BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan judul "Peran *Stakeholder* dalam Membangun Citra Perusahaan EO SATUBASA", peneliti juga mendapatkan data dan fakta yang diperoleh dari lapangan langsung baik dari hasil wawancara maupun observasi langsung telah dikonfirmasi dengan teori-teori yang menjadi acuan peneliti, dengan demikian dapat diperoleh beberapa kesimpulan mengenai hal yang menjadi focus dalam penelitian ini. Kesimpulan ini meliputi berbagai aspek mulai dari hubungan *stakeholder* dengan perusahaan SATUBASA, bagaimana peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan SATUBASA.

1. Hubungan yang digunakan perusahaan SATUBASA dengan *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan.

   Dalam sebuah perusahaan pasti akan terjalin hubungan yang sangat baik antara pihak-pihak yang terkait dengan perusahaan. Begitu juga dengan SATUBASA yang selalu menjalin hubungan baik dengan para *stakeholdernya*, karena SATUBASA beranggapan menjalin hubungan baik sangatlah penting demi kelangsungan perusahaan. Berikut adalah bentuk-bentuk hubungan yang dilakukan oleh pihak perusahaan SATUBASA dengan para *stakeholder*nya:

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

a. Hubungan saling kertergantungan dan saling mengisi

Hubungan ini sangat jelas bahwasannya antara perusahaan SATUBASA dengan para *stakeholder* tidak dapat dipungkiri, bahwa mereka saling membutuhkan, saling ketergantungan, dan saling mengisi satu sama lain. Contoh kecil, *clien t*membutuhkan jasa dari SATUBASA, begitupun sebaliknya, SATUBASA juga membutuhkan *feedback* dari apa yang telah mereka lakukan dan sajikan.

b. Hubungan saling mendukung

Perusahaan juga membutuhkan dukungan baik dari para *stakeholder,* tanpa terkecuali *client,* agar dapat menjalankan *service*nya dengan hati dan baik. Semisal, pihak *client* selalu mendukung apapun keputusan dari SATUBASA yang akan dijalankannya. Tapi SATUBASA tidak pernah membatasi jika dari salah satu *client* juga ikutan didalam memberikan ide-ide dan keputusannya.

c. Hubungan kekeluargaan

SATUBASA tidak pernah membedakan dan tidak pernah memandang sebelah mata, baik itu dari karyawan tetap, karyawan *freelance,* ataupun *client,* SATUBASA tetap memperlakukan sama semua dengan sistemnya yang kekeluargaan. SATUBASA selalu mengedepankan system kekeluargaan, tapi tetap menjaga prosedur keprofesionalan mereka dalam masalah kinerja.

2. Peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan 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

Peneliti dapat menyimpulkan, bahwa peran *stakeholder* disini sangat penting dalam membangun citra perusahaan SATUBASA. Diantaranya :

a. Menjaga Hubungan Baik

Tetap menjaga hubungan baik dengan para *stakeholder*nya. Apalagi SATUBASA menginginkan perusahaan yang mendapatkan citra yang positifdimata public. SATUBASA menginginkan citra perusahaanya yang "SATU BAHASA" yang diambil dari nama perusahaanya itu "SATUBASA", SATUBASA ingin perusahaannya selaras, serasi, kompak dipandang orang-orang luar. Dalam artian mereka bisa memenuhi kebutuhan apapun dan siapan dibidang yang digeluti. Jadi SATUBASA ingin memberikan citra bahwa mereka diperusahaan ini fleksibel dan tapijuga kreatif, dan juga kita member kontribusi maksimal keperusahaan yang mempercayainya.

b. Menjaga Komunikasi

SATUBASA tidak hanya menjaga dan 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. Perusahaan juga akan terus menjaga komunikasi saat an sebelum event berjalan agar tidak terjadi *mis communication.*

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. Menjaga Kepercayaan

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, dan menjaga kepercayaan para *client* untuk melaksanakan event dengan sebaik-baiknya, terus memberikan ide-ide kreatif dengan harga yang kompetitif. Membangun kerjasama yang baik dan memberikan kepuasaan terbaik dengan keprofesionalismenya yang sesuai dengan visi SATUBASA juga menjadi salah satu cara agar menjaga citra perusahaan yang positif.

Maka dari itu peran *stakeholder* disini sangat penting dalam membangun citra perusahaan. Banyak hal yang dilakukan SATUBASA guna untuk mendapatkan citra yang diinginkan. Seperti kegiatan evaluasi seusai event berlangsung, hal itu dilakukan agar SATUBASA mengerti akan kekurangan, kelebihan dan ketidakcocokan terhadap hasil kinerja mereka. SATUBASA memberikan *service*nya yang terbaik dan *stakeholder* salah satunya *client* akan memberikan *feedback* berupa komentar-komentar yang mereka kurang setujui. Dan SATUBASA juga akan terus menjaga komunikasi agar tidak terjadi *miss communication* terhadap *stakeholder*. Didalam perusahaan pun terjalin system kekeluargaan yang itu terjadi dengan semua pihak yang terlibat tanpa terkecuali *client*, agar tetap terlihat serasi, selaras, dan kompak. Disitulah peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan sangat penting. Hal tersebut terjadi komunikasi timbale

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

balik. Pelayanan SATUBASA merupakan pembangun jalinan kerja untuk mewujudkan hubungan yang harmonis dan menanamkan sikap saling percaya. Jika sudah terjalin hubungan yang baik, akan mempermudah untuk memperlihatkan citra yang positif ke public. Dan memperkecil peluang citra yang negatif, sehingga citra SATUBASA dapat di pertahankan.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan uraian diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dari beberapa pihak, seperti:

1. Karena SATUBASA perusahaan kreatif, perusahaan harus mampu mengeluarkan output berupa konsep yang kreatif yang beda, inovatif dengan harga yang kompetitif, dan akan tetap mencari ide-ide yang menarik semaksimal mungkin untuk bias memenuhi kebutuhan *client*.
2. Selalu melakukan kegiatan-kegiatan yang positif, kreatif agar tidak kalah packing dengan perusahaan-perusahaan EO lainnya.
3. Menjaga hubungan harmonis dengan system kekeluargaan baik dengan karyawan-karyawan dan *client.* Dan selalu memberikan *service* dan sajian sebisa mungkin yang terbaik terhadap *client.* Agar dapat memuaskan hati para konsumen
4. Karena event berhubungan dengan banyak orang, Tetap bertanggungjawab dengan apa yang dilakukan. Dan tetap menjadi kepercayaan banyak orang dalam hal *event organizer.*
5. Penelitian ini masih belum sempurna dan banyak sekali kekurangannya. Oleh karena itu, diharapkan nantinya ada pihak lain yang melakukan

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

penelitian secara lebih mendalam lagi tentang peran *stakeholder* dalam membangun citra perusahaan EO 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