







Tidak jarang pihak Satubasa mengadakan liburan bareng, bahkan ada dari salah satu *client* juga sering mengadakan liburan bersama agar tetap terjalin sistem kekeluargaannya.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat bahwasanya Satubasa memang benar-benar lebih mengedepankan dan mengutamakan sistem kekeluargaannya. Jadi semua menjalankan peranannya sesuai tugasnya masing-masing, sehingga terjalin hubungan yang erat dan baik antara *stakeholder* internal maupun *stakeholder* external. Dan kegiatan yang dilakukanpun berjalan dengan lancar.

## **2. Membangun Citra Perusahaan Melalui Peran *Stakeholder***

Citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan, dalam hal ini citra bersifat abstrak, wujudnya tidak dapat dilihat akan tetapi dampak dari citra dapat dirasakan dan sangat besar sekali pengaruhnya bagi perkembangan sebuah perusahaan.

Semua perusahaan menginginkan perusahaan mendapatkan citra yang positif, sama halnya dengan Satubasa yang menginginkan citra perusahaannya baik dan positif dimata public. Tetap dalam konteks namanya yaitu “SATUBASA”, perusahaan ingin SATUBASA ini yang SATU BAHASA yaitu selaras, serasi, kompak dipandang orang-orang luar. Dalam artian mereka bisa memenuhi kebutuhan apapun dan siapa dibidang yang digeluti. Jadi Satubasa ingin memberikan citra bahwa mereka diperusahaan ini fleksibel dan tapi juga kreatif, dan juga kita mmemberi kontribusi maksimal keperusahaan yang mempercayainya.

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.

Dengan melakukan berbagai macam banyak kegiatan untuk pencitraan perusahaan, menjadikan Satubasa memiliki rasa kekeluargaan, rasa kekerabatan dengan para *stakeholdernya*. Selain itu citra positif, memberikan peluang perusahaan menjadi cepat berkembang dengan adanya laba perusahaan yang berlimpah.

Selain itu Satubasa juga mempunyai kegiatan semacam evaluasi dengan semua pihak yang terlibat, tanpa terkecuali karyawan, dan *client*. Evaluasi sering dilakukan setelah berjalannya event, dilakukannya evaluasi agar pihak perusahaan tau akan kekurangan atau kelebihan dan ketidakcocokan dari hasil kinerja yang telah dijalankan.

Menjaga hubungan baik dengan para *stakeholder* merupakan hal yang sangat penting dilakukan oleh perusahaan untuk kepentingan membangun citra positif dimata public. Komunikasi personal yang terjadi akan menjadi kebutuhan masing-masing, Satubasa tidak hanya melakukan komunikasi dengan para karyawan saja, tapi dengan pihak-pihak yang bersangkutan pun dilakukan. Misalnya, seperti sebelum melakukan event berlangsung, Satubasa melakukan komunikasi dengan *client* apa yang akan

diinginkan dalam event tersebut. Kemudian perusahaan akan menjalankannya dengan semaksimal mungkin sesuai yang telah diinginkan.

Berhubungan dengan para *stakeholder* langsung, disitulah peran membangun citra perusahaan sangat penting. Apalagi dengan para *client*, Satubasa akan memberikan *servicenya* yang terbaik dan semaksimal mungkin. Dan selalu berusaha mengerti apa keinginan *client*.

Sebagai salah satu *stakeholder*, *client* juga mempunyai peran penting dalam membangun citra perusahaan. Semisal *client* juga memberikan ide-ide kreatifnya, dan memberikan sajian yang terbaik untuk para konsumennya. Sehingga para konsumen tidak kecewa dengan apa yang telah disajikan oleh pihak event maupun SATUBASA yang melaksanakannya. Secara otomatis jika sajian yang telah diberikan tidak memberi kesan kecewa pada konsumen, baik dari pihak yang mengadakan event dan pihak perusahaan akan mendapatkan nilai citra yang positif.

Selain peran *stakeholder* yang sangat penting dalam membangun citra perusahaan, perusahaan juga memiliki peran yang kuat dalam menjaga citra yang sudah dibangun. Dengan menjaga hubungan baik, menjaga komunikasi, melaksanakan event dengan sebaik-baiknya, terus memberikan ide-ide kreatif dengan harga yang kompetitif. Membangun kerjasama yang baik dan memberikan kepuasan terbaik dengan keprofesionalismenya yang sesuai dengan visi Satubasa juga menjadi salah satu cara agar menjaga citra perusahaan yang positif.

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

Meskipun hubungan perusahaan dengan para *stakeholder* ini sudah terjalin dengan erat, ini tidak akan mempengaruhi keprofesionalan mereka dalam bekerja. Satubasa tetap bekerja dengan profesional dan dengan hati. Dan terus mengeluarkan ide-ide yang kreatif dengan harga yang kompetitif. Meskipun terjadi citra yang negatif, perusahaan tidak akan pernah menutupi dari public, mereka akan tetap bertanggung jawab atas semua kesalahannya.

Dengan adanya hubungan yang terjalin dengan baik, maka pemberitaan tentang perusahaan pun bisa dikontrol mengenai baik buruknya melalui bagaimana SATUBASA memberikan *service*. Adanya umpan balik atau *feedback* yang diberikan kepada perusahaan juga dapat dijadikan perusahaan lebih meningkatkan kinerja dan sebagai pelajaran juga.

Banyak cara dan strategi perusahaan agar dapat membangun citra yang positif di mata public. Karena perusahaan ini adalah perusahaan kreatif, mereka mengeluarkan *outputnya* berupa konsep yang kreatif, dengan mengeluarkan ide-ide semaksimal mungkin agar *client* bisa terpenuhi kebutuhannya. Satubasa juga mempunyai beberapa divisi-divisi yg juga mensupport perusahaan, seperti divisi sound system, lighting, contractor, media, bahkan Satubasa juga mencari vendor-vendor yang





yang telah diinginkan. Perusahaan juga akan terus menjaga komunikasi saat an sebelum event berjalan agar tidak terjadi *mis communication*.

Berhubungan dengan para *stakeholder* langsung, disitulah peran membangun citra perusahaan sangat penting. Apalagi dengan para *client*, Satubasa akan memberikan *servicenya* yang terbaik dan semaksimal mungkin. Dan selalu berusaha mengerti apa keinginan *client*.

Sebagai salah satu *stakeholder*, *client* juga mempunyai peran penting dalam membangun citra perusahaan. Semisal *client* juga memberikan ide-ide kreatifnya, dan memberikan sajian yang terbaik untuk para konsumennya. Sehingga para konsumen tidak kecewa dengan apa yang telah disajikan oleh pihak event maupun Satubasa yang melaksanakannya. Secara otomatis jika sajian yang telah diberikan tidak memberi kesan kecewa pada konsumen, baik dari pihak yang mengadakan event dan pihak perusahaan akan mendapatkan nilai citra yang positif.



buruknya melalui bagaimana Satubasa memberikan *service*. Adanya umpan balik atau *feedback* yang diberikan kepada perusahaan juga dapat dijadikan perusahaan lebih meningkatkan kinerja dan sebagai pelajaran juga.

Banyak cara dan strategi perusahaan agar dapat membangun citra yang positif di mata public. Karena perusahaan ini adalah perusahaan kreatif, mereka mengeluarkan *outputnya* berupa konsep yang kreatif, dengan mengeluarkan ide-ide semaksimal mungkin agar *client* bisa terpenuhi kebutuhannya. Satubasa juga mempunyai beberapa divisi-divisi yang juga mensupport perusahaan, seperti divisi sound system, lighting, contractor, media, bahkan Satubasa juga mencari vendor-vendor yang terbaik dan termurah, guna agar perusahaan memberikan harga yang kompetitif kepada *client*.

Satubasa juga menjaga citra positifnya dengan tidak melakukan hal-hal yang negatif, semacam dugem, dunia gemerlap atau yang lain. Akan tetapi namanya juga bisnis, yang berhubungan dengan banyak orang. Satubasa juga pernah mendapatkan kerikil-kerikil atau berita yang negatif, tapi tergantung bagaimana perusahaan menyikapi dan pertanggung jawabannya. Maka citra yang positif akan dapat kembali semula.

Citra memang sesuatu yang abstrak, akan tetapi dampak dari citra wujudnya dapat kita lihat. Menjaga citra yang sudah ada lebih berat dari pada memunculkannya. Selain itu untuk menjaga citra perusahaan ini,







kekeluargaan, Misalnya kepada *client*, perusahaan selalu melakukan komunikasi dengan *client* apa yang akan diinginkan. Kemudian perusahaan akan menjalankannya dengan semaksimal mungkin sesuai yang telah diinginkan.

Satubasa mempunyai kegiatan semacam evaluasi dengan semua pihak yang terlibat, tanpa terkecuali karyawan, dan *client*. Evaluasi sering dilakukan setelah berjalannya event, dilakukannya evaluasi agar pihak perusahaan tau akan kekurangan atau kelebihan dan ketidakcocokan dari hasil kinerja yang telah dijalankan. Dari situ antara perusahaan dengan *stakeholder* saling membutuhkan, untuk itu Satubasa selalu menjaga hubungan baik dengan para *stakeholder*, untuk mendapatkan citra yang positif dimata public.

Hal ini sesuai dengan model *two way symmetrical*, bahwa citra yang tersampaikan (*shared images*) memungkinkan hubungan saling ketergantungan antara organisasi dengan para *stakeholder*. Adanya sifat saling membutuhkan juga dapat dilihat ketika SATUBASA memberikan *service* nya dan dari *stakeholder* baik dari internal maupun external akan memberikan masukan-masukan atau *feedback* dari sajian yang telah diberikan. *Client* membutuhkan kinerja dari perusahaan berupa sajian yang kreatif, inovatif, begitu pula dengan perusahaan yang butuh *feedback* berupa masukan atau ide-ide lain yang mereka punya agar perusahaan tau tentang apa kekurangan dan kelebihan mereka.

Pemeliharaan citra adalah proses yang berkelanjutan yang membutuhkan komunikasi dengan para *stakeholder*. Demi keberhasilan *maintenance*, organisasi harus mencari feedback dari *stakeholder* lalu menyesuaikan strategi komunikasi dengan kepentingan dan menyesuaikan strategi komunikasi mereka sesuai temuan tersebut. Hal ini oleh Massey disebut proses dialogis. Ketika organisasi secara strategis berkomunikasi dengan *stakeholder* dalam rangka mempengaruhi persepsi mereka, di sisi lain mereka membentuk ide-ide mereka sendiri tentang citra organisasi.

Hubungan baik yang terjalin antara perusahaan dengan *stakeholder*, akan mempermudah terjalinnya komunikasi antar keduanya. Untuk menjalin hubungan baik itu, banyak sekali yang dilakukan oleh perusahaan Satubasa, ini merupakan salah satu bentuk perusahaan agar terjadi kejadian yang tidak diinginkan seperti *missed communication* antara perusahaan dengan para *stakeholder*. Seperti ketidakpuasan terhadap kinerja perusahaan.

Satubasa sebagai perusahaan dalam bidang komunikasi, perusahaan kreatif, jasa, khususnya dibidang EO. Jelas banyak keterlibatan pihak-pihak yang terkait, yang terdiri dari dua orang atau lebih yang memiliki sikap bergantung satu dengan yang lain. Untuk menjalankan sebagai organisasi perusahaan yang memiliki peran penting, komunikasi antar anggota merupakan hal yang paling penting untuk dijaga dan diperhatikan. Dan perusahaan lebih mengkomunikasikan segala sesuatunya lewat kemasan

