference* penting untuk segera dilakukan karena protes itu dipublikasikan media massa dan berarti masyarakat luas telah mengetahuinya. Ini akan berdampak pada citra instansi. Harapan kami saat itu *press conference* keesokannya segera dilakukan agar ada *counter* balik dari pihak instansi. Tapi apa daya yang namanya kegiatan termasuk *press conference* tidak mungkin lepas dari pembiayaan. Nah kami mengalami hambatan disitu. Harus ijin dan prosedural untuk menurunkan dana”(Saifuddin, Kepala Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012).

Suatu kejadian *miss communication* yang dialami antara instansi dengan konsumen dapat berlangsung secara tiba-tiba. Untuk mengatasi masalah tersebut diperlukan sejumlah dana tertentu yang seharusnya dapat digunakan segera atau sewaktu-waktu. Namun permasalahan yang berkaitan dengan dana, sesuai dengan keberadaan BKP Semarang sebagai salah satu instansi pemerintah, membutuhkan laporan yang jelas dan untuk mengeluarkannya membutuhkan prosedur-prosedur yang panjang. Disisi lain permasalahan membutuhkan penanganan segera. Maryanto menegaskan sebagai berikut:

“Wah... susah kalau di instansi ini membutuhkan pengeluaran dana segera. Prosedurnya rada *mbulet*. Tapi kami memaklumi karena ini kan instansi pemerintah. Kesulitan kami ya itu-tu harus ngatasi masalah cepat, begitu ingin *menghandle* segera, dana ga ada. Kan repot... Masa setelah tiga hari protes dilakukan baru kami member *counter* balik dengan *press conference* hanya karena nunggu dana” (Maryanto, Anggota Humas BKP Semarang, wawancara tanggal 02 April 2012) ”

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat hambatan yang berkaitan dengan humas BKP Semarang dalam melakukan perannya. Hambatannya adalah tidak tersedianya dana yang dapat digunakan secara *accidental* untuk mengatasi masalah yang datang secara tiba-tiba. Padahal untuk menunjang humas dalam menjalankan perannya sebaik mungkin, diperlukan dana tersebut.

Prosedur penunjan dana baru dapat direalisasikan umumnya setelah ?

## B. Pembahasan

Peran humas Balai Karantina Pertanian Semarang dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012 yaitu sebagai fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Dozier & Broom (Ruslan, 2004: 104) bahwa peranan humas dalam suatu instansi dapat dibagi menjadi empat kategori, yaitu penasehat ahli (*expert prescriber*), fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*), dan teknisi komunikasi (*communication technician*). Peran yang dijalankan oleh Humas BKP dalam menjalankan perannya sebagai Humas hanya fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, dan teknisi komunikasi yang berperan di Humas BKP Semarang.

Instansi yang bijaksana akan mengambil langkah nyata untuk mengelola hubungan yang berhasil dengan masyarakat utamanya. Umumnya instansi mengoperasikan departemen humas untuk merencanakan hubungan tersebut. Departemen humas yang baik akan menasehati manajemen puncak agar menggunakan program positif dan menghilangkan praktek-praktek yang kurang baik sehingga publisitas negatif dapat diminimalisir.

Selanjutnya humas di BKP Semarang juga menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dalam program ekspor tahun 2012. Peran tersebut ditunjukkan dengan melakukan *press conference*. Adanya *press conference* ditujukan untuk menimbulkan saling pengertian atau *mutual understanding* antara instansi dengan konsumen. *Press conference* juga dapat meng-counter protes yang dilakukan konsumen dan mewujudkan citra positif instansi.

Masyarakat (publik) adalah setiap kelompok yang memiliki kepentingan *actual* dan potensial atau yang memiliki pengaruh terhadap kemampuan instansi untuk mencapai tujuannya. Humas melibatkan berbagai program yang dirancang untuk mempromosikan atau menjaga citra instansi dari tiap produknya.

Humas di BKP Semarang bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengarkan apa yang diinginkan serta diharapkan oleh publiknya. Selain itu, humas juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan, dan harapan instansi kepada pihak publiknya. Adanya komunikasi timbal balik tersebut membuat tercipta saling pengertian, percaya, menghargai, mendukung, serta toleransi yang baik dari kedua pihak.

Peranan humas BKP Semarang dalam proses pemecahan

permasalahan menunjukkan bahwa humas merupakan bagian dari tim



manajemen. Humas BKP Semarang menjalankan perannya sebagai fasilitator proses pemecahan masalah yang ditunjukkan dengan adanya membentuk team khusus untuk membantu BKP Semarang menangani protes serta memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan. Pembentukan team dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang ada. Protes dari konsumen tidak dapat diabaikan. Memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung ditujukan untuk meminimalisir permasalahan agar pegawai instansi tidak salah dalam memberikan penjelasan, tidak salah dalam bersikap dan memperlakukan konsumen.

Peranan humas BKP Semarang dalam proses pemecahan persoalan humas nampaknya ditujukan untuk membantu pimpinan instansi baik sebagai penasehat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi atau keputusan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Umumnya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim yang dikoordinir oleh humas dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu instansi, atau instansi

Peranan *Public Relations* sebagai *communication technician* ini menjadikan *Public Relations* sebagai *journalist in resident* yang menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *method of communication in organization*. Peran *Public Relations* dalam teknis komunikasi mencakup didalamnya melakukan komunikasi *customer relations*. Peran humas sebagai teknis komunikasi, ditunjukkan dengan adanya bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai teknis komunikasi. Bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai teknis komunikasi adalah *customer relation* yang bertugas di pelayanan konsumen maupun informasi khusus.

Bagian pelayanan konsumen di BKP Semarang menjalankan perannya sehari-hari adalah dengan menyelenggarakan komunikasi timbal balik (*two way trafic communications*) antara instansi dengan konsumen yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya suatu tujuan tertentu, kebijakan, kegiatan produksi, dan sebagainya, demi kemajuan lembaga atau citra positif lembaga bersangkutan. Jadi, kegiatan *Public Relations* tersebut sangat erat kaitannya dengan pembentukan opini publik dan perubahan sikap dari masyarakat.

Bagian informasi khusus berkegiatan untuk melayani komplain

... humas membantu lembaga positif sebuah instansi di

mata masyarakat. Hubungan instansi dengan masyarakat akan menentukan bagaimana instansi tersebut bersosialisasi di tengah-tengah masyarakat. Humas juga berperan dalam membangun hubungan, khususnya hubungan komunikasi, antara instansi dengan masyarakat luas. Untuk itu, apabila ada konsumen yang kurang nyaman, humas harus segera menanggapi. Keberadaan bagian informasi khusus di RKP Semarang dapat dikatakan sudah tepat