

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pengelolaan sumber daya merupakan masalah yang sering sekali menjadi sorotan bagi para pengelola perusahaan atau lembaga. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif merupakan kunci sukses dalam membangun sebuah organisasi atau perusahaan, tujuan yang ingin dicapai biasanya akan terlaksana oleh dukungan penuh sumber daya manusia yang ada dalam sebuah perusahaan atau lembaga, aturan yang diterapkan dan dana yang ditetapkan untuk sebuah rencana perusahaan atau lembaga.

Pengelolaan sumber daya manusia yang diinginkan oleh pihak pengelola atau manajer atau pimpinan sebuah lembaga tidaklah semudah membalikkan telapak tangan. Pengelolaan sumber daya untuk menjadikan sebagai salah satu elemen penting yang menjadi pendukung lembaga memerlukan biaya yang tidak sedikit, memerlukan prinsip keadilan dan proses yang berkelanjutan.

Populasi penduduk saat ini semakin meningkat, mengakibatkan banyaknya pengangguran di Indonesia. Oleh karena itu banyak warga Indonesia yang mau bekerja keluar negeri, untuk mengadu nasib menjadi TKW/TKI di luar negeri diantaranya Arab Saudi, menjadi TKW/TKI haruslah mempunyai kemampuan atau keahlian karena kalau tidak mempunyai kemampuan atau keahlian akan

mengalami kesusahan diantaranya susah berkomunikasi, banyak yang disiksa oleh majikannya, diperkosa oleh majikannya karena tidak mempunyai kemampuan atau keahlian. salah satu contoh yang terjadi kepada salah satu warga Indonesia asal Cianjur Jawa Barat.

TKW asal Cianjur, Jawa Barat pulang dengan kondisi cacat permanen akibat disiksa oleh majikannya. Hampir seluruh tubuh ibu dari tiga orang anak itu mengalami luka-luka akibat disiksa selama tiga bulan bekerja sebagai pembantu rumah tangga di Kota Jeddah Arab Saudi. Selain dipukul dan ditendang tubuhnya sering kali disetrika dan dipukul dengan benda tumpul, sehingga menyebabkan giginya rontok. Kesalahan kecil yang dilakukan kerap kali mendapat siksaan yang teramat sangat seperti menyetrika baju anak majikan kurang rapi, SARLAM (korban) disetrika dengan setrika yang panas. Selain itu majikannya melarang keras dirinya untuk memakan makanan yang ada di dalam kulkas, bila tertangkap tangan selain dipukul dengan palu gajinya pun dipotong. Setiap malam Sarlam (korban) hanya bisa menangis dalam setiap doa tuturnya adik majikan yang baik hati sempat membawanya ke rumah sakit karena tidak sadarkan diri setelah mendapat penyiksaan selama 47 hari. Setelah keluar dari rumah sakit dia melaporkan perbuatan majikannya ke polisi setempat, namun polisi setempat malah mengembalikan Sarlam ke rumah majikannya. (Tribun Jabar 2011)

Melihat contoh kasus yang dialami oleh Sarlam, itu salah satu contoh dari problem atau kasus yang terjadi di Arab Saudi, ada kasus yang lebih memprihatinkan seorang TKW diperkosa oleh majikan, disuruh melayani lelaki hidung belang, dan disuruh memakai alat kontrasepsi oleh majikan perempuannya, selain diperkosa beliau disiksa. contoh kasus yang dialami seorang wanita asal kampung cikolotok.

Seorang tenaga kerja wanita TKW asal kampung Cikolotok, Desa Suka Mulya Kecamatan Karang Tengah Kabupaten Cianjur, Lilis Santri binti Sobari (22) mengaku sering mendapat siksaan dari majikannya saat bekerja di Jeddah Arab Saudi. Akibat kejadian yang menimpanya pada bagian tubuh terdapat beberapa bekas luka seperti ditangan kanan, kaki kiri, dan punggungnya dan Lilis juga mengalami depresi. Berdasarkan informasi yang diperoleh Lilis berangkat menjadi TKW sekitar bulan Desember 2008 melalui perusahaan penyalur tenaga kerja di Jalan Batu Ampar Condut Jakarta timur.

Meskipun permasalahannya sepele siksaan dengan menggunakan tangan kosong hingga menggunakan benda keras berkali-kali diterimanya. Bahkan korban pernah dibawa ke tempat hiburan malam dan disuruh melayani laki-laki hidung belang kenalan majikan perempuannya. Setelah lebih dari dua tahun bekerja Lilis bisa pulang dan tiba di Cianjur. Sabtu (15-1) dengan kondisi yang memprihatinkan dibebepa tubuhnya terdapat bekas luka siksaan seperti dibagian tangan kanannya terdapat bekas luka setrika, kemudian pada kaki kirinya terdapat bekas luka tusukan pisau, dan pada punggungnya terdapat bekas luka pukulan benda keras. Selain disiksa saya juga pernah dipaksa memakai alat kontrasepsi oleh majikannya. (Pikiran Rakyat 2011)

Kasus demi kasus yang terjadi pada saudara kita yang bekerja di Arab Saudi itu sangat memprihatinkan karena berbagai hal. Diantaranya kurangnya skill atau kemampuan yang dimiliki oleh seseorang. Mereka bekerja untuk mencari nafkah malah menjadi musibah atau

korban kekerasan, kurangnya komunikasi antara korban dengan pelaku atau pembantu dengan majikan. Sehubungan dengan munculnya kasus kematian TKW yang bekerja di Arab Saudi beberapa pekan lalu, pihak Disnakertrans Jabar bersama dengan Kementerian Nakertrans RI dan Pemkab Bandung, hingga saat ini terus melakukan investigasi yang komprehensif atas kasus tersebut, Sehubungan dengan adanya temuan tersebut serta untuk mencegah terjadinya kejadian serupa untuk waktu-waktu selanjutnya.

Melihat kasus atau masalah yang menimpa TKI/TKW sangat memprihatinkan bagi Indonesia, karena banyak orang yang mau bekerja keluar Negri menjadi takut setelah mengetahui atau melihat di surat kabar seperti : koran, televisi, radio dan korban berhubungan langsung dengan warga setempat. Setelah kasus itu beredah di berbagai media Disnakertrans mengalami pencitraan negatif, Sehubungan dengan adanya temuan tersebut serta untuk mencegah terjadinya kejadian serupa untuk waktu-waktu selanjutnya , mulai tahun 2012 Satgas Perlindungan TKI akan bekerja dioptimalkan di Jabar, apalagi Jabar di tahun mendatang akan menjadi pylot proyek perlindungan

Dinakertrans bekerja di bidang tenaga kerja dan transmigrasi, selain itu disnakertrans meningkatkan dan membangun kompetensi tenaga kerja, program perlindungan dan pengembangan lembaga ketenaga kerjaan, dan meningkatkan kualitas produktivitas tenaga kerja yang dilakukan Disnakertran.

DISNAKERTRANS (Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi) salah satu perwujudan dari pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonomi, maka telah ditetapkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2000 Tanggal 12 Desember 2000 tentang Dinas Daerah Propinsi Jawa Barat, salah satu diantaranya telah terbentuk Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat yang merupakan

penggabungan dari tiga instansi yaitu eks Dinas Tenaga Kerja, Kanwil Departemen Tenaga Kerja dan Kanwil Departemen Transmigrasi Propinsi Jawa Barat.

Setelah terbentuk Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat sebagaimana tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2000, ditetapkan bahwa Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat merupakan instansi teknis yang melaksanakan sebagian urusan pemerintah dan pembangunan di bidang ketenagakerjaan dan ketransmigrasian, serta untuk melaksanakan fungsinya telah disusun Struktur Organisasi dan Tata kerja dan transmigrasi Propinsi Jawa Barat.

Selanjutnya dengan berdasarkan Peraturan Daerah 15 Tahun 2000, maka dalam upaya meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas dinas telah diatur Keputusan Gubernur Jawa Barat Nomor 55 tahun 2001 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Rincian Tugas unit Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Propinsi Jawa Barat.

Dinakertrans bekerja di bidang tenaga kerja dan transmigrasi, selain itu dinakertrans meningkatkan dan membangun kompetensi tenaga kerja program perlindungan dan pengembangan lembaga ketenagakerjaan, dan meningkatkan kualitas produktivitas tenaga kerja yang dilakukan Disnakertrans.

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk seperti penerimaan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. (Ruslan, 2002: 74)

Citra (*image*) atau gambaran merupakan sesuatu yang optimistik, dan untuk mencapainya perlu usaha dan bekerja keras bukan dengan mimpi-mimpi. Citra perusahaan adalah perusahaan sebagai tujuan utama, bagaimana menciptakan citra perusahaan yang positif

lebih dikenal serta diterima oleh publiknya, mungkin tentang sejarahnya, kualitas pelayanan prima, keberhasilan dalam bidang marketing, dan hingga berkaitan dengan tanggung jawab sosial. (Ruslan, 2002 :76)

Oleh karena itu, DISNAKERTRANS bertugas terlebih dahulu mengenal kebutuhan dan keinginan atau menyeleksi TKI/TKW sebelum menciptakan strategi apa yang dapat digunakan sebagai alat untuk memperbaiki citra DISNAKERTRANS. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat menetapkan strategi *public relations* yang tepat sehingga dapat menghantarkan nilai kepada publik, menciptakan kepuasan publik, kemudian perusahaan dapat menerima nilai dari publiknya yang sebanding dengan nilai yang dihantarkan kepada publiknya dalam hal ini adalah image yang baik terhadap perusahaan. Peningkatan citra selain merupakan tugas dari public relations, juga merupakan tanggung jawab seluruh jajaran DISNAKERTRANS Propinsi Jawa Barat. Akan tetapi citra yang muncul bukanlah polesan semata, melainkan citra yang sesungguhnya dari objek yang dimunculkan. Citra yang sesungguhnya akan memberikan kekuatan bagi organisasi atau instansi, bukan polesan semata yang sewaktu-waktu akan muncul dan sirna. Dengan demikian masyarakat akan senantiasa menaruh simpati dan percaya kepada perusahaan tersebut.

Komunikasi merupakan proses kegiatan yang terus menerus yang tidak mempunyai akhir dan permulaan. Dalam komunikasi, bahasa merupakan alat komunikasi untuk melahirkan perasaan dan pikiran manusia.. komunikasi yang terjadi diantara dua orang atau lebih dalam bentuk percakapan akan berjalan dengan baik selama ada kesamaan makna diantara pihak yang melakukan komunikasi. Komunikasi antar budaya adalah sumber dan penerimanya berasal dari budaya yang berbeda-beda artinya komunikasi antarbudaya terjadi bila pemberi pesan adalah anggota suatu budaya lainnya. Dengan demikian, komunikasi antarbudaya dalam banyak ragam situasi yang berkisar dari interaksi antarorang yang berbeda yang mempunyai budaya

dominan yang sama, namun mempunyai subkultur atau subkelompok yang berbeda pula.
(Saefulloh 2007 : 59)

Strategi pada hakikatnya adalah suatu perencanaan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik operasionalnya. Menurut *cuplit-center-broom*, perencanaan strategis (*strategic planning*) bidang humas meliputi kegiatan:

- 1) Membuat keputusan mengenai sasaran dan tujuan program
- 2) Melakukan identifikasi khalayak penentu
- 3) Menetapkan kebijakan atau aturan untuk menentukan strategi yang akan dipilih
- 4) Memutuskan strategi yang akan digunakan (Morisson, 2008: 153)

Tujuan utama strategi komunikasi adalah untuk memastikan bahwa terjadi suatu pengertian dalam berkomunikasi bagaimana cara penerima itu terus dibina dengan baik; penggiatan untuk memotivasinya dan bagaimana mencapai tujuan yang hendak dicapai oleh pihak komunikator dari proses komunikasi tersebut.

Public relations adalah komunikasi dua arah timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama. (Effendy 1992:23). Sedangkan ciri public relations adalah: PR adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik PR merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen organisasi: publik yang menjadi sasarannya adalah publik internal dan eksternal; serta operasionalisasinya adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan psikologi.

Fungsi public relations adalah mengabdikan pada masyarakat, memelihara komunikasi dengan baik, dan menitikberatkan moral dan perilaku yang baik. Hal ini tidak jauh berbeda dengan kegiatan yang dilakukan oleh DISNAKERTRANS. Dalam kegiatannya humas DISNAKERTRANS bertugas memelihara komunikasi yang baik, memelihara moral yang baik

dan mengabdikan pada masyarakat agar mendapatkan citra yang baik dan dapat mencapai tujuan organisasi / perusahaan.

Hubungan masyarakat (humas) mempunyai dua pengertian yang biasa dikenal sebagai teknik komunikasi dan sebagai metode komunikasi yang pertama. Hubungan masyarakat sebagai teknik komunikasi ialah bahwa humas merupakan tugas semua pimpinan organisasi, apakah organisasi itu terbentuk jawatan, perusahaan, dan sebagainya, yang memiliki publik intern dan publik ekstern sebagai sasaran. Dengan demikian dalam sebuah organisasi yang tidak dilengkapi dengan bagian humas, tidak berarti tidak ada kehumasan. Yang kedua. Humas masyarakat adalah kegiatan humas sebenarnya harus dilaksanakan pemimpin organisasi itu sendiri. Akan tetapi, oleh karena publik yang menjadi sasaran kegiatannya terlalu banyak jumlahnya, baik yang berada didalam maupun diluar organisasi, maka dibentuklah suatu bagian humas untuk melaksanakan kegiatan itu, dengan nama bagian humas, seksi humas, biro humas, urusan humas, atau istilah-istilah lain sesuai dengan organisasi bersangkutan. (Effendy,2006: 18-19)

Berkaitan dengan permasalahan di atas, maka ditemukan suatu permasalahan yang menarik yaitu bagaimana strategi humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga (penelitian kasus TKI / TKW di Arab Saudi.)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, rumusan masalahnya adalah “Bagaimana Strategi humas DISNAKERTRANS dalam Memperbaiki Citra lembaga”. (Penelitian pada Kasus TKI /TKW di Arab Saudi)

Dari perumusan masalah tadi, diajukan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana Program perlindungan TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam upaya memperbaiki citra lembaga?

- b. Bagaimana peningkatan kualitas TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga?
- c. Bagaimana penggunaan media massa yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga?

1.3 Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui:

- a. Program perlindungan TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga.
- b. Peningkatan kualitas TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga.
- c. Penggunaan media massa yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain

- a. secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan dapat menambah khazanah keilmuan bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya bidang kehumasan mengenai peningkatan kepercayaan atau citra perusahaan.

- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi DISNAKERTRANS Propinsi Jawa Barat, terutama dalam menjalankan tugas-tugas kehumasan yaitu meningkatkan citra lembaga dimata khalayak atau masyarakat.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perubahan lingkungan tertentu mempengaruhi prestasi perusahaan dalam meraih keuntungan atau memberi kontribusi terhadap pihak-pihak yang terkait. Public relations mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengefektifkan perusahaan dengan membangun hubungan jangka panjang dengan lembaga-lembaga yang strategis. (Soemirat dan ardianto, 2008 : 90)

Istilah strategi menurut Stainer dan Miner dalam yaitu strategi mengacu pada formulasi misi, tujuan dan objektif dasar perusahaan; strategi-strategi program dan kebijakan untuk mencapainya; dan metode yang diperlukan untuk memastikan bahwa strategi diimplementasikan untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan. Sedangkan porter mengartikan strategi sebagai formula berbasis luas mengenai cara bisnis bersaing, tujuan apa yang ingin dicapai, dan kebijakan apa yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.

* Teori S-O-R (Stimulus-Organisme-Respons) menitik beratkan pada proses pengertian yang banyak menyangkut komponen kognisi. Teori ini menggambarkan perubahan sikap bergantung pada proses yang terjadi pada individu. stimulus yang diberikan pada organisme dapat diterima atau ditolak. Jika stimulus ditolak oleh organisme, pada proses selanjutnya berhenti. Ini berarti bahwa stimulus tersebut tidak efektif dalam memengaruhi organisme sehingga tidak ada perhatian dari organisme. Jika stimulus diterima oleh organisme,

berarti adanya komunikasi dan perhatian dari organisme. Dalam hal ini stimulus efektif dan ada reaksi. (Ardianto, 2010 : 134)

* Teori fenomenologi istilah fenomenologi mengacu pada sebuah benda, kejadian atau kondisi yang dilihat. Oleh karena itu, fenomenologi merupakan cara yang digunakan manusia untuk memahami dunia melalui pengalaman langsung. Dengan demikian, fenomenologi membuat pengalaman nyata sebagai data pokok sebuah realitas. Stanley Deetz menyimpulkan tiga prinsip dasar fenomenologi. (a) pengetahuan ditemukan secara langsung dalam pengalaman sadar-kita akan mengetahui dunia ketika berhubungan dengannya. (b) makna benda terdiri atas kekuatan benda dalam kehidupan seseorang. (c) bahasa merupakan kendaraan makna. (Ardianto, 2010 : 146)

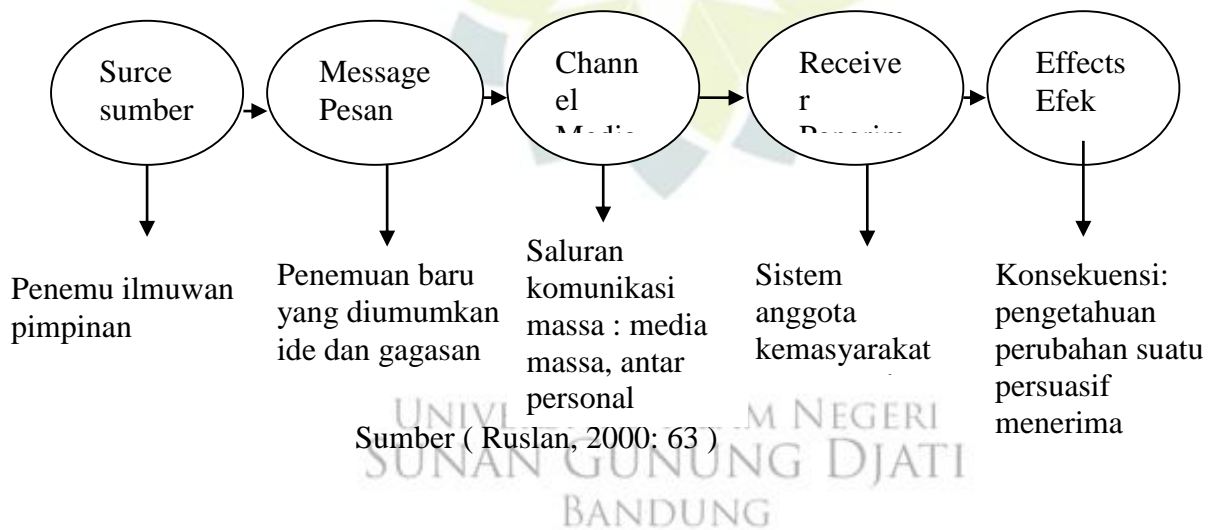
* Teori psikologi komunikasi Hovland, Janis, dan Kelly, semuanya psikolog, mendefinisikan komunikasi sebagai "the process by which an individual (the communicator) transmits stimuli (usually verbal) to modify the behavior of other individuals (the audience). Dance mengartikan komunikasi dalam kerangka psikologi behaviorisme sebagai usaha "menimbulkan respon melalui lambang-lambang verbal." Kamus psikologi, menyebutkan enam pengertian komunikasi.

1. Penyampaian perubahan energi dari satu tempat ke tempat yang lain seperti dalam sistem saraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara.
2. Penyampaian atau penerimaan sinyal atau pesan oleh organisme.
3. Pesan yang disampaikan
4. (Teori Komunikasi) Proses yang dilakukan satu sistem yang lain melalui pengaturan sinyal-sinyal yang disampaikan.
5. (K.Lewin) Pengaruh suatu wilayah persona pada wilayah persona yang lain sehingga perubahan dalam satu wilayah menimbulkan perubahan yang berkaitan pada wilayah lain.
6. Pesan pasien kepada pemberi terapi dalam psikoterapi.

* Teori S-M-C-R-E ini merupakan singkatan dari istilah-istilah; S singkatan dari source yang berarti sumber atau komunikator, M singkatan dari message yang berarti pesan, C singkatan dari channel saluran atau media, R singkatan dari receiver yang berarti penerima atau komunikan, sedangkan E singkatan dari effect yang berarti efek atau akibat. (Effendy, 2003 : 256)

Asumsi dasar teori S-M-C-R-E ini adalah semakin tinggi tingkat pesan yang diberikan oleh komunikator kepada komunikan, maka akan semakin tinggi pula efek yang akan diberikan oleh komunikan tidak terlepas dari apakah efek itu positif atau negatif, bahkan juga efek itu ditolak. Dalam konteks teori ini bahwa komunikasi akan terjadi apabila ada perhatian dari komunikan.

Model teori S-M-C-R-E



Berdasarkan skema diatas, *Source* (sumber) pada model di atas adalah bagian humas DISNAKERTRANS (dinas tenaga kerja dan transmigrasi Jawa Barat). *Message* (pesan) adalah kegiatan-kegiatan pemberi informasi promosi yang dilakukan oleh humas DISNAKERTRANS seperti publisitas, iklan, press release. *Channel* (media) adalah media yang digunakan oleh humas DISNAKERTRANS dalam menyampaikan informasi media tersebut bisa berupa surat, majalah, telepon, televisi, bulletin, dan surat kabar. *Receiver* (penerima) adalah komunikan dalam hal ini komunikan seperti khalayak umum. Dan efek

(*effect*) adalah respon yang dihasilkan dari informasi-informasi yang mereka terima melalui media seperti dari televisi, koran, bulletin, dan lainnya.

learning theory. Dalam teori belajar secara sosial, langkah pertama adalah proses perhatian (*attention process*) kepada suatu peristiwa. Langkah kedua adalah proses retensi (*retentions process*) yaitu peristiwa yang menarik perhatian dimasukkan kedalam benak dalam bentuk lambang secara verbal atau imaginal sehingga menjadi memori. Langkah ketiga yaitu proses reproduksi motor (*motor reproduction process*) Dalam langkah ketiga ini, hasil ingatan tadi akan meningkat menjadi perilaku. Kemampuan kognitif dan motorik pada langkah ini berperan penting. Reproduksi yang seksama biasanya merupakan produk "*trial and error*" dimana umpan balik turut mempengaruhi. Langkah keempat yaitu proses motivasional (*motivational process*) langkah terakhir ini menunjukkan bahwa perilaku akan berwujud apabila terdapat nilai peneguhan. Peneguhan dapat berbentuk ganjaran eksternal, pengamatan yang menunjukkan bahwa bagi orang lain ganjaran disebabkan perilaku yang sama serta ganjaran internal misalnya rasa puas diri.

Sedangkan teori yang mendukung dan menunjang pada penelitian ini adalah teori pencitraan.

Teori Citra dalam kaitannya dengan public relations diartikan sebagai kesan, perasaan, dan gambaran, yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan informasi-informasi yang didapat dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan, untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek itu berupa orang, benda maupun lembaga organisasi atau perusahaan dapat diketahui dari sikapnya terhadap objek tersebut.

Penilaian publik terhadap suatu lembaga atau organisasi berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (*respek*), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu organisasi atau perusahaan yang diwakili *public relations*. Landasan citra merupakan pandangan atau

persepsi individual yang diberikan oleh individu-individu lambat laun akan membentuk opini yang lebih luas dan abstrak yang biasa disebut dengan citra image . (Ruslan, 2005:74)

Jika citra suatu organisasi atau perusahaan yaitu dengan adanya saling pengertian (*mutual understanding*), adanya saling menghargai (*mutual appreciation*), saling mempercayai (*mutual confidence*), adanya *goodwill*, maka akan memperoleh dukungan dari publik (*public support*). Tetapi sebaliknya jika citra organisasi atau perusahaan buruk maka tidak akan mendapat dukungan serta pengertian publik.

Citra suatu organisasi atau perusahaan tidak terlepas dari dua citra yaitu citra positif dan citra negatif. Oleh karena itu *public relations* dituntut untuk menciptakan, memelihara, menjaga, serta meningkatkan citra positif perusahaan yang diwakilinya dengan jalan memberikan kesan yang baik dan benar yang sepenuhnya berdasarkan pengalaman, pengetahuan, serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya. Dengan demikian, penelitian tentang citra bagi praktisi *public relations* mutlak dilakukan. Karena hal itu akan banyak memberi manfaat bagi perusahaan yang diwakilinya, sebagaimana Wiliam V. Haney mengemukakan pentingnya penelitian tentang citra mencakup pertama, memprediksi tingkah laku publik sebagai reaksi terhadap tindakan lembaga atau perusahaan. Kedua mempermudah usaha kerjasama dengan publik, memelihara hubungan yang ada.

1.6 Langkah-langkah Penelitian

Untuk menghimpun, menyusun, dan mengemukakan data-data penelitian yang diperlukan, penelitian menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1.6.1 Lokasi penelitian

Penelitian ini berlokasi di jalan soekarno Hatta no 532 Bandung Telp (022) 7564319-7564327. Alasan peneliti mengambil Disnakertrans Profinsi jawa barat sebagai tempat penelitian karena peneliti merasa tertarik dengan masalah yang terjadi mengenai kasus

TKI khususnya di Arab Saudi. Dimana masalah yang terjadi dapat dijadikan bahan dalam pembuatan skripsi ini.

1.6.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam menganalisa permasalahan ini adalah metode deskriptif analitis melalui pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. Metode ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi dalam proses pengumpulan datanya. Metode ini lebih menitikberatkan pada observasi dan susunan ilmiah (Jalaludin Rahmat, 1985: 34)

Penelitian Deskriptif ditujukan untuk: (1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku (3) membuat perbandingan atau evaluasi (4) menentukan apa yang dilakukan oleh orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman memeriksa untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Jalaludin Rahmat 2005: 25)

1.6.3 Jenis Dan Sumber data

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Mengacu pada pengertian strategi menurut Adnanputra, maka agar dapat memenuhi kebutuhan penelitian, jenis data yang diidentifikasi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data tentang Program perlindungan TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga
2. Data tentang Peningkatan kualitas TKI yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga.

3. Data tentang penggunaan media massa yang dilakukan humas DISNAKERTRANS dalam memperbaiki citra lembaga.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder. Adapun yang menjadi data primer adalah semua pihak yang berada di lingkungan DISNAKERTRANS Jawa Barat yakni bagian humas DISNAKERTRANS Jawa Barat beserta jajarannya.

Sedangkan yang menjadi sumber data sekunder yaitu beberapa bentuk dokumen-dokumen resmi, dan literature-literatur yang didapat dari bagian humas DISNAKERTRANS Jawa Barat seperti majalah, buku-buku tentang kehumasan, kliping, bulletin, arsip, dan lainnya yang mendukung untuk dijadikan sumber data sekunder.

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk menghimpun data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian yang dilakukan DISNAKERTRANS Jawa Barat.

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses dialog antara peneliti dan objek peneliti yaitu tujuannya mendapatkan informasi langsung dari narasumber atau responden, wawancara dalam

mengumpulkan data sangat berguna untuk mendapatkan data dari orang pertama, menjadi pelengkap terhadap data yang dikumpulkan melalui alat lain. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada kepala bagian dan kepala seksi public relations DISNAKERTRANS Jawa Barat beserta jajarannya.

Wawancara ini dilakukan untuk menghimpun data-data mengenai berbagai langkah atau strategi yang dilakukan oleh public relations DISNAKERTRANS Jawa Barat dalam meningkatkan citra lembaga.

1.6.5 Analisis Data

Untuk menganalisis data-data hasil penelitian, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Data-data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi secara langsung di lapangan dianalisis sesuai dengan kelompok data, baik data primer maupun data sekunder. Dalam penelitian ini dilakukan analisis kualitatif karena melakukan interpretasi pada data dengan menggunakan tataran ilmiah atau logika. Untuk menganalisis data yang terkumpul guna memperoleh kesimpulan yang valid, maka ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. reduksi data

Data yang merupakan hasil penelitian, selanjutnya dihimpun, dirangkum dan dipilih sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dengan langkah tersebut diharapkan dapat diperoleh data yang tersusun secara sistematis.

b. Display data

Display data dilakukan dengan tujuan melihat berbagai data secara rinci dan optimal. Data-data tersebut disusun dalam bentuk bagan, diagram atau table. Dengan langkah ini penulis tidak akan kesulitan untuk menguasai berbagai data serta tidak akan tenggelam dalam tumpukan data.

c. Interpretasi data

Setiap data yang telah disusun secara sistematis kemudian dirangkum dan didisplay dan selanjutnya dianalisis dan diinterpretasi.

Interpretasi data dilakukan dengan :

- 1) mencari hubungan antara usaha dengan citra DISNAKERTRANS
- 2) Mencari hubungan antara Program perlindungan dan pengembangan lembaga ketenagakerjaan dengan citra DISNAKERTRANS
- 3) Mencari hubungan antara usaha dengan meningkatkan dan mengembangkan kompetensi produktivitas citra DISNAKERTRANS
- 4) Mencari hubungan antara proses pengorganisasian dengan proses pengawasan, citra DISNAKERTRANS
- 5) Mencari hubungan antara pengawasan dengan proses pengendalian citra DISNAKERTRANS
- 6) Mencari hubungan antara data dengan teori-teori yang digunakan.
- 7) Mencari hubungan antara penggunaan media massa dengan citra DISNAKERTRANS.

d. Menarik kesimpulan

Setelah data yang ada dianalisis dan diinterpretasi, maka dapat ditarik kesimpulan yang akurat. Kesimpulan tersebut diarahkan pada penyelesaian masalah-masalah penelitian.