

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, A., 2001, *Teori dan Profesi Kehumasan: Serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- _____, 1995, *Strategi Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Argenti, Paul.A., 2003, *Coorporate Communication, International Edition*. New York: Mc Graw Hill.
- Arifin, 2006, *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cutlip, Scott M; Allen Center, dan Glenn M.Broom, 2000, *Effective Public Relations*, New Jersey: Prentice Hall International.
- Effendy, O.U., 1993, *Ilmu komunikas: teori dan praktek*, Bandung: Remadja Rosdakarya.
- _____. 1993. *Human Relations dan Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- _____, 1986, *Dimensi-Dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni.
- Irawah, 1996, *Pemasaran, Prinsip dan Penerapan*, Edisi 2, Yogyakarta: PT BPFE.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, Jilid 2, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Prenhallindo.
- Putra, I.G.N., 1999, *Manajemen Humas*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.
- Rachmadi, F., 1993, *Public relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dahmat, I. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya

- Rahayu. T. Dan Ardani, T.A., *Observasi dan Wawancara*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama, Malang: Banyumedia Publishing.
- Robbins. 1996. *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. Seven Edition. New Jersey: Prentice-Hall.Inc.
- Ruslan, R, 1998, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Pesada.
- _____, 1997, *Kampanye Public Relations*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sarwono, J. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Semarang Metro, 9 Maret 2012, *Eksportir Tolak Kebijakan Balai Karantina*, hal.27.
- Smith, 2005, *Marketing Communication: An Integrated Approach*, (2nd Edition). London: Kogan Page.
- Soemirat, S. Hidayat, S. Asep, S. 1999. *Komunikasi Persuasif*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutaryo, 2005, *Sosiologi Komunikasi*, Yogyakarta: Arti Bumi Intaran.
- Sutopo, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Triono, S., dan Pranoto, 2007, *Manajemen Seni 1. Modul Mata Kuliah Manajemen Seni I*, Yogyakarta: Institut Seni Indonesia.
- Wilcox, D.L., Cameron, G.T., Ault, P.H., Agee, W.K, 2003, *Public Relations: Strategies and Tactics*, New York: Pearson Education.

Maryanto, Anggota Humas BKP Semarang,

Wawancara Tanggal 02 April 2013.

P : Assalamualaikum Bapak...

M : Walaikumsalam dek... masuk-masuk.

P : Terimakasih Bapak. Bapak saya Juniardi mahasiswa UMY.

M : Oh yang mau wawancara itu ya.

P : Iya benar Pak. Ada waktu Bapak.

M : Bisa-bisa. Mau bahas apa nih dek?

P : Peran humas BKP Semarang dalam mengkomunikasikan program ekspor 2012 Pak.

M : Saat program 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.

P : Bagaimana dengan peran humas dalam kasus itu Pak?

M : Humas di sini memang berperan juga dalam memberi masukan bagi instansi ini. Bukan nasehat sebenarnya, tapi kalau menurut saya bahasa yang lebih tepatnya adalah memberi masukan. Masukan yang kami berikan yaitu segera melakukan rapat internal untuk membahas tentang program ekspor tahun 2012, serta melakukan strategi untuk mengkomunikasikan program ekspor itu.

P : Peran humas lainnya Pak?

M : Humas di BKP Semarang memiliki peran sebagai fasilitator proses

pemecahan masalah. Adanya protes yang dilakukan konsumen BKP Semarang pada tanggal 9 Maret 2012, 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.

P : Katanya humas juga melakukan pembinaan?

M : Ya memang. 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.

P : Kesulitan atau hambatan yang dirasakan humas dalam melaksanakan perannganya bagaimana Pak?

M : 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 meng*handle* segera, dana ga ada. Kan repot... Masa setelah tiga hari protes dilakukan baru kami member *counter* balik dengan *press conference* hanya karena nunggu dana.

P : Prosedural ya Pak?

M : Iya dek. Repot. Nunggunya kelamaan. Kami ga ada dana ya ga bias ngapa-ngapain.

P : Bapak... Terimakasih banyak untuk informasi dan kerjasamanya. Saya mohon maaf apabila ada kesalahan Pak.

M : Oh sama-sama dek. Sudah punya prosedur kerjanya belum. Di situ

ada informasi tentang karantina lengkap.

P : Belum Pak, nanti saya minta dimana ya pak?

M : Minta saja di *customer service* dek, di depan situ.

P • Raik Ranak sekali lagi terima kasih Pak Wasalammualaiyum