BAB III

PENYAJIAN DATA

A. Deskripsi Subyek dan Lokasi Peneltian

1. Profil Informan

Dalam penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa orang yang akan menjadi informan guna melengkapi data peneliti. Informan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Nama : Eric Herman Yudha

Jabatan : Manajer Project I

Bapak Eric Herman Yudha dipilih menjadi informan karena Bapak Eric adalah salah satu pemegang saham atau bisa disebut dengan pemilik dari EO SATUBASA, yang mempunyai kekuasaan sangat besar dalam perusahaan.

b. Nama : Yos Novembrianto

Jabatan : Manajer Project II

Bapak Yos Novembrianto dipilih menjadi informan karena Bapak Yos adalah salah satu karyawan tetap di perusahaan dan yang memegang jabatan sebagai manager project II.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

c. Nama : Binawan adiartanto

Jabatan : Karyawan

Bapak Binawan dipilih menjadi informan karena bBapak Binawan juga salah satu karyawan perusahaan, bedanya disini Bapak Binawan adalah salah satu karyawan *freelance.*

d. Nama : Ajeng Pradina Nabilla

Jabatan : client dari PT. Berkat Internasional Indonesia

Ibu Ajeng Pradina Nabilla dipilih sebagai informan berdasarkan masukan dari Bapak Eric. Karena Ibu Ajeng merupakan salah satu *client* peusahaan yang cukup sering menguunakan jasa dari perusahaan.

2. Profil EO Satubasa[1]

Satubasa merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa,Event Organizer untuk semua program. Selain itu Satubasa juga menawarkan jasa perantara iklan ke semua Radio. Satubasa selalu memberikan yang terbaik, baik kepada klien ataupun mitra kerjanya dengan cara pengembangan tentang kualitas diri sehingga menjadi lebih baik.

Satubasa hadir dengan kekuatan yang sesungguhnya untuk mendorong dan mengembangkan komunikasi pemasaran yang terintegrasi dengan pendekatan yang inovativ dan unik, Satubasa telah berpengalaman kurang lebih sepuluh tahun mengenai acara kegiatan yang special dan juga komunikasi visual sebagai nilai lebih, pengalaman Satubasa juga sudah

[1]Dokumen SATUBASA

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

termasuk perencanaan dan eksekusi dalam perancangan komunikasi pemasaran.

Tujuan dari perusahaan adalah membangun kerjasama yang baik dan memberikan kepuasan terbaik secara profesional.

3. Sejarah Satubasa

Satubasa didirikan pada tanggal 17 Agustus 2004, yang berlokasi di Jalan Prapen Indah I Blok A No. 18 Kelurahan Prapen, Kecamatan Tenggilis Mejoyo, Surabaya - 60229. Satubasa didirikan oleh 4 orang, yakni:

a. Sofa Akhiyat : Direktur Utama
b. Oskhar : Wakil Direktur
c. Eric Herman Yudha : Manajer Project I
d. Yos Novembrianto : Manajer Project II

CV Usaha Bersama merupakan salah satu perusahaan jasa yang berkembang di Surabaya.Sebagai perusahaan jasa yang mulai berkembang di Indonesia telah membuktikan komitmen pelayanan kepada para pelanggan. Sebagai perusahaan jasa Event Organizer Satubasa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang di inginkan oleh pelanggan.

4. Visi dan Misi Satubasa

"*Our Vision is make a partnership and give best satification with our work professionalism and our Mission is create innovative and creative marketing communications for our clients constantly push the boundaries*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

of advertising disciplines by moving into unique brand advertising and interactive brand experience progams."

Visi kami untuk membangun kerjasama yang baik dan memberikan kepuasan terbaik dengan keprofesionalisme kerja kami dan Misi kami menciptakan komunikasi pemasaran yang inovatis dan kreatif yang secara langsung mendorong segala batasan advertiving yang biasa menjadi *brand advertising* yang unik (Beda) dan *brand experience* yang sangat interaktif.

5. Logo Satubasa

Gambar 3.1 logo EO satubasa

Filosofi dari logo Satubasa sendiri disini adalah lampu, karena lampu sendiri adalah penerang, maka akan menerangi setiap permintaan dari clien. Dan didalam lampu sendiri terdapat banyak tulisan, bisa di artikan logo tersebut adalah otak. Didalam otak sendiri terdapat banyak sekali yang dipunya dari Satubasa mulai dari ide, konsep, kreatifitas, dan banyak sekali kepala yang ada di Satubasa, tapi tetap satu tujuan. Jadi Satubasa mempunyai ide-ide yang cemerlang, menerangi setiap permintaan *client*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

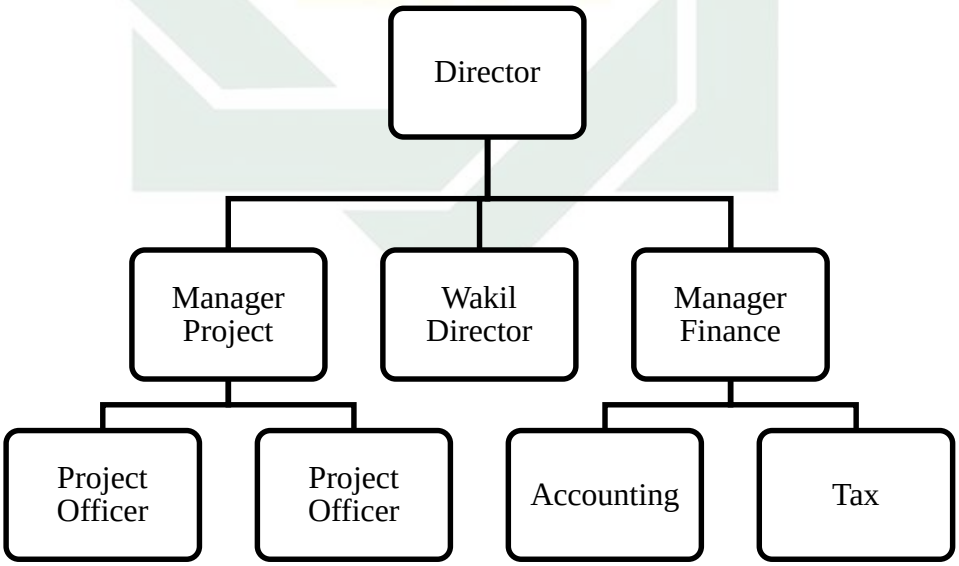
Satubasa sendiri berawal dari kata “satu bahasa atau satuboso (dalam bahasa jawa)”. Satubasa maksudnya adalah banyak sekali ide-ide yang dimiliki Satubasa untuk clien, tapi Satubasa mempersatukan banyak sekali ide-ide yang keluar, pada akhirnya yang keluar dan yang diberikan kepada clien itu sendiri satu bahasa atau satu konsep.

6. Jenis-jenis jasa yang ditawarkan di Satubasa

Satubasa mengkhususkan diri dalam penyediaan jasa dan pelayanan yang berkualitas tinggi untuk event seperti Acara ulang tahun, pernikahan, launching produk, program CSR, carnaval hadiah, pameran.

7. Struktur Organisasi

Bagan 1.2
struktur organisasi EO Satubasa



Sumber: Company *Profile* CV. Usaha Bersama

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Uraian Tugas, Wewenang dan Tanggung Jawab

Terlaksananya suatu pekerjaan, tidak terlepas dari struktur organisai perusahaan.

a. Direktur

Adapun tugas, wewenang, dan tanggung jawab direktur meliputi banyak hal, diantaranya:

1) Menentukan kebijakan tertinggi perusahaan;
2) Mengambil keputusan pada situasi tertentu yang dianggap perlu;
3) Bertanggung jawab terhadap keuntungan dan kerugian perusahaan;
4) Mengangkat dan memperhentikan karyawan perusahaan;
5) Memelihara dan mengawasi kekayaan perseroan terbatas;
6) Bertanggung jawab memimpin dan membina perusahaan secara efektif dan efisien;
7) Mewakili perusahaan, mengadakan perjanjian-perjanjian, merencanakan dan mengawasi pelakasanaan tugas;
8) Menetapkan besarnya prive perusahaan;
9) Memberikan pengarahan kepada para staf agar dapat bekerja sesuai yang diharapkan;
10) Menyediakan fasilitas agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik;
11) Membagikan tugas-tugas kepada staf diperusahaan;
12) Menjaga agar kondisi perusahaan tetap nyaman dan kondusif;
13) Memimpin rapat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Wakil Direktur

Wakil Direktur adalah yang telah lama bekerja dan membantu direktur menjalankan roda organisasi, yang mempunyai tugas, wewenang, dan kewajiban sebagai berikut:

1) Membantu direktur dalam menjalankan tugas;
2) Menyelesaikan tugas yang diberikan oleh direktur;
3) Mengkoordinasi staf-staf dalam menjalankan fungsinya;
4) Memotivasi pengurus yang lain;
5) Memberikan masukan yang baik kepada direktur.

c. Manajer Project

Adapun tugas, wewenang, dan tanggung jawab manajer project meliputi:

1) Memimpin serta memonitor jalannya perusahaan;
2) Membuat kebijakan sesuai dengan kebutuhan perusahaan;
3) Pengambilan putusan jika terjadi hal yang sifatnya strategis;
4) Mengevaluasi kinerja perusahaan tiap bulan;
5) Membuat rencana baik untuk jangka pendek dan jangka panjang;
6) Memonitor kegiatan perusahaan setiap hari;
7) Mengawasi dan melihat jalannya setiap pekerjaan.

d. Manajer Finance

Adapun tugas, wewenang, dan tanggung jawab manajer finance meliputi banyak hal, diantaranya:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Membantu dan saling mendukung dalam pelaksanaan tugas demi kepentingan kemajuan dan keberhasilan perusahaan;
2) Memonitor dan bertanggung jawab atas semua hal mengenai keuangan, baik pemasukan maupun pengeluaran;
3) Membukukan semua pemasukan dan pengeluaran dalam buku besar;
4) Bertanggung jawab atas keadaan posisi kas;
5) Membuat kebijakan dibidang keuangan dan berkoordinasi dengan manajer operasional;
6) Membuat laporan bulanan dan tahunan (neraca) penjualan.

e. *Project Officer*

Adapun tugas, wewenang, dan tanggung jawab project officer meliputi banyak hal, diantaranya:

1) Membantu mengkoordinir, mengarahkan, mengawasi, mengawasi segala kegiatan personil.
2) Membantu melaksanakan peraturan, ketentuan, prosedur kegiatan operasional yang ditetapkan oleh direktur.
3) Membantu dan memonitor dengan ketat crew pada saat jalannya pekerjaan di lapangan.

f. Staf Bagian Perpajakan

SATUBASA memliki staf pajak. Adapun sasaran utama pekerjaan dari seorang staf pajak adalah:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Membuat SPT 1770 S / 1770

Penulis diberi kesempatan untuk membuat SPT 1770 S / 1770. Adapun penulis mengumpulkan data-data seperti SPT masa PPh Pasal 21, bukti setoran PPh Pasal 25, serta daftar harta dan kewajiban direktur.

2) Menghitung SPT PPh badan yang terutang pada akhir tahun

Penulis dibantu dengan staf pajak lain memulai berbagai persiapan untuk menghitung pph badan. Antara lain, membuaat daftar penyusutan, menghitung beberapa PPh Pasal 25 yang dibayar pada tahun lalu dan juga merekap penjualan dan beban-beban perusahaan untuk menghitung laba.

3) Membuat Faktur Pajak PPN dan SPT masa PPN.

Apabila transaksi jual ataupun beli setiap ada transaksi dalam perusahaan, penulis diharuskan membuat faktur pajak berdasarkan invoice yang ada dalam membuat faktur pajak.Dan diinput ke E-SPT PPN.

4) Membuat SSP

Penulis membuat SSP untuk PPh Pasal 21, PPh Pasal 23, PPh Pasal 4 (2), PPN, dan juga PPh Pasal 25 menyetorkan SSP kekantor pos, Setelah membuat SSP, penulis menyetorkan SSP tersebut kekantor pos terdekat. Bisa juga disetorkan ke bank persepsi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Membuat SPT masa PPh Pasal 21

Hal ini wajib dilakukan perusahaan manapun.PPh Pasal 21 yang dibayar tiap bulan bisa berubah-ubah, tergabung apabila ada pegawai yang keluar otomatis pajak yang dibayar kecil.Begitupun apabila ada pegawai masuk, tentu pajak yang dibayar juga besar. Lalu bisa juga bila ada kenaikan gaji pegawai ditengah tahun, maka PPh Pasal 21 yang harus dibayar juga akan bertambah.

6) Membuat SPT masa PPh Pasal 23

Penulis membuat SPT masa PPh Pasal 23 setiap bulan atas transakti-transaksi yang di kenakan PPh Pasal 23.

7) Membuat SPT masa PPh Pasal 4 ayat 2

Penulis membuat SPT masa PPh Pasal 4 ayat 2 atas transaksi sewa tanah dan bangunan ketika menyewa tempat untuk kegiatan Event.

8) Melaporkan SPT masa maupun SPT Tahunan ke KPP

Pelaporan SPT Masa dilakukan pada tanggal 20 bulan berikutnya. Pelaporan SPT Tahunan orang pribadi paling lambat tanggal 31 Maret tahun berikutnya, sedangkan untuk SPT Tahunan badan wajib dilaporan tanggal 30 bulan April tahun berikutnya.

9) Membuat Surat Setoran Pajak Daerah (SSPD)

Penulis membuat SSPD atas Pajak Reklame dan di setorkan kepada Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Keuangan Kota Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10) Mengarsipkan semua data dan laporan yang terkait dengan perpajakan

Penulis merapikan berkas-berkas dan bukti transaksi pada perusahaan tersebut.

g. Staf Bagian Akuntansi

SATUBASA memiliki staf bagian akuntansi. Tugas utama bagian akuntansi ini adalah:

1) Menyiapkan dan membuat laporan keuangan baik berupa neraca dan laporan laba rugi

Disini penulis menyiapkan data-data untuk membuat laporan keuangan, seperti daftar penyusutan. Lalu untuk laporan laba rugi, penulis merekap penjualan-penjualan serta beban-beban yang terjadi dalam setahun tersebut.

2) Mencatat bukti-bukti pengeluaran dan pemasukan kas kecil

Melakukan audit terhadap stok barang-barang. Hal ini dilakukan tiap bulan untuk mengecek stok, apakah sudah pas dengan laporan atau tidak.

3) Mencocokan transaksi-transaksi yang terjadi.
4) Membuat pembukuan setiap transaksi atas bukti-bukti pembelian dan penjualan.
5) Menyusun laporan keuangan setiap bulan.
6) Mengarsipkan semua data dan laporan yang terkait dengan akuntansi secara rapi dan sistematis.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7) Membuat penyusutan aktiva tetap.
8) Menggaji setiap karyawan di SATUBASA baik pekerja tetap maupun pegawai tidak tetap.
9) Menyiapkan segala arsip atau legalitas perusahaan ketika mengikuti suatu tender.
10) Menjalankan semua pekerjaan akuntansi.

B. Deskripsi Data Penelitian

Setiap penelitian harus memiliki data yang kongkrit dan mampu dipertanggung jawabkan.Akibatnya data dalam penelitian diperoleh melalui berbagai teknik pengumpulan data.Selain itu untuk mendapatkan hasil yang maksimal, peneliti diharapkan memahami dan mampu menguraikan focus permasalahan yang di angkat dalam penelitian tersebut.

Dalam pengumpulan data, yaitu wawancara dengan para informan, penulis membutuhkan waktu kurang lebih 1 bulan ketika wawancara dengan informan dan observasi langsung di perusahaan yang telah diteliti. Pertanyaan yang diajukan kepada informan disesuaikan dengan focus penelitian, yaitu mengenai peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan "EO SATUBASA", hubungan perusahaan dengan para *stakeholder*. Berikut ini adalah data penelitian yang didapat peneliti dari hasil wawancara setiap informan:

1. Hubungan Perusahaan dengan Pihak-Pihak yang Terkait

Keberlangsungan dan kesuksesan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sangat tergantung dari pihak-pihak yang terkait yaitu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

stakeholder. Bentuk hubungan perusahaan dengan *stakeholder* yang terjadi dimasing-masing perusahaan akan berbeda satu dengan yang lain, tergantung perusahaan itu sendiri bagaimana membangun hubungannya dengan para *stakeholderinya.* Yang jelas hubungan *stakeholder* dengan perusahaan itu saling ketergantungan satu sama lain. Seperti yang dijelaskan oleh bpk Eric Herman Yudha :

> "Hubungan stakeholder dengan perusahaan ya saling ketergantungan dan salin mengisi pastinya, dan pastinya seperti itu.Kalo internal ya pasti berpengaruh ke external juga. Dalam artian kita kan memberikan output kepada stakeholder external, sedangkan stakeholder external juga ngasih input kepada kita. Dari situ kita berkembangnya."[2]

Dari penjelasan Bapak Eric Herman Yudha, dia menjelaskan bahwa hubungan antara stakeholder dengan perusahaan itu saling ketergantungan, saling membutuhkan satu dengan yang lain.

Bapak Yos Novembrianto juga menambahkan:

> "Saling mendukung ya, gitu aja. Apa yaaaa,,, saling membutuhkan, kalau ngomong satubasa kan bukan perusahaan *seng gede yo*, jadi bukan perusahaan *seng* membutuhkan karyawan, banyak keterlibtan dengan orang luar iku *nang kene* yang perannnya juga sangat penting gitu."[3]

Dari pendapat bapak Yos Novembrianto, beliau juga mengatakan harus saling mendukung juga, banyak keterlibatan orang dari luar itu juga peran sangat penting. Di dalam perusahaan EO SATUBASA ini semua peranan *stakeholder* saling mendukung, saling, saling ketergantungan, dan saling membutuhkan.Baik dari *stakeholder* internal maupun external.

---

[2] Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha.Jumat, 15 Mei 2016
[3]Hasil wawancara dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Eric Herman Yudha menambahkan :

"Kita professional dalam pekerjaan, tapi kita mengedepankan kekeluargaan, jadi lebih santai lebih rileks.Tapi yang penting adalah outputnya bagaimana profesionalisme kita dalam bekerja.Masalah deadline, terus bagaimana masalah hasil, gitu itu kita maksimalkan. Cuma kalau kita omangkan masalah…masalah apa itu.. masalah sistemnya, kita bikin kekeluargaan disini, seperti teman-teman yang dilakukan saat ini, kalau jumat nyantai gini, nongkrong-nongkrong atau apalah, nanti kalau agak sorean main pingpong atau karambol dibelakang hehehe. Kalau yang internal, membuat kondisinya disini antara *stakeholder* juga tim semua adalah kekeluargaan, tapi sama juga, ke clien kita juga lebih membatasi keprofesional iya, tapi hubungan antara personalnya menjadi teman atau keluarga. Naaahh….dari situ kita bias membuat sinergi yang baik, sehingga kalau output kita baik, hasil kerja yang maksimal dan juga kalau bisa diberi kepercayaanlah untuk menjalankan."[4]

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Eric Herman Yudha, SATUBASA lebih mengedepankan sistem kekeluargaan, baik dengan *stakeholder* internal maupun dengan *stakeholder* external. Cuma tetap pada prosedur professional dalam menjalankan tugas sebagai perusahaan EO.

Tambahan dari Bapak Yos Novembrianto:

"Bisa dilihat sendiri bagaimana kita memperlakukan teman-teman, artinya memperlakukan teman-teman *freelance* ataupun *client*, kamu kan lihat dan terlibat sendiri kan ya,,, bahwa hmmm,, kekeluargaan gitu, bukan seng perusahaan street, kalau aku bilang ini bukan perusahaan, dibilang perusahaan ya perusahaan, tapi seng sifatnya itu lebih ke,,, kita membangun perusahaan ini untuk bersama, gitu lhoo yaa,,, kalau untuk ke *client*nya kita membangunnya, kalau berhubungan berhubungan dengan citra ya,, citra kita membangun perusahaan, bahwa kita EO, khususnya, nek selama iki dipandang masyarakat perusahaan seng opo yo,,, tanda tanya lhaa, seng dugem, identik dengan dunia seng kayak gitu. Kalau kita enggak ya,,, yang kita bangun dari dulu yoo,, iki nek ngomong jujur ae bahwa kita tidak pernah melakukan hal seng teman-teman fikirkan seng kayak diluarlah, oh bukan,,,, hmmm *service* ke clien harus ke tempat seng koyok ngunu, lha lek koyok ngunu *kasarane* memberi wanita, itu haram buat kita. Mabuk kayak

[4]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> gitu juga. Dan itu citra yang kita bangun disini itu ialah yo EO bukan perusahaan *seng koyok* ngunu sebenere ya,,,"[5]

Seperti yang dijelaskan Bapak Yos Novembrianto, sama halnya dengan yang dijelaskan Bapak Eric Herman Yudha, SATUBASA tidak pernah memandang sebelah mata baik dari karyawan tetap maupun freelance, SATUBASA lebih mengedepankan sistem kekeluargaan. Itupun juga dilakukan kepada para *client*. Dan tidak pernah melakukan hal yang negatif sedikitpun, seperti halnya dunia gemerlap, mabuk, dll.

Bapak Binawan Adiartanto juga menambahkan :

> "Karena sebagian *stakeholder* ikut menjalankan pekerjaan ini, hubungannya menjadi erat dan baik. Sehingga kegiatan apa saja yang berjalan, kami tahu bagaimana proses dan hasilnya."[6]

Bapak Binawan Adiartanto menjelaskan, Semua peranan *stakeholder* menjalankan tugasnya masing-masing, maka disitulah terjalin hubungan yang erat dan baik, baik antara *stakeholder* internal maupun *stakeholder* external. Sehingga kegiatan yang dilakukan berjalan dengan lancar.

2. Cara Membangun Citra Perusahaan

Peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan sangatlah penting.Salah satunya menjaga hubungan baik dengan para jajaran *stakeholder* baik dari *stakeholder* internal maupun *stakeholder* external. Karena peranan *stakeholder* sangat penting dalam perusahaan, apalagi dalam membangun citra perusahaan yang positif dimata public. Citra yang

[5]Hasil wawancara dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016
[6]Hasil wawancara dengan Binawan Ardiantanto. Minggu, 17 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

diinginkan perusahaan berbeda-beda, begitupun dengan SATUBASA yang menginginkan citra perusahaan yang serasi, selaras, kompak. Seperti yang dikatakan Bapak Eric Herman Yudha:

> "Sebenarnya gini. Kita itu kalau dilihat dari kata "SATUBASA" yang berasal dari kata "SATU BAHASA".kita sendiri itu pengen SATUBASA itu selaras, serasi, dan juga antara kita sama clien itu bisa itu bisa dipandang orang-orang luar. Kita ini bisa ngeBlan kemana-mana, dalam artian kita bisa memenuhi kebutuhan apapun dan siapapun, seperti itu, tetapi dibidang yang kita geluti lho yaa…. Seperti itu. Jadi kita ingin memberikan citra bahwa kita diperusahaan kita fleksibel dan tapi juga kita kreatif, dan juga kita bisa berkontribusi maksimal keperusahaan yang mempercayai kita, gitu…"[7]

Setelah citra yang didapat itu berhasil, perusahaan tidak diam begitu saja, perusahaan akan terus mengembangkannya dan menjaga citra yang telah dibangun tersebut, Bapak Eric Herman Yudha menyatakan:

> "Kita punya semacam evaluasi ya, dalam artian dalam banyak hal evaluasi.Dalam internal maupun external. Dalam artian gini, kalau external kalau kita istilahnya sudah agak melenceng atau apa, pasti kan? Karena kita membangun ini dengan kekeluargaan, maka *stakeholder* external akan memberikan kita feedback gitu loh, mungkin kita sudah keluar dari jalur atau kita bagaimana, ada yang kurang cocok, atau gimana yang sudah kita sajikan dari awal ke clien. Sama…..untuk yang didalam kita juga ada evaluasi internal juga, supaya membuat kita tetap ountrek, istilahnya gitu. Kalau secara *stakeholder* internal kita ada evaluasi dengan semua lapisan tim ya."[8]

Seperti halnya sistem yang dilakukan dalam perusahaan yaitu sistem kekeluargaan, SATUBASA juga mempunyai kegiatan semacam evaluasi dengan semua pihak yang terlibat, baik itu dari karyawan, client, dalam internal maupun external. Evaluasi ini sering dilakukan setelah event

[7]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha. Jumat, 15 Mei 2016
[8]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

berjalan, agar pihak dari perusahaan tau kalau ada yang kurang cocok atau bagaimana.Istilahnya ada masukan atau feedback setelah menjalankan tugas.

Bapak Binawan Ardiantanto menambahkan:

> "Pencitraan dalam perusahaan kami tidak terlalu diperhatikan. Kami hanya ingin client kami melihat satubasa bisa bekerja dengan hati. Sesuatu yang dilakukan dengan hati hasilnya sudah pasti akan menjadi luar biasa."
>
> "Peran *stakeholder* Sudah pasti. Semua *stakeholder* biasanya akan berhubungan dengan client. Kami sebisa mungkin memberikan service terbaik yang kami bisa."
>
> "Kami selalu berusaha mengerti apa keinginan client. Jika perlu kami sering bertemu client, untuk mendapatkan event yang sesuai diinginkan client."[9]

Bapak Binawan menyatakan bahwasannya peran *stakeholder* sangatlah penting, dan biasanya berhubungan dengan client langsung, disitulah peran dalam membangun citra perusahaan sangat penting. Tapi SATUBASA bisa memberikan service yang terbaik yang mereka bisa, maka client tidak akan pernah kecewa. Karena yang dilakukan perusahaan bekerja dengan hati. Dan selalu berusaha mengerti apa keinginan *client*, agar mendapatkan event yang diinginkan.

Bapak Yos Novembrianto menambahkan:

> "Kita pernah sering, bukan sering, tapi setiap tahun, yang terlewatkan Cuma beberapa tahun kemarin. Bahwa kita punya agenda, kalau untuk internal dan temen-teman *freelance* itu agenda keluar bareng, kalau untuk ke *client*, yo bukan sebuah kunjungan khusus, tapi lebih ke opo yo,, membangun relationship dengan *client* itu bukan kita agendakan "he pak nanti,, eh minggu ini kita akan visit, minggu ini kita akan visit" itu tidak, yo iku maeng, karena sifat

[9]Hasil wawancara dengan Binawan Ardiantanto. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> kita kekeluargaan, jadi *lek diomong* rutinitas atau aktivitas opo yo iku maemg, pendekatan kita ke *client-client* itu lebih ke sifatnya personal."[10]

Bahkan kadang dari Pihak SATUBASA atau client seperti Yamaha mengadakan liburan bareng, agar tetap terjalin sistem kekeluargaannya, dan juga membangun *relationship*.

Ibu Ajeng Pradina Nabilla sebagai client juga menambahkan:

> "Setiap event kami, kami juga ingin memberikan yang terbaik untuk konsumen kami. Sehingga kami akan sumbang ide ketika kami briefg."[11]

Setiap event client juga memberikan yang terbaik untuk konsumennya, dengan menyumbangkan ide-ide kreatifnya. Sehingga para konsumen tidak kecewa dengan apa yang disajikan oleh SATUBASA maupun pihak event yang melaksanakannya.

Selain peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan, prusahaan juga memiliki peran menjaga citra perusahaan yang sudah dibangun. Seperti yang dikatakan Binawan Ardianto:

> "Menjaga hubungan baik dengan client, mengajak bertemu, melaksanakan event dengan sebaik"nya. Ini kami rasa bisa membangun citra positif."[12]

Dan bapak Eric Herman Yudha menambahkan:

> "sebetulnya strateginya yaitu….. strateginya tidak bisa dijabarkan ya…jadi kita selalu ada case, apa namanya,,, kita ada visi dan misi yang sudah disepakkati bersama ya, kita jalan kita ada case, kita ada evaluasi, kemudian kita mengembangkannya, kemudian kita apa,, melakukan hal tersebut. Seperti itu, jadi tahap-tahapnya sich menunggu output dari luar, dari hasil evaluasi."[13]

---

[10]Hasil wawancara dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016
[11]Hasil wawancara dengan Ajeng Pradina Nabilla. Minggu, 17 Mei 2016
[12]Hasil wawancara dengan Binawan Ardianto. Minggu, 17 Mei 2016
[13]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha.Jumat. 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Bapak Yos Novembrianto juga menambahkan:

> "Bahwa kita tidak pernah melakukan hal-hal yang negatif, ya termasuk yo iku maeng, services, don't speak. Itu kalau diperlukan, tapi dengan konfirmasi pastinya yo,,, contohnya, budgetmu gak melbu pak, budgetmu msuknya segini, aku harus don't speak ya, tapi harus dengan kualitas seng koyok ngene-ngene, gitu. Jadi citra positifnya kita bangun dengan itu tadi sama kekeluargaan."[14]

Strategi dalam menjaga citra perusahaan menurut Bapak Eric tidak bisa dijabarkan, akan tetapi bisa dilakukan dengan menjaga hubungan baik dengan clien, menjaga komunikasi, dan membangun kerja sama yang baik dan memberikan kepuasan terbaik kepada client dengan memberikan ide-ide yang kreatif dan harga yang kompetitif. Dan tidak lupa dengan sistemnya, bahwa SATUBASA akan membangun dengan sistem kekeluargaan.

Keberhasilan hubungan baik antara perusahaan dengan para *stakeholder*nya akan mempertahankan citra positif di mata public. Jadi banyaknya berita positif dan berita netral, pubic akan bisa menilai jika hubungan *stakeholder* dengan perusahan itu sangat baik.

Citra perusahaan tergantung pada pemberitaan yang ada, jika pemberitaan banyak yang positif, akan bisa meningkatkan citra perusahaan. Tapi juga sebaliknya, pemberitaan yang buruk akan menurunkan citra perusahaan. Akan tetapi, pemberitaan yang negatif tidak bisa ditutup-tutupi, karena itulah memang yang terjadi di perusahaan.

[14]Hasil wawancara dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Banyak cara dan strategi perusahaan agar dapat membangun citra yang positif dimata public. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Eric Herman Yudha:

> "oke, jadi gini, eeehhhh… perusahaan ini kita punya apa?? Punya apa yaa??? Karena kita perusahaan kreatif, kita haru mengeluarkan output berupa konsep yang kreatif, harga yang kompetitif, dan disitu bisa dilihat bahwa kita akan mencari ide-ide semaksimal mungkin untuk bisa memenuhi kebutuhan clien. Jadi citra kita yang bisa memberikan output yang kreatif dengan harga yang kompetitif itu bisa tetap terjaga, jadi contohnya kita selalu mencari vendor-vendor yang terbaik dan termurah, supaya bisa dijadikan harga yang kompetitif juga, dan juga kita membuat divisi-divisi, jadi di satubasa ini ada beberapa divisi yang kita kembangkan, supaya kita lebih kompetitif harga diluar, contohnya kita punya, yang mensupport satubasa ini ya, contohnya kita punya divisi soud system, lighting, contractor, kita punya divisi media, untuk mensupport satubas ini. Nah istilanya kita tidak harus melempar keluar, tapi dengan ini kita bisa memberikan harga yang kompetitif, seperti itu."[15]

Menurut Bapak Eric karena SATUBASA ini adalah perusahaan kreatif, perusahaan harus mengeluarkan output yang kreatif dengan harga yang kompetitif. Dan mencri ide-ide yang semaksimal mungkin agar dapat memenuhi kebutuhan *client.*

SATUBASA juga menjaga citranya dengan tidak pernh melakukan hal-hal yang negatif, seperti yang telah diungkapkan BAPAK Yos Novembrianto:

> "Jelas pertanyaannya. Bahwa kita tidak pernah melakukan hal-hal yang negatif, ya termasuk yo iku maeng, services, don't speak. Itu kalau diperlukan, tapi dengan konfirmasi pastinya yo,,, contohnya, budgetmu gak melbu pak, budgetmu msuknya segini, aku harus don't speak ya, tapi harus dengan kualitas seng koyok ngene-ngene, gitu. Jadi citra positifnya kita bangun dengan itu tadi sama kekeluargaan."[16]

[15]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha. Jumat, 15 Mei 2016
[16]Hasil wawancara dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dan menjaga hubungan baikpun juga termasuk menjaga citra SATUBASA dari public, sudah jelas bahwa sistem kekeluargaanlah yang telah digunakan. Bapak Binawan Ardianto menambahkan:

> "Menjaga hubungan baik dengan client, mengajak bertemu, melaksanakan event dengan sebaik"nya. Ini kami rasa bisa membangun citra positif."

Setalah menjaga hubungan baikpun baik dengan *stakeholder* internal maupun external, SATUBASA menuai anggapn citra yang baik, seperti yang diungkapkan salah salu *client* yaitu Ibu Ajeg Pradina Nabilla:

> "Sangat baik. Mereka bisa membuat event kami semakin membuat citra kami pun ikut baik."[17]

Itu tanda dari bagaimana SATUBASA telah melakukan pekerjaannya dengan baik dan professional.

Setelah banyak hal yang dilakukan agar mendapat citra positif dari public, disisi lain SATUBASA juga punya cara untuk mempertahan citra yang telah dibangun tersebut.

> "Hmmmmmm.,,,, mempertahankan. Intine ngunu. Mempertahankan itu tadi, ya karena gini, bisnisnya disini itu bisnisnya dunia komunikasi, dunia pemasaran, jasa, khususnya di EO gak bisa dinilai dengan.,,, opo yo,, dengan,,, artinya yang kita jual disini, SATUBASA ini terkenal dengan kreatifnya seng beda, yang beda. Orang ngomong kreatif itu yo mestilah, tapi bagaimana kreatif yang beda iku timbul dari kita, iku seng selama iki, nek aku lihat. Kenapa mereka tertarik tetep makek kita, karena kita kan selalau memberikan suatu konsep, eksekusi seng bedo, itu. Yo kebanggaanku disitu seh. Sebagai seorang eksekusi maupun konseptor ngunu lhooo.Itu aja kurang lebihnya."[18]

---

[17]Hasil wawancara dengan Ajeng Pradina Nabilla. Minggu, 17 Mei 2016
[18]Hasil wawancra dengan Yos Novembrianto. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Seperti yang telah diungkapkan Bapak Yos Novembrianto, perusahaan akan terus mempetahankan citra yang sudah telah dibangun. SATUBASA akan terus mempertahan kalau perushaan itu dibidang komunikasi, dunia pemasaran, bahwa perusahaan terkenalnya dengan kreatifnya yang beda, dam memberikan *service*nya yang terbaik untuk *client*.

> "Eehh sebetulnya ada aja, dalam artian gini ya,,, personal bisa jadi, karena di event kan kita berhubungan dengan banyak orang, sehingga mungkin disitu ada krikil-krikilnya lah, satu dua pasti ada, tapi saya rasa tidak signifikan gitu lhooo."
>
> "oohh pasti pasti pernah, yaa kan namanya usaha pasti gak akan mulus terus kan, pasti ada krikil-krikilnya ros."[19]

Semua perusahaan juga pernah mendapat citra yang negatif, sama halnya di SATUBASA. Seperti yang dikatakan Bapak Eric diatas.Tapi tergantung bagaimana pihak perusahaan menanggapi dan mengembalikan citra tersebut kembali seperti semula.

> "ok ros,,pasti ada, dan banyak hal yang terjadi,karena perusahaan ini yang bersifat jasa dan juga bekerja sama dengan pihak ketiga sebagai *support* kebutuhan kita, dengan berjalannya waktu hal itu bisa diminimalisir. Contohnya warna printing tidak persis dengan logo asli, performance band yang tidak memuaskan *client*, dll"
> "Kalau semisal untuk point printing dan pengerjaan booth pameran, perusahaan menanggapi komplainnya dengan melakukan pekerjaan revisi hingga memenuhi harapan dan apa yang diinginkan *client.* Apabila komplainnya tidak dapat dilakukan revisi kerja karena waktu yang mepet sehingga tidak memungkinkan maka perusahaan melakukan negoisasi dengan memberikan kompensasi yang membuat *client* merasa perusahaan bersikap *fair* (adil) dan bertanggung jawab."

[19]Hasil wawancara dengan Eric Herman Yudha. Jumat, 15 Mei 2016

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Ada beberapa kasus dalam pengerjaan suatu event, dan citra yang sedikit negative, tapi perusahaan menanggapi dengan tenang dan terus bertanggung jawab atas kesalahan yang perusahaan lakukan, dan akan memberikan kompensasi agar *client* merasa *fair* atau adil.

Bapak Eric Herman Yudha menambahkan:

> "Selama kita bisa bertanggung jawab, maka tanggung jawab dengan apa yang sudah kita lakukan, maka saya rasa citra itu akan pulih dengan sendirinya, seperti itu ros."

Bapak Eric menjelaskan bahwa selama yang dilakukan tidak fatal dan berani bertanggung jawab atas segalanya maka dirasa citra yang positif akan dapat kembali dan pulih dengan sendiri.

Peran *stakeholder* memang menjadi hal penting jika perusahaan ingin menunjukkan eksistensinya dimata masyarakat tau public. Apalagi perusahaan dalam dunia komunikasi, dunia pemasaran, dan jasa, terutama dibidang EO. Citra yang dilakukan melalui kekreatifitasan adalah hal yang sangat penting, meski tidak banyak yang tau bahwa peran *stakeholder*lah yang sangat berpengaruh didalamnya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id