

ANALISIS TERHADAP FUNGSI HUMAS PT RECKITT BENCKISER INDONESIA CILEUNGSI FACTORY

Moulita Indi Ihzani*, Dr. Musta'an², Rahmat Wisudawanto³.

¹Universitas Sahid Surakarta

Email: mouikkai5@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan fungsi Humas PT Reckitt Benckiser Cileungsi Factory. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu kegiatan staff Humas dalam menjalankan fungsi di PT. Reckitt Benckiser. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan fungsi Humas yang diterapkan dalam kegiatan perusahaan PT Reckitt Benckiser yaitu: (1.) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi; (2.) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal; (3.) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi; (4.) Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

Kata kunci: Humas, Fungsi, PT Reckitt Benckiser.

ABSTRACT

This study aims to explain the public relations function of PT Reckitt Benckiser Cileungsi Factory. This study used a qualitative descriptive method focusing on research, namely the activities of public relations staff in carrying out functions at PT. Reckitt Benckiser. This research uses the descriptive qualitative method. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. The results of the analysis show that the functions of public relations applied in the activities of the company PT Reckitt Benckiser are: (1.) Supporting management activities in achieving organizational goals; (2.) Fostering a harmonious relationship between the organization and the public, both external and internal public; (3.) Creating reciprocal two-way communication by disseminating information from the organization to the public and channelling public opinion to the organization; (4.) Serve the public and advise organizational leaders in the public interest.

Keywords: Public Relations, Function, PT Reckitt Benckiser

PENDAHULUAN

Selain kegiatan di perusahaan, Humas PT Reckitt mengemban tugas ke luar organisasi, khususnya kepada masyarakat di sekitar lingkungan perusahaan. Citra perusahaan yang terbentuk di masyarakat turut mempengaruhi keberlangsungan organisasi. Dari observasi yang penulis lakukan, PT Reckitt Benckiser mempunyai citra yang baik di mata masyarakat. PT Reckitt Benckiser menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan (Corporate Social Responsibility) sebagai bentuk kepedulian PT Reckitt Benckiser dengan lingkungan dan turut menjaga kelestariannya. Program yang masih dilakukan antara lain mengolah kembali limbah yang dihasilkan dari kegiatan produksi dan tidak membuangnya ke pembuangan sekitar karena merupakan limbah B3 yang dapat berdampak buruk bagi lingkungan dan masyarakat. Program lainnya yaitu dengan memelihara saluran gorong-gorong di sekitar perusahaan agar tidak menggenangi jalan dan fasilitas umum lainnya.

Masyarakat sekitar menyatakan turut merasakan manfaat dari program CSR yang dilakukan oleh PT Reckitt Benckiser melalui kegiatan sosial. Dari pengalaman penulis, PT Reckitt Benckiser membagikan paket sabun mandi dan cairan pembersih rumah kepada masyarakat selama 3 bulan sekali. Satu tahun sekali, PT Reckitt Benckiser mengadakan kegiatan Tabligh Akbar di lingkungan perusahaannya, dimana kegiatan tersebut dapat dihadiri oleh khalayak dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Dengan program – program tersebut, masyarakat memberikan kepercayaan dan penilaian positif kepada PT Reckitt Benckiser.

TINJAUAN PUSTAKA

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis. Penelitian tersebut yaitu oleh Dwi Prasetyo Nugroho dengan judul Fungsi Internal Hubungan Masyarakat Perusahaan Umum Bulog Divisi Regional Jawa Tengah. Penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui penerapan fungsi internal Humas pada Perum Bulog Divre Jateng dan mengetahui hambatan–hambatan Humas perum bulog Divre Jateng dalam menerapkan fungsi internal Humas pada Perum Bulog Divre Jateng. Menurut Effendy Humas dapat dibedakan ke dalam dua pengertian yakni: “Sebagai teknik komunikasi dan sebagai metode komunikasi. Hubungan masyarakat adalah komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. (Effendy 2006)

Menurut Effendy (Effendy 2009) fungsi *public relations* sebagai berikut:

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal.
- c. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
- d. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum. Pendapat tersebut memberikan gambaran bahwa fungsi *public relations* yaitu untuk menciptakan komunikasi dua arah guna untuk menyebarkan informasi kepada publik. Adanya komunikasi tersebut juga dapat menyalurkan opini publik tentang organisasi.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan pendekatan dan jenis data yang digunakan, penelitian ini termasuk ke dalam penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang muncul terhadap subjek penelitian untuk kemudian dianalisa agar menghasilkan data yang bukan merupakan angka – angka melainkan kata – kata atau deskriptif. Penelitian ini dilakukan di PT. Reckitt Benckiser Cileungsi Factory. Metode yang digunakan pada penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mengenai fungsi yang harus dijalankan oleh profesi Humas PT. Reckitt Benckiser. Data digunakan berupa data primer dan data sekunder. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dengan staff HR di PT Reckitt Benckiser. Data sekunder menggunakan dokumen dan artikel penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik bahasan, yaitu PT Reckitt Benckiser. Selain dokumentasi, data sekunder dari penelitian ini yaitu hasil observasi penulis sebelum dan selama penelitian dilakukan. Observasi sebelum penelitian dilakukan di luar lingkungan perusahaan PT Reckitt Benckiser Cileungsi, sedangkan observasi selama penelitian dilaksanakan di dalam lingkungan perusahaan PT Reckitt Benckiser Cileungsi Factory. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data – data dengan jalan menyelidiki dokumen – dokumen yang ada untuk mendukung informasi yang didapat dari hasil wawancara. Teknik analisis data menggunakan analisis SWOT. Menurut Rangkuti (2015), analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada sub bab penelitian fungsi Humas ini pembahasan akan difokuskan pada analisis data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi yang diperoleh dari PT Reckitt Benckiser. Fungsi Humas di perusahaan tersebut yakni tersebut mengacu pada klarifikasi oleh Effendy (Effendy 2009).

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.

Pada fungsi ini, Humas lebih fokus pada kegiatan manajemen. Selain itu, kegiatan manajemen yang dilakukan oleh Humas ditujukan untuk mencapai tujuan organisasi. Adapun bentuk implementasi Humas PT Reckitt dalam menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan institusi adalah menghimbau karyawan untuk menaati protokol kesehatan.

- b. Membina hubungan harmonis antara institusi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal. Pada fungsi ini, Humas lebih fokus pada menjaga relasi dengan publik.

Adapun bentuk implementasi Humas PT Reckitt dalam membina hubungan harmonis antara institusi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal adalah dengan program *Bee Updated Week*.



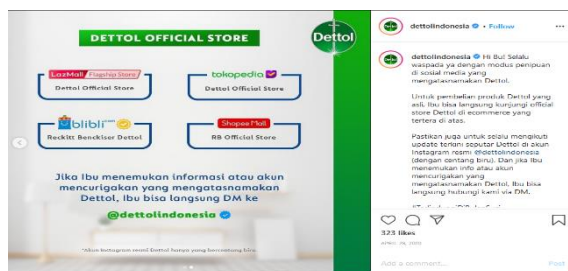
Gambar 1. Kegiatan Bee Updated Week

Gambar 1 diatas menunjukkan bentuk implementasi membina hubungan harmonis dengan publik internal. Pada konteks ini, Humas mengadakan program Bee Updated Week di area produksi PT Reckitt. Bee merupakan sebutan untuk seluruh pekerja di PT Reckitt Benckiser. Kegiatan ini merupakan sarana komunikasi antara karyawan dan management untuk memberikan informasi ter-update dan sharing aspirasi karyawan secara langsung.



Gambar 2. Kegiatan bersih masjid

Untuk membina hubungan harmonis dengan publik eksternal (masyarakat), Humas PT Reckitt membuat program bakti sosial, yaitu membersihkan masjid yang ada di pemukiman sekitar pabrik PT Reckitt, dan penyerahan bantuan berupa alat kebersihan serta produk pembersih dari Reckitt. Dengan demikian, Humas PT Reckitt melaksanakan fungsi Humas membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal. c. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari institusi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada institusi. Pada fungsi ini, Humas PT Reckitt fokus pada kegiatan komunikasi. Kegiatan komunikasi yang dilakukan Humas PT Reckitt ditujukan untuk menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari institusi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada institusi adalah dengan membuat siaran berupa peringatan dan himbauan atas penipuan yang mengatasnamakan salah satu *brand* milik PT Reckitt.



Gambar 3. Postingan di laman Instagram Dettol

Gambar 3 di atas menunjukkan bentuk implementasi dukungan Humas dalam penyebaran informasi dari atasan kepada masyarakat. Pada konteks ini Humas mensosialisasikan agar masyarakat waspada terhadap penipuan yang mengatasnamakan Dettol, salah satu merk dagang milik PT Reckitt. Humas juga menghimbau kepada masyarakat agar melapor kepada pihak Reckitt apabila menemukan produk palsu atau penipuan lainnya yang mengatasnamakan merk PT Reckitt.

Dengan demikian, Humas PT Reckitt melaksanakan fungsi Humas dalam menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari institusi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada institusi. d. Melayani publik dan menasehati pimpinan institusi demi kepentingan umum. Pada fungsi ini, Humas PT Reckitt fokus pada pelayanan terhadap masyarakat. Kegiatan tersebut memberikan gambaran bahwa fungsi Humas yaitu untuk menciptakan komunikasi dua arah guna untuk menyebarkan informasi kepada publik. Adanya komunikasi tersebut juga dapat menyalurkan opini publik tentang organisasi. Adapun bentuk implementasi Humas PT Reckitt dalam melayani publik dan menasehati pimpinan institusi demi kepentingan umum adalah menanggapi pengajuan program magang dari pelajar ataupun mahasiswa sebagai bentuk peningkatan kemampuan sumber daya manusia dan keterlibatan masyarakat sebagai publik eksternal. Hasil wawancara terkait dengan implementasi dalam melayani publik sebagai berikut:

“Contoh implementasi yg nyata adalah semisal ada anak masyarakat yg ingin PKL bisa untuk pkl di RB, hal ini jg untuk membangun sumber daya manusia sekitar perusahaan, bisa juga melakukan pelatihan kerja kepada masyarakat.”

Analisis SWOT Fungsi Humas PT Reckitt Benckiser Indonesia Cileungsi Factory

Menurut hasil penelitian, fungsi Humas yang ada di PT Reckitt Benckiser Indonesia Cileungsi Factory telah dijalankan dengan baik. Namun masih ada beberapa kekurangan diantara kelebihan yang dimiliki Humas PT Reckitt Benckiser. Untuk menguraikan dan menganalisis kelebihan atau kekurangan fungsi Humas, penulis menggunakan teknik analisis SWOT. Analisis SWOT ini akan dibuat berdasarkan hasil analisis pada sub bab sebelumnya.

Strength (Kekuatan)

Strength adalah analisis terhadap unsur kekuatan yang dimiliki suatu institusi. Kekuatan ini dapat dilihat dari kelebihan dari berbagai aspek seperti manajemen, kualitas hasil produksi, teknologi, lokasi strategis atau aspek lainnya yang menunjukkan keunggulan instansi tersebut. *Strength* (kekuatan) yang dimiliki oleh Humas PT Reckitt Benckiserr Cileungsi Factory adalah:

- a. Kebutuhan kegiatan manajemen maupun produksi terkoordinir dengan baik. Salah satunya Alat perlindungan diri. Sebelum karyawan memulai aktifitas produksi, perlengkapan APD sudah disediakan di loker karyawan. Kebutuhan manajemen seperti kertas dan alat tulis pun disediakan di ruang Office.
- b. Aspirasi dari karyawan dapat didengar langsung oleh manajemen PT Reckitt melalui program Bee Updated Week yang diadakan setiap minggu sekali. Kegiatan ini sekaligus menjadi sarana penyampaian informasi terbaru dari atasan kepada bawahan secara langsung, yaitu manajemen kepada karyawan di PT Reckitt. Sehingga hambatan – hambatan komunikasi yang biasa muncul pada media komunikasi sebagai sarana pertukaran informasi dapat dihindari atau diminimalisir.
- c. Komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik mampu membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik eksternal. Salah satu publik eksternal dari PT Reckitt yaitu Pemerintah Kecamatan Cileungsi. Hal ini dibuktikan dengan gambar berikut:



Gambar 4. Berita di situs web Pemkot Bogor

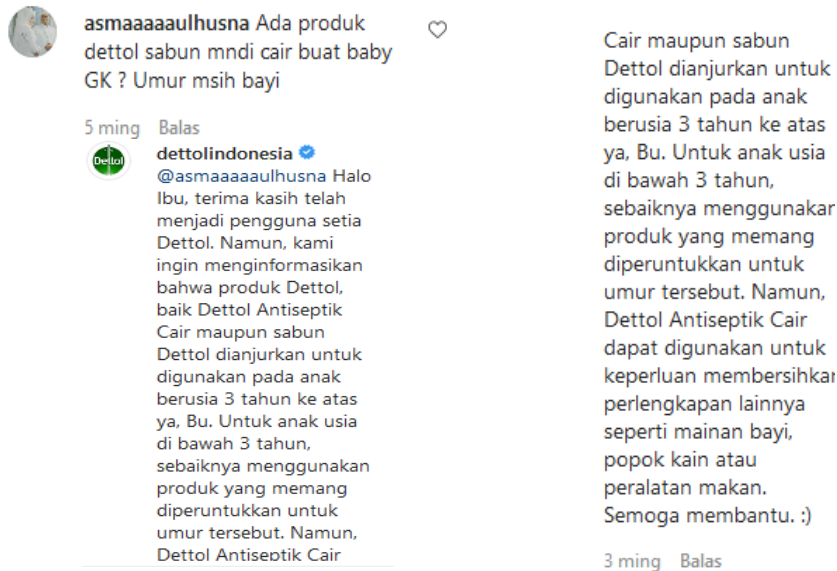
Gambar diatas menunjukkan hubungan antara PT Reckitt Benckiser dengan pemerintah setempat berjalan baik. Dewan dari Pemerintah Kecamatan Cileungsi meninjau langsung ke area pabrik terkait dengan lingkungan sekitar site PT Reckitt dan pengolahan limbah sisa produksi. Dukungan dari instansi pemerintah setempat sangat berpengaruh bagi keberlangsungan perusahaan, menyangkut perijinan untuk operasional instansi. Kebijakan daerah yang menjadi lokasi perusahaan turut menentukan program dan kegiatan yang akan diberlakukan manajemen perusahaan karena menyesuaikan peraturan yang berlaku di daerah tersebut.

Weakness (Kelemahan)

Weakness atau kelemahan adalah analisis dengan melihat kekurangan yang dimiliki oleh instansi. Dalam praktik, berbagai keterbatasan dan kekurangan kemampuan tersebut bisa terlihat dari organisasi seperti kekurangan orang yang terampil dan keterbatasan keuangan atau anggaran.

Kelemahan dari fungsi Humas PT Reckitt Benckiser adalah :

a. Kurang optimalnya penggunaan media sosial sebagai sarana eksistensi perusahaan. Media sosial merupakan salah satu alat Humas yang dapat dimanfaatkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya terhadap instansi. Hal ini didukung dengan gambar berikut:



Gambar 5. Tanggapan pada Instagram dettolindonesia

Pada halaman Instagram Dettol yang merupakan salah satu produk Reckitt, dapat dilihat Humas PT Reckitt tidak begitu responsive dalam menanggapi pertanyaan dari salah satu pengikutnya. Terlihat bahwa pertanyaan tersebut baru dijawab setelah 2 minggu kemudian. Sehingga pelayanan terhadap publik dapat dinilai kurang maksimal.

b. Dalam proses wawancara dengan staff Humas disampaikan beberapa program yang telah dilaksanakan oleh pihak RB dalam kegiatannya sebagai bentuk kepedulian terhadap masyarakat sekitar dan lingkungan. Namun tidak penulis temukan dokumentasi kegiatan – kegiatan tersebut di laman sosial media milik RB ataupun produk dagang mereka. Di era yang serba digital ini, penggunaan sosial media sangat massive dikalangan masyarakat. Media tersebut menjadi media yang saat ini dimanfaatkan oleh sebagian besar orang dalam membentuk citra, baik diri maupun produk. Karena hemat biaya, penyampaianya cepat dan dapat mencakup banyak khalayak sekaligus. Maka dari itu, media baru ini penting bagi Humas instansi dalam publikasi dan komunikasi dengan publik eksternalnya.

Opportunities (Peluang)

Opportunities atau peluang adalah apa saja yang memungkinkan bisnis untuk mampu bertahan dan diterima di masyarakat, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Peluang merupakan faktor lingkungan yang menjadi pendorong bagi suatu perusahaan untuk berkembang.

Opportunity (peluang) yang dapat dilihat dari Humas PT Reckitt Benckiser adalah sebagai berikut:

a. Dengan disediakannya APD, angka kecelakaan kerja di lapangan bisa diminimalisir. Selain itu, himbauan untuk memakai masker dan mencuci tangan dapat mencegah penambahan kasus covid di lingkungan PT Reckitt Benckiser.

b. Melalui program Bee Updated Week, dimana karyawan dan staff manajemen membaaur saling bertukar aspirasi dan informasi secara langsung. Kegiatan tersebut dapat menciptakan tenggang rasa antara keduanya. Teamwork bisa lebih solid dalam bekerja dan muncul perasaan saling memiliki terhadap segala aspek di PT Reckitt Benckiser. Output tersebut akan memberikan feedback berupa timbulnya rasa tanggungjawab pada karyawan untuk menjaga dan merawat aset yang ada di lingkungan PT Reckitt Benckiser.



c. Program CSR yang diagendakan oleh PT Reckitt dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Program ini dapat digunakan sebagai media penggiring opini dan pembentukan citra perusahaan agar mendapat dukungan yang positif dari publik eksternal, khususnya masyarakat sekitar lingkungan perusahaan PT Reckitt Benckiser. Kegiatan seperti tabligh akbar dan bersih masjid menjadi implementasi kepedulian PT Reckitt terhadap kebutuhan rohani masyarakat. Sedangkan pemeliharaan saluran pembuangan drainase merupakan bentuk kepedulian PT Reckitt terhadap lingkungan. Masa pandemic ini PT Reckitt mengingatkan pentingnya menjaga kebersihan diri dengan cara membagikan paket sabun cuci tangan, bodywash dan household kepada masyarakat sekitar pada saat pemilihan Kepala Desa Limusnunggal.

d. Memperbesar publikasi dari hasil kegiatan sosial yang diadakan perusahaan, terutama di media sosial yang saat ini sedang massive digunakan oleh berbagai lapisan masyarakat. Publikasi kegiatan CSR oleh perusahaan dapat dimanfaatkan sebagai penggiring opini dan pembentuk citra positif untuk organisasi. Pembentukan citra melalui media sosial akan lebih besar jangkauannya dibandingkan kegiatan sosial itu sendiri. Sehingga publik eksternal organisasi yang tidak terlibat dalam kegiatan tersebut dapat mengetahui dan diharapkan turut memberi penilaian yang baik terhadap organisasi.



7. Ulasan tentang PT Reckitt di Google Maps

Gambar 7 di atas menunjukkan bahwa alamat email yang terdapat dalam situs Google Maps PT Reckitt Benckiser tidak benar atau salah. Informasi yang tercantum pada situs tersebut mengenai PT Reckitt masih terdapat kesimpangsiuran, contohnya email dan nomor telepon. Orang yang menjawab pertanyaan seperti pada gambar di atas tidak bisa dipastikan apakah ia berasal dari pihak PT Reckitt atau hanya pengguna aplikasi Google Maps. Hal ini dapat memicu disinformasi dari publik eksternal PT Reckitt Benckiser.

SIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian mengenai Fungsi Humas PT Reckitt Benckiser dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

a. Fungsi Humas PT Reckitt Benckiser baik ke dalam maupun ke luar organisasi telah dijalankan dengan baik, dan sesuai dengan fungsi Humas yaitu : (1.) Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi; (2.) Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal; (3.) Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan

menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi; (4.) Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.

b. Hasil analisis SWOT dari fungsi Humas PT Reckitt Benckiser adalah (1.) *Strength* (Kekuatan): (a.) Kebutuhan kegiatan manajemen maupun produksi terkoordinir dengan baik. (b.) Aspirasi dari karyawan dapat didengar langsung oleh manajemen PT Reckitt melalui program Bee Updated Week yang diadakan setiap minggu sekali; (c.) Komunikasi dua arah yang bersifat timbal balik mampu membentuk hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik eksternal; (2.) *Weakness* (Kelemahan):

(a) Kurang optimalnya penggunaan media sosial sebagai sarana eksistensi perusahaan. Sehingga pelayanan terhadap publik kurang maksimal (b.) Kurangnya publikasi terkait kegiatan sosial perusahaan; (3.) *Opportunities* (Peluang): (a.) Mencegah penambahan kasus covid (b.) Melalui program Bee Updated Week, dimana karyawan dan staff manajemen membaur saling bertukar aspirasi dan informasi secara langsung; (c.) Program CSR yang diagendakan oleh PT Reckitt dapat menambah kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan; (4.) *Threats* (Ancaman): (a.) Kesimpangsiuran informasi yang tersebar di internet mengenai Reckitt oleh pihak – pihak yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka diberikan saran sebagai berikut :

a. Kepada PT Reckitt harus mempertahankan fungsi kedua, yaitu membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik, baik publik eksternal maupun internal. Karena pelaksanaan fungsi ini mempunyai kekuatan dalam mempertahankan koneksi yang baik antara karyawan dengan atasan, atasan dengan karyawan melalui program Bee Updated Week. Dan berpeluang sangat besar dalam menghindari kesalahpahaman dan ketidak sesuaian informasi dari atasan kepada karyawan atau sebaliknya mengenai keluhan, saran, masalah, dan kebijakan. Begitu juga dengan program bersih masjid yang menjadi pencitraan bahwa PT Reckitt peduli terhadap lingkungan sekitar.

b. Kepada PT Reckitt harus meningkatkan fungsi Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada organisasi. Selain itu fungsi melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi perlu dipertahankan dan dikembangkan demi kepentingan umum. Karena pada kedua fungsi ini masih memiliki kelemahan yang apabila dimaksimalkan dapat meningkatkan citra perusahaan, terutama publikasi mengenai kegiatan sosial yang dilaksanakan oleh perusahaan untuk masyarakat. Media sosial dapat digunakan dengan maksimal sehingga tidak terjadi dis-informasi atau informasi yang salah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Baskoro. (2009). *Modul Kuliah Metodologi Penelitian Kuantitatif Jenis-Jenis Observasi*. Jakarta: UIN Jakarta.
- Effendy, O. U. (2009). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Handoko, H. (2011). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Herimanto, B. (2007). *Public relations dalam Organisasi*. Yogyakarta: Santusta.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. Jakarta: Kencana.
- Lincoln, G. d. (1981). *Effective Evalution*. San f.
- Rangkuti, F. (2015). *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Semiawan, P. D. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif : Jenis, Karakteristik dan Keunggulan*. Jakarta: Grasindo.
- Subagyo, P. J. (2006). *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Widjaja, P. D. (2008). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.