

PENINGKATAN REPUTASI OLEH HUMAS BP3MI BANTEN DALAM MENGHADAPI HAMBATAN DI PROVINSI BANTEN

Hairy Akbar Setiawan¹, Rossa Rikha Putri Rachim², Sabrina Sofi Qadrifa³

Ilmu Komunikasi/Universitas Pamulang
dosen02948@unpam.ac.id

ABSTRAK

Sebagai upaya untuk lebih mendekati diri pada masyarakat, Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) memiliki beberapa perwakilan Unit Pelaksana Teknis di berbagai wilayah Provinsi di Indonesia. Salah satunya yang berada di Provinsi Banten yang diharapkan dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Provinsi Banten dalam pemrosesan seluruh pelayanan administrasi serta perlindungan dan penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia di luar negeri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami upaya dan hambatan yang dihadapi Humas BP3MI Banten dalam meningkatkan reputasinya di wilayah Provinsi Banten.

Penelitian ini menggunakan model simetris dua arah (two way symmetrical) untuk mengkaji kondisi reputasi BP3MI Banten di lapangan. Menggunakan desain penelitian studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 5 (lima) key informan dari internal BP3MI Banten; serta observasi non partisipan dan studi dokumentasi yang dilakukan selama kurang lebih 5 (lima) minggu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa pihak BP3MI Banten berupaya meningkatkan reputasi lembaganya melalui penyebaran informasi program kerja dan pencapaian hasil kerja ke masyarakat dengan respon masyarakat sebagai pertimbangan dalam pelaksanaan kegiatan. Adapun hambatan utama yang ditemui adalah pola pikir masyarakat yang masih kuno dan tidak mau mengikuti prosedur penempatan PMI secara formal yang pada akhirnya membuat tujuan program menjadi kurang tercapai maksimal.

Kata Kunci : Humas BP3MI Banten, Reputasi, Hambatan Komunikasi dan Model Simetris Dua Arah.

IMPROVING REPUTATION BY BP3MI BANTEN Public Relations IN FACING OBSTACLES IN BANTEN PROVINCE

ABSTRACT

In an effort to get closer to the community, The Indonesian Migrant Workers Protection Board Of The Republic Of Indonesia (BP2MI) has several Technical Implementation Unit representatives in various provinces in Indonesia. One of them is in Banten Province which is expected to provide easy services for the people of Banten Province in processing all administrative services as well as protecting and resolving problems of Indonesian Migrant Workers abroad. This research aims to find out and understand the efforts and obstacles faced by BP3MI Banten Public Relations in improving its reputation in the Banten Province region.

This research uses a two-way symmetrical model to examine the condition of BP3MI Banten's reputation in the field. Using a case study research design, data was collected through in-depth interviews with 5 (five) key informants from internal BP3MI Banten; as well as non-participant observation and documentation studies carried out for approximately 5 (five) weeks.

From the results of the research carried out, it can be concluded that BP3MI Banten is trying to improve the reputation of its institution by disseminating information on work programs and achievement of work results to the community with the community's response as a consideration in implementing activities. The main obstacle encountered was the community's old-fashioned mindset and unwillingness to follow formal PMI placement procedures, which ultimately resulted in the program's objectives not being achieved optimally..

Keywords: *BP3MI Banten Public Relations, Reputation, Communication Barriers and Two-Way Symmetrical Model.*

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: [http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu Komunikasi/](http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/)

PENDAHULUAN

Angka pengangguran di Indonesia yang belum mengalami penurunan signifikan bahkan cenderung meningkat setiap tahunnya menjadi perhatian khusus instansi pemerintahan yang konsen dalam bidang ketenagakerjaan. Berbagai program sedemikian rupa dirancang pemerintah baik pada tingkat pusat maupun daerah untuk menekan angka pengangguran yang dapat memicu terjadinya permasalahan seperti kemiskinan dan kriminalitas yang pada akhirnya akan memberikan kerugian mendalam baik bagi stabilitas pemerintah maupun masyarakat.

Dalam sebuah artikel penelitian dituliskan pengangguran dan kemiskinan sangat erat kaitannya dengan masyarakat yang hidup dalam garis ekonomi menengah ke bawah (Zahra, 2017). Program peningkatan jumlah ketersediaan lapangan pekerjaan di dalam negeri ternyata belum mampu menekan fenomena pengangguran yang ada di Indonesia yang akhir-akhir ini juga disinyalir sebagai salah satu faktor pemicu tingginya kasus kriminalitas yang didasari atas faktor ekonomi. Program kewirausahaan yang bertujuan untuk meningkatkan perekonomian rakyat melalui pemberdayaan manusia, ternyata juga belum sepenuhnya mampu menjadi solusi bagi permasalahan pengangguran yang ada di Indonesia.

Diamati dari fenomena yang ada, permasalahan pengangguran yang hingga saat ini belum mampu diselesaikan dengan baik oleh pemerintah Indonesia ternyata tidak hanya dipicu oleh kurangnya lapangan pekerjaan dan ketidakmampuan masyarakat untuk menciptakan lapangan pekerjaan sendiri (wirausaha). Mencermati kondisi ini, pemerintah melalui Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) melihat adanya peluang yang baik untuk membantu menekan angka pengangguran yaitu dengan memanfaatkan potensi pasar kerja internasional.

Pelaksanaan program nasional penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri merupakan salah satu alternatif strategis dalam pendayagunaan tenaga kerja yang ada di Indonesia. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004 mengamanatkan bahwa penempatan dan perlindungan PMI di luar negeri merupakan suatu upaya untuk mewujudkan hak dan kesempatan yang sama bagi tenaga kerja untuk memperoleh pekerjaan dan penghasilan yang layak, yang pelaksanaannya dilakukan dengan tetap memperhatikan harkat, martabat, hak asasi manusia dan perlindungan hukum serta pemerataan kesempatan kerja dan penyediaan tenaga kerja yang sesuai dengan kebutuhan nasional.

Sebagai instansi yang berorientasi menekan permasalahan krusial yang dialami oleh Negara Indonesia khususnya di bidang ketenagakerjaan, BP2MI memiliki bagian Humas yang berfungsi mendukung pembinaan dan membangun upaya saling menguntungkan melalui komunikasi agar diperoleh pengertian, penerimaan dan kerjasama yang baik antara organisasi dengan publiknya. Bagian Humas BP2MI tidak hanya berfungsi sebagai pemberi informasi ke dalam dan ke luar organisasi, namun lebih dari itu adalah menjaga nama baik dan reputasi instansi yang diwakilinya baik secara perseorangan maupun keseluruhan.

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) telah resmi diberlakukan di Indonesia sejak Mei 2010. Konsekuensi logis dari kewajiban ini adalah lembaga publik harus mampu menyediakan informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan suatu negara kepada masyarakat yang memerlukan. Untuk itu perlu adanya penyediaan antara lain bidang hubungan masyarakat (Humas) yang telah ada di hampir semua lini instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah.

Dalam menyampaikan sebuah informasi, Humas perlu menggunakan bahasa dan cara tepat, efektif serta positif yang disampaikan dengan teknologi terkini untuk memastikan bahwa pesan yang disampaikan benar dipahami oleh masyarakat. Program penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia di luar negeri yang dewasa ini semakin mendapatkan sambutan positif khususnya bagi masyarakat di Provinsi Banten, menjadi bukti salah satu keberhasilan komunikasi yang dilakukan oleh Humas BP3MI Banten. Provinsi yang baru menginjak usia 17 tahun sejak dimekarkan dari Provinsi Jawa Barat pada tanggal 04 Oktober 2000, menjadi salah satu wilayah yang berpotensi sebagai sumber rekrut calon PMI mengingat angka pengangguran yang cukup tinggi secara nasional terjadi pada beberapa Kabupaten/ Kota yang ada di Provinsi Banten.

Penempatan PMI di luar negeri harus dilakukan secara terpadu dan serasi antara instansi pusat dengan daerah serta melalui sistem hukum yang benar guna melindungi PMI yang ditempatkan di luar negeri. Sebagai upaya untuk lebih mendekatkan diri pada masyarakat terutama calon PMI, BP2MI memiliki beberapa perwakilan Unit Pelaksana Teknis di berbagai wilayah Provinsi di Indonesia, salah satunya di Provinsi Banten yang diharapkan dapat memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat Provinsi Banten dalam pemrosesan seluruh dokumen penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia di luar negeri. Selanjutnya Unit Pelayanan Teknis wilayah provinsi Banten sebagai perwakilan BP2MI dimaksud disebut BP3MI (Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia).

Secara teoritis, sebagai *communication facilitator*, Humas berperan sebagai pengelola informasi dan komunikasi bagi keperluan organisasi dan khalayaknya. Selain itu Humas sebagai *communication facilitator* juga berperan menciptakan peluang agar pimpinan dapat mendengar apa yang dikatakan publik dan bagaimana masyarakat mau dan mampu mendengar apa yang diharapkan oleh instansi atau manajemen (Sunarto, 2013:60).

Setiap instansi harus memiliki citra yang baik, siapa pun dia, apa pun jabatannya dan apa pun posisinya di masyarakat. Setiap instansi harus mampu membangun citra sesuai dengan yang diinginkannya. Yang menjadi masalah saat ini adalah tidak setiap instansi memahami bagaimana membangun citranya di masyarakat. Tanpa sadar bahkan tidak sedikit anggota atau pemimpin yang justru membangun citra negatif bagi instansinya.

Penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji tentang bagaimana sebuah instansi membangun citra dan reputasi instansinya. Contoh yang terjadi pada sejumlah perusahaan nasional terbukti mampu menarik pangsa pasar dan jasa yang dimasukinya. PT. Telkom yang memiliki citra jelek pada tahun 1980-an karena sambungan rusak, praktik percaloan dan nada sambung putar-putar, berhasil mendapatkan penghargaan *The Most Trusted* (paling dipercaya) yang diberikan oleh *Frontier Marketing & Research Consultant* pada tahun 2013. Telkom berusaha mengubah citranya dengan mengubah logo pada tahun 1991 melalui kombinasi warna biru muda dan biru yang menjadi filosofi agar manajemen berbuat lebih baik lagi. Dari kombinasi warna yang ada pada logo baru, Telkom juga berupaya merubah pola pikir birokrat menjadi pengusaha (*interpreneur*) dan memunculkan semangat kerja baru melalui pelayanan *outlet* Telkom yang tidak lagi memerlukan persetujuan Kepala Kantor (Sunarto, 2013:62).

Berdasarkan Peraturan Kepala BP2MI Nomor PER.05/KA/I/2014 tentang Tugas, Fungsi, Dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Di Lingkungan Badan Nasional Penempatan Dan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia Pasal 4, Tugas Pokok dan Fungsi BP3MI Banten adalah untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan pemrosesan seluruh dokumen penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia secara terkoordinasi dan terintegrasi di wilayah kerja Provinsi Banten. Dari data yang diperoleh, selama Triwulan I tahun 2024 tercatat ada 25 kasus PMI bermasalah asal kabupaten/ kota di Provinsi Banten dari total 162 kasus PMI bermasalah secara nasional yang diuraikan pada tabel I.1.

Tabel I.1

Penanganan kasus PMI bermasalah asal kabupaten/kota Provinsi Banten pada Januari-April 2024

No.	Asal Daerah	Penempatan	Jenis Kasus
1	Kab. Tangerang	Saudi Arabia	Penempatan Unprosedural
2	Kab. Serang	Bahrain	Bermasalah lainnya
3	Kab. Serang	Saudi Arabia	Putus Komunikasi
4	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
5	Kota Cilegon	Saudi Arabia	PHK Sepihak
6	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
7	Kab. Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
8	Kab. Serang	Malaysia	Bermasalah lainnya
9	Kab. Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
10	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
11	Kota Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

12	Kab. Pandeglang	Taiwan	Bermasalah lainnya
13	Kab. Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
14	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
15	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
16	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
17	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
18	Kab. Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
19	Kab. Tangerang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
20	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
21	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
22	Kab. Tangerang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
23	Kab. Serang	Saudi Arabia	Bermasalah lainnya
24	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya
25	Kab. Serang	UAE / PEA	Bermasalah lainnya

*Sumber : Laporan BP3MI Banten Triwulan I 2024.

Dari tabel I.1 di atas terlihat bahwa selama triwulan I tahun 2024, cukup banyak PMI asal kabupaten/kota di Provinsi Banten yang mengalami masalah dalam pekerjaannya di luar negeri. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada reputasi BP3MI Banten selaku unit pelaksana di wilayah Provinsi Banten, atas kinerjanya melakukan kegiatan penempatan dan perlindungan PMI di luar negeri.

Menurut Kepala BP3MI Banten, Bapak Budi Novijanto, pelayanan yang dilakukan oleh pihaknya baik dalam hal pelaksanaan, sosialisasi program, pembekalan, hingga penanganan permasalahan yang menimpa PMI asal kabupaten/kota di Provinsi Banten selalu dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan transparan. Berbagai kegiatan selalu berusaha dikomunikasikan oleh pihak BP3MI Banten kepada masyarakat di wilayah Provinsi Banten agar tujuan yang telah dicita-citakan dapat terlaksana dengan baik.

Permasalahan yang ada, tidak sedikit masyarakat di provinsi Banten yang belum mengetahui dengan baik tentang instansi yang berwenang memberikan pelayanan dan perlindungan terhadap Pekerja Migran Indonesia di luar negeri. Minimnya informasi tersebut, disebabkan oleh minimnya tingkat pendidikan warga yang menurut data BPS Provinsi Banten tahun 2016, penduduk dengan tingkat pendidikan SD-SMP masih menyumbang hampir 35% dari total penduduk yang merasakan bangku pendidikan. Sementara masih ada sebanyak 18% penduduk provinsi Banten yang putus sekolah atau tidak sama sekali

tidak melakukan pendidikan formal karena faktor ekonomi dan masalah ideologi seperti warga pedalaman suku baduy.

Banyaknya kasus-kasus tentang Pekerja Migran Indonesia di luar negeri yang terjadi dalam 10 tahun terakhir ini menjadi perhatian masyarakat terutama bagi mereka para calon PMI maupun keluarga PMI di Provinsi Banten. Menurut data yang diperoleh, sebagian besar permasalahan tersebut umumnya disebabkan PMI asal provinsi Banten yang berangkat dengan jalur illegal karena tidak memiliki informasi cukup tentang prosedur pemberangkatan yang resmi.

Sebagai pahlawan devisa negara, para Pekerja Migran Indonesia yang bekerja di luar negeri merasakan kekhawatiran yang mendalam jika melihat kasus-kasus tersebut. Kondisi ini seperti mencerminkan kegagalan BP2MI selaku instansi yang berwenang untuk melakukan perlindungan kepada para PMI di berbagai negara di luar negeri.

Keberadaan sebuah organisasi ditengah-tengah masyarakat tergantung pada citra lembaga tersebut di mata masyarakat. Reputasi dan citra ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Jika suatu organisasi citranya sangat buruk di masyarakat maka keberadaanya akan diabaikan oleh publiknya. Sebaliknya, organisasi yang mempunyai citra yang positif maka keberadaanya pun sangat didambakan oleh publik. Reputasi tidak bisa diperoleh dalam waktu singkat karena harus dibangun bertahun-tahun untuk menghasilkan sesuatu yang bisa dinilai oleh publik. Reputasi juga baru bertahan apabila konsistennya perkataan dan perbuatan (Basya, 2012:6).

Melihat adanya kondisi krisis kepercayaan masyarakat karena kasus yang melibatkan Pekerja Migran Indonesia di luar negeri, BP3MI Banten selaku unit pelaksana teknis penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia yang terintegrasi di wilayah kerja Provinsi Banten, melakukan berbagai upaya untuk dapat meningkatkan citra maupun reputasi instansi yang saat ini tengah mengalami goncangan dengan adanya kasus PMI yang banyak diberitakan media. Upaya-upaya tersebut dilakukan melalui upaya komunikasi yang dijalankan oleh masing-masing bidang yang ada di BP3MI Banten dalam rangka menjalankan fungsional Humas.

Melihat uraian latar belakang di atas, maka perlu diteliti pelaksanaan fungsi humas yang dilakukan oleh BP3MI Banten dalam kaitannya dengan tugas pokok dan fungsi instansi sebagai badan yang menaungi permasalahan Pekerja Migran Indonesia di luar negeri di wilayah Provinsi Banten. Urgensi penelitian ini terletak pada pertimbangan dimana BP3MI Banten merupakan unit pelaksana teknis penempatan, perlindungan dan penyelesaian masalah Pekerja Migran Indonesia yang terintegrasi di wilayah kerja Provinsi Banten yang sangat membutuhkan reputasi baik bagi kelangsungan kerja instansi untuk dapat mendukung program kerja pemerintah pusat dalam menekan angka pengangguran di Indonesia dengan memperoleh kembali kepercayaan masyarakat sebagai calon PMI khususnya di Provinsi Banten.

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

Berdasarkan hal ini, peneliti menentukan judul penelitian “**PENINGKATAN REPUTASI OLEH HUMAS BP3MI BANTEN DALAM MENGHADAPI HAMBATAN DI PROVINSI BANTEN**”.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Menurut Yin (2011:89), Studi kasus digunakan sebagai suatu penjelasan komprehensif yang berkaitan dengan berbagai aspek seseorang, suatu kelompok, suatu organisasi, suatu program, atau suatu situasi kemasyarakatan yang diteliti, diupayakan dan ditelaah sedalam mungkin. Studi kasus juga memiliki pengertian berkaitan dengan penelitian yang terperinci tentang seseorang atau suatu unit sosial dalam kurun waktu tertentu.

Secara umum studi kasus mempelajari dengan cermat beberapa unit sosial (seperti sebuah perusahaan atau divisi dalam sebuah perusahaan) pada persoalan bisnis nyata upaya untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang dapat membuat kesuksesan dan kegagalan pada sebuah organisasi. Catatan-catatan yang di dapat disertai fakta-fakta yang telah diketahui, pendapat dan asumsi yang diputuskan dapat dilakukan pada isu-isu bisnis tertentu. Analisa yang lebih detail dan diskusi pada faktor-faktor tersebut akan mengarah pada sebuah perilaku dimana pada akhirnya akan merefleksikan kesuksesan atau kegagalan tersebut.

Studi kasus pada penelitian ini fokus pada BP3MI Banten sebagai unit pelaksana lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan, penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia di luar negeri bagi masyarakat di wilayah Provinsi Banten. Bagaimana kegiatan yang dilakukan dan upaya-upaya dalam menjalankan peran kehumasan pada setiap bidang untuk meningkatkan reputasi BP3MI Banten di masyarakat.

Teknik Analisa Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (Moleong, 2014:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Miles & Huberman (Moleong, 2014:111) tahapan analisis data adalah sebagai berikut :

1) Reduksi data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara tertentu sehingga simpulan akhir dapat ditarik. Dalam penelitian ini reduksi data

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

dilakukan dengan memilih hasil wawancara dan observasi yang sesuai dengan fokus permasalahan penelitian.

2) Penyajian Data

Penyajian adalah menampilkan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data-data yang telah tersusun kemudian disajikan dalam bentuk analisis sehingga akan tergambar permasalahan yang menjadi objek kajian. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan membuat transkrip wawancara dan catatan observasi.

3) Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini didasarkan atas pengorganisasian informasi yang diperoleh dalam analisis data. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggabungkan hasil wawancara seluruh informan penelitian dengan menyesuaikannya pada hasil observasi sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Triangulasi menurut Moleong (2012:330) adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh. Denzin (1978) dalam (Moleong, 2012:330) membedakan 4 (empat) macam triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Empat macam cara triangulasi tersebut adalah triangulasi sumber, metode, penyidik, dan teori. Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber data untuk menguji validitas data mengenai peningkatan reputasi oleh humas BP3MI Banten dalam menghadapi hambatan di Provinsi Banten. Triangulasi sumber menurut Patton (1987:331) dalam Moleong (2012:330). berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan informasi yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Triangulasi sumber data menurut Patton (1987:331) dalam Moleong (2012:330) dapat dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil *statement* yang diperoleh;
2. Membandingkan apa yang dikatakan antara *follower* satu dengan yang lainnya secara pribadi;
3. Membandingkan apa yang dikatakan (sinkronis) dengan situasi yang pernah terjadi (diakronis);
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang;
5. Membandingkan hasil pengamatan dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Melalui tahapan di atas akan didapatkan jawaban yang menjadi tujuan penelitian melalui cara-cara ilmiah. Adapun yang digunakan dalam penelitian ini terkait triangulasi sumber data yaitu pada poin:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil *statement* yang diperoleh;

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

2. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang;
3. Membandingkan hasil pengamatan dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Informan dalam penelitian ini terdiri dari *key* informan dan *second* informan. *Key* informan merupakan narasumber yang berasal dari internal BP3MI Banten, sementara *second* informan merupakan narasumber yang berasal dari luar BP3MI Banten meliputi masyarakat umum, calon PMI, PMI, PMI purna, akademisi kehumasan dan anggota Komunitas Relawan PMI Banten. Pengumpulan data penelitian dilakukan dalam dua tahap yaitu tahap I selama tiga minggu (15 Januari 2024 s.d. 29 Januari 2024) dan tahap II selama satu minggu (5 Februari s.d. 11 Februari 2024) melalui wawancara mendalam pada beberapa informan dan pengamatan pada kegiatan maupun kondisi di lapangan yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

Pada bagian ini hanya akan diuraikan profil dari 4 orang *key* informan penelitian yang terdiri dari Kepala BP3MI Banten, Kasi Kelembagaan dan Pemasarakatan, Kasi Perlindungan dan Pemberdayaan, dan Kasi Penyiapan dan Penempatan BP3MI Banten. Sementara profil *second informan* penelitian tidak diuraikan secara jelas karena adanya keterbatasan informasi yang dimiliki peneliti tentang profil masing-masing *second* informan tersebut.

Key informan pertama dalam penelitian ini adalah Bapak Kombes Pol. Budi Novijanto yang menjabat sebagai Kepala BP3MI Banten. Informan yang akrab disapa Pak Budi ini memulai karirnya di Kepolisian Republik Indonesia sebagai Kasubdit Kontra Radikal Ditcegah Densus 88. Karena kepemimpinannya yang mumpuni, akhirnya Pak Budi pun dimutasikan untuk memimpin BP3MI Banten sejak awal tahun 2024 ini.

Dengan latar belakang profesinya sebagai anggota Polri aktif serta memiliki gelar pendidikan S1 Ilmu Hukum, menjadi kekuatannya untuk memimpin lembaga yang syarat dengan kasus-kasus hukum di bidang ketenagakerjaan. Pria yang ramah namun tegas ini selalu berusaha menjalin komunikasi intensif baik dengan pihak internal pegawai di BP3MI Banten, maupun dengan masyarakat sekitar yang membutuhkan informasi atau bantuannya mengenai ketenagakerjaan di luar negeri.

Selanjutnya, *key* informan kedua adalah Bapak Bajongga Aprianto, SH yang menjabat selaku Kepala Seksi Perlindungan dan Pemberdayaan di BP3MI Banten. Lahir di Jakarta pada 01 November 1984, Pak Bajongga pernah sebelumnya pernah menjabat sebagai staf sub bagian tata usaha di BP3MI Jakarta. Meskipun baru berusia cukup muda, 33 tahun, Pak Bajongga sangat aktif mengikuti berbagai pelatihan guna menunjang pekerjaan yang saat ini tengah digeluti.

Dengan bekal ilmu yang dimilikinya, pria yang lulus S1 Ilmu Hukum dari Universitas Tarumanegara Jakarta pada tahun 2006 ini setidaknya pernah mengikuti kegiatan pelatihan tentang ketenagakerjaan di luar negeri diantaranya JDIH, Penyuluhan PMI, Diklat Pelayanan Sistoklin dan Advokasi yang

diselenggarakan oleh BP2MI. Berbekal pengalaman dan latar belakang tersebut, Pak Bajongga terus berupaya untuk memberikan yang terbaik pada masyarakat melalui inovasi-inovasi dalam perlindungan dan pemberdayaan PMI khususnya di wilayah kerja BP3MI Banten.

Key informan ketiga adalah seorang ibu muda berusia 34 tahun yang lahir di Bandung pada 27 Mei 1983. Ibu Yanti Yulianti, SE merupakan Kepala Seksi Kelembagaan dan Pemasarakatan Program di BP3MI Banten. Informan yang memiliki 1 (satu) orang anak berusia 6 tahun ini sangat aktif dalam melakukan kegiatan sosialisasi maupun penyuluhan terkait program kerja dari seksi yang kini dipimpinnya.

Ibu Yanti adalah seorang sarjana ekonomi yang lulus dari STIE Pasundan Bandung pada tahun 2004. Ibu yang pernah mendapatkan penghargaan sebagai wisudawan terbaik dan termuda dari almamaternya ini, saat ini tinggal di Komplek Kelapa Gading Cipocok Jaya Serang, tidak jauh dari kantor BP3MI Banten. Sebelumnya, ibu Yanti juga pernah menjadi staf bagian tata usaha di BP3MI Banten periode tahun 2011-2015.

Kemudian, informan keempat adalah Bapak Dadi Mulyadi, SH, seorang pria kelahiran Pandeglang 35 tahun silam yang saat ini tengah menjabat sebagai Kepala Seksi Penyiapan dan Penempatan. Informan yang saat ini masih berstatus lajang (belum kawin) sebelumnya pernah menjadi staf seksi perlindungan dan pemberdayaan di BP3MI Banten pada tahun 2009.

Bapak Dadi sendiri adalah Sarjana Ilmu Hukum yang lulus pada tahun 2005 dari Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pria yang pernah diangkat sebagai Penata, Penata Muda Tingkat I dan Penata Muda ini sangat aktif dan bersahaja membantu para calon PMI yang akan berangkat ke negara tempat kerjanya.

Informan kelima yaitu Bapak Tugiyarto, S.Sos selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha BP3MI Banten. Pria yang saat ini sudah berusia 50 tahun, merupakan seorang Sarjana Ilmu Administrasi dari STIA Bagasasi Bandung yang lulus pada tahun 2008. Berbekal latar belakang pendidikan yang dimilikinya, Pak Tugiyarto pun aktif mengikuti berbagai pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaannya di bidang ketenagakerjaan luar negeri. Beberapa pelatihan yang pernah diikuti diantaranya pelatihan petugas penyuluh PMI, pelatihan komputerisasi persediaan tenaga kerja, bimtek pengelolaan keuangan, bimtek aplikasi SAK dan SABMN, bimtek administrasi kepegawaian, bimtek mediasi penanganan kasus CPMI/PMI dan bimtek pengadaan barang dan jasa yang diselenggarakan oleh Depnaker dan BP2MI.

Selama menjalankan tugasnya di unit pelaksana BP2MI, informan yang memiliki 2 (dua) orang anak ini pernah memperoleh beberapa penghargaan dari Presiden Republik Indonesia. Pada tahun 2011, Pak Tugiyarto berhasil memperoleh penghargaan Satyalancana Karya Satya XX dari Susilo Bambang Yudhoyono (SBY) yang saat itu menjabat sebagai Presiden RI. Pada bulan Maret 2017 lalu, Pak Tugiyarto pun berhasil memperoleh penghargaan Satyalancana Karya Satya XXX dari Jokowi sebagai Presiden RI.

Pelaksanaan Peran dan Fungsi Humas BP3MI Banten

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia termasuk sebuah organisasi. Komunikasi memegang peranan yang sangat esensial bagi perkembangan dan kemajuan organisasi. Bertahan tidaknya sebuah organisasi baik pemerintah maupun swasta tergantung bagaimana cara menyampaikan pesan-pesan kepada publiknya. Melalui pesan-pesan tersebut berbagai informasi penting tentang organisasi bisa tersalurkan, termasuk upaya-upaya persuasif untuk membangun serta mempertahankan citra dan reputasi organisasi secara kelembagaan.

Pelaksanaan program nasional penempatan dan perlindungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di luar negeri merupakan salah satu alternatif strategis dalam pendayagunaan tenaga kerja yang ada di Indonesia sebagaimana yang diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2004. Badan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP2MI) dibentuk pemerintah sebagai instansi yang berorientasi menekan permasalahan krusial yang dialami oleh Negara Indonesia khususnya di bidang ketenagakerjaan melalui distribusi tenaga kerja diluar negeri. Untuk mendukung program pemerintah tersebut, BP2MI membentuk unit pelaksana teknis yaitu Balai Pelayanan Pelindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) yang tersebar di beberapa wilayah Indonesia, dimana BP3MI Banten adalah salah satunya yang bertugas mencakup wilayah Provinsi Banten sebagai salah satu daerah penyumbang calon tenaga kerja Indonesia terbanyak se-Indonesia.

Selama lebih dari 5 tahun resmi beroperasi di kota Serang, BP3MI Banten yang saat ini menempati bangunan dinas beralamat di perumahan Depag Ciwaru Serang dulunya belum banyak dikenal oleh masyarakat luas. Program ketenagakerjaan ke luar negeri yang telah dicanangkan pemerintah untuk mengurangi pengangguran di Indonesia pun menjadi terhambat karena ketidaktahuan dan stigma masyarakat maupun dinas-dinas terkait lainnya tentang badan yang bertanggung jawab penuh dan mampu mendampingi dan menjamin perlindungan pekerjaan PMI di luar negeri. Hal ini sebagaimana diungkapkan : *"awal saya ditugaskan disini, tahun 2010, belum banyak yang mengenal tentang apa itu BP3MI Banten. Apa fungsinya. Jadi menghambat tujuan kita untuk mengurangi angka pengangguran di Indonesia. Tapi seiring berjalannya waktu dan berbagai program yang kita jalanin, dari tahun ke tahun semakin mengalami peningkatan."* (Dadi Mulyadi SH)

Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui dengan benar fungsi keberadaan BP3MI Banten membuat reputasinya sebagai unit pelaksana badan yang berwenang menaungi permasalahan ketenagakerjaan di luar negeri BP2MI pun menjadi rendah di masyarakat. Reputasi sebuah lembaga dibentuk atas dasar citra yang menetap secara *continue* di masyarakat, dimana kesadaran masyarakat akan lembaga tersebut menjadi faktor utama yang akan mengarahkan pada pembentukan citra maupun reputasi.

Keberadaan sebuah instansi pemerintahan ditengah masyarakat atau publiknya tergantung pada citra lembaga tersebut di mata masyarakat. Jika instansi citranya sangat buruk di masyarakat maka keberadaanya akan diabaikan oleh publiknya. Namun sebaliknya, instansi yang mempunyai citra yang positif

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

keberadaannya sangat didambakan oleh publiknya. Karena instansi tersebut bisa memenuhi kebutuhan publiknya yang pada akhirnya akan menciptakan sikap loyal yang berujung pada reputasi yang baik.

Hal ini sebagaimana dikatakan oleh akademisi humas, Dr. Rahmi Winangsih, dra, M.Si sebagai berikut :

“citra dan reputasi untuk instansi pemerintahan itu sangat penting. Karena pekerjaan mereka kan mengarahkan masyarakat untuk menjadi lebih baik seiring program-program kerja pemerintahan yang dicanangkan. Jadi untuk dapat melakukannya dengan mudah di masyarakat, instansi pemerintahan termasuk BP3MI Banten sangat memerlukan kesadaran tinggi yang dibuktikan oleh reputasi atau citra itu sendiri.” (Dr. Rahmi Winangsih, M.Si)

Dalam hal meningkatkan reputasi di masyarakat, menurut Ibu Yanti seluruh pegawai di BP3MI Banten baik yang berada di seksi kelembagaan, penempatan maupun perlindungan, bahkan seluruhnya termasuk *security* harus dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Reputasi dengan sendirinya akan tercipta manakala masyarakat merasakan kepuasan atas komunikasi yang diberikan pihak BP3MI Banten terkait program kerja yang dijalankan. Sebagaimana diungkapkan sebagai berikut :

“untuk meningkatkan reputasi lembaga, harus dilakuin oleh semua pegawai di setiap seksinya. Kalau mau memiliki reputasi yang bagus, ya harus bisa memberikan layanan yang baik ke masyarakat.”.. (Yanti Yulianti, SE).

Sebagaimana ditegaskan kembali dalam pernyataan :

“kalau kita bicara tentang program kerja, maka siapapun terlibat didalamnya. Sama halnya dengan peningkatan reputasi, maka setiap pegawai BP3MI Banten memiliki kewajiban yang sama dalam meningkatkan reputasi lembaga ini (Dadi Mulyadi, SH).

Untuk dapat memperoleh reputasi yang baik yang ditandai dengan respon positif masyarakat selama ini, BP3MI Banten melakukan berbagai perbaikan setiap tahunnya dan evaluasi-evaluasi ada kinerja yang sudah berjalan seperti diungkapkan sebagai berikut :

“dari tahun ke tahun kian mengalami peningkatan dengan berusaha memperbaiki diri dan mengevaluasi pekerjaan yang sudah dilakukan sebelumnya. Meskipun tidak signifikan, namun perubahan menuju arah yang lebih baik itu kan harus ada” (Dadi Mulyadi, SH).

Meskipun secara struktural tidak memiliki jabatan humas, namun pihak BP3MI Banten memiliki bagian Tata Usaha yang diklaim sebagai penjelmaan Humas dalam lingkup organisasi. Hal ini seperti disampaikan :

"Fungsi humas di BP3MI Banten menurut saya lebih banyak dijalankan oleh bagian Tata Usaha. Karena bagian ini yang bertanggung jawab untuk menginformasikan setiap program kerja, prestasi yang dicapai, maupun hal lainnya yang akan membantu meningkatkan citra maupun reputasi BP3MI Banten melalui beberapa media yang kita miliki. Kerja bagian Tata Usaha termasuk perijinan juga mencerminkan keberhasilan BP3MI Banten dalam menjalankan setiap program kerjanya". (Kombes Pol. Budi Novijanto, SH).

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP) yang resmi diberlakukan sejak Mei 2010 mewajibkan setiap lembaga publik harus mampu menyediakan informasi publik yaitu informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim dan diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan suatu negara kepada masyarakat yang memerlukan. Dengan demikian, fungsi bagian Tata Usaha yang memiliki tugas tugas melaksanakan penyusunan program dan anggaran, evaluasi dan pelaporan, urusan kepegawaian, keuangan, surat menyurat, kearsipan, perlengkapan dan rumah tangga sebagai humas bagi BP3MI Banten sudah sesuai. Dikarenakan menurut pengakuan kepala BP3MI Banten, bagian Tata Usaha menjadi bidang yang mengumpulkan berbagai informasi dan menyalurkannya kembali ke masyarakat secara utuh dalam satu kelembagaan.

"kegiatan dari masing-masing seksi nantinya dikumpulkan ke bagian tata usaha untuk dipublikasikan secara menyeluruh ke masyarakat luas tentang kerja BP3MI Banten. Jadi nggak publikasi masing-masing.. informasinya tetap tentang kinerja atau pencapaian BP3MI Banten yang secara teknis dilakukan oleh ketiga seksi disini. Hal ini kan pada akhirnya dapat meningkatkan reputasi BP3MI Banten di masyarakat, bukan reputasi masing-masing seksinya". (Kombes Pol. Budi Novijanto, SH).

Informasi mengenai program kerja, prestasi yang dicapai maupun hal lainnya yang berkaitan dengan fungsi dari BP3MI Banten dilaksanakan secara berkesinambungan oleh ketiga seksi yaitu penempatan, perlindungan dan pemasyarakatan program dimana program kerja ketiganya saling melengkapi satu sama lain. Sebagaimana diungkapkan di atas, informasi tersebut dikumpulkan dan dipublikasikan oleh bagian Tata Usaha mewakili kelembagaan. Pernyataan ini juga diperkuat oleh pengakuan Bapak Tugiyarto selaku Kabag Tata Usaha yaitu :

"kami bagian tata usaha mengumpulkan laporan hasil kerja dari masing-masing seksi untuk kemudian di publikasikan kepada masyarakat luas..". (Tugiyarto).

Menganalisa dengan pengamatan di lapangan, beberapa kegiatan yang umumnya dipublikasikan oleh bagian tata usaha misalnya adalah program pelatihan PMI purna untuk menjadi wirausahawan. Menurut

Bapak Budi, hal ini diperuntukkan agar fungsi BP3MI Banten sebagai pelayan publik di bidang ketenagakerjaan di luar negeri tidak terputus hanya sampai PMI sudah kembali dari luar negeri, namun bisa berkelanjutan agar tujuan dari pengurangan angka pengangguran pun dapat terlaksana optimal. Sebagaimana diungkapkan :

"tugas kami tidak hanya berhenti sampai PMI pulang lagi ke Indonesia. Namun para PMI purna itu kami berdayakan, kami berikan pelatihan tentang kewirausahaan, agar meskipun tidak balik lagi ke luar negeri mereka tetap bisa memperoleh penghasilan yang layak dan tidak menganggur lagi". (Kombes Pol. Budi Novijanto, SH)

Meskipun tidak memiliki jabatan humas terstruktur, namun fungsi kehumasan yang telah dijalankan di BP3MI Banten telah mampu terlaksana dengan baik. Kerjasama yang dilakukan pada berbagai media pun menjadi salah satu penunjang keberhasilan komunikasi dua arah yang dilakukan oleh pihak BP3MI Banten selama ini. Hal ini seperti diungkapkan oleh Bapak Budi sebagai berikut :

"untuk publikasi, kami ada web BP2MI sebagai pusatnya. Selain itu kami juga memiliki web sendiri. Kami juga bekerjasama dengan beberapa media online maupun cetak untuk membantu menginformasikan berbagai hal tentang BP3MI Banten". (Kombes Pol. Budi Novijanto, SH)

Sementara Bapak Bajongga pun mengungkapkan sebagai berikut :

"untuk media, pola lama kita masih gunakan kegiatan-kegiatan mengumpulkan sebanyak-banyaknya orang untuk menyampaikan informasi ke masyarakat. Medianya media rapat. Sementara pola baru, kita sudah mulai menggunakan media online yang saat ini sedang kita garap di media sosial kita instagram dan aplikasi Sikepo untuk proses pemulangan PMI dari luar negeri" (Bajongga Aprianto,SH).

BP3MI Banten yang masih menggunakan media rapat sebagai pola lama dalam publikasi program kepada masyarakat menurut bapak Bajongga, menjadi bentuk kegiatan yang utamanya banyak dilakukan oleh beberapa lembaga khususnya dibidang pemerintahan. Karena media rapat atau pertemuan ini merupakan media yang dianggap menjadi media formal yang mewakili type dari organisasi pemerintahan. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh akademisi kehumasan :

"umumnya instansi pemerintahan memang menggunakan pertemuan sebagai media paling utama untuk menyampaikan program kerjanya. Media ini dianggap sebagai media yang formal mewakili type organisasi pemerintahan." (Dr. Rahmi Winangsih, M.Si)

Menurut Devito (Effendy, 2012:22), komunikasi adalah sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan, atau pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya guna mencapai kesamaan makna. Komunikasi yang dilakukan oleh pihak BP3MI Banten selama ini baik yang dilakukan melalui pertemuan maupun media online ataupun elektronik dan cetak merupakan upaya yang dilakukan untuk mencapai kesamaan makna tentang fungsi BP3MI Banten di dunia ketenagakerjaan luar negeri.

Menganalisa kondisi di lapangan dengan mengacu pada syarat pesan yang efektif menurut Schramm (Sitompul, 2012:3), maka penyampaian pesan yang terjadi di BP3MI Banten selama ini dapat dianalisa :

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian sasaran yang dimaksud. Syarat ini dalam pelaksanaannya di lapangan terlihat pada bentuk program kerja yang dilakukan seperti sosialisasi/ penyuluhan ketenagakerjaan yang dilakukan oleh pihak BP3MI Banten yaitu Seksi kelembagaan dan pemasyarakatan program.

Menurut Ibu Yanti, perancangan pesan ini disesuaikan dengan target sasaran dimana umumnya BP3MI Banten selain menysasar masyarakat yang ada di wilayah kabupaten Serang seperti Pontang, Careng, dan Bojonegara, seksi kelembagaan juga memfokuskan pada sosialisasi ke SMK-SMK di wilayah Kota maupun Kabupaten Serang. Sebagaimana diungkapkan sebagai berikut :

“pesan yang kami sampaikan kami sesuaikan dengan siapa target sarannya. Selain melakukan sosialisasi ke masyarakat umum, kami juga melakukan sosialisasi dan penyuluhan ke siswa SMK yang ada di wilayah Kota/Kabupaten se Provinsi Banten.” (Yanti Yulianti, SE)

2. Pesan harus menggunakan tanda-tanda yang tertuju kepada pengalaman yang sama antara sumber dan sasaran, sehingga sama-sama dapat dimengerti. Masih berkaitan dengan syarat yang pertama, syarat yang kedua ini lebih menekankan pada bahasa yang digunakan oleh pihak BP3MI Banten dalam menyampaikan setiap informasi apapun kepada masyarakat.

Menurut bapak Bajongga, masyarakat yang menjadi publik sasaran BP3MI Banten memiliki karakteristik yang beragam. Dalam hal tatanan sosial, segmentasi masyarakat calon PMI umumnya adalah mereka yang berada pada kelas sosial ekonomi menengah kebawah. Sehingga dalam penyampaiannya pun harus benar-benar disesuaikan dengan latar belakang pengetahuan mereka selama ini. Seperti diungkapkan :

“nggak gampang buat masyarakat mengerti tentang pentingnya program kita bagi peningkatan kesejahteraan. Ini karena pola pikir yang dipengaruhi oleh background pendidikan juga pengetahuan masyarakat yang masih sangat terbatas dan primitif tentang PMI. Padahal menjadi PMI ke luar negeri nggak mesti harus menjadi pembantu rumah tangga. Orang Indonesia yang bekerja menjadi direktur pertambangan minyak atau perusahaan jaringan di luar negeri juga tetap namanya PMI.” (Bajongga Aprianto, SH)

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi pihak sasaran dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan itu. Terkait dengan syarat yang ketiga, ini menjadi keahlian masing-masing tim ketika melakukan komunikasi dengan para calon PMI ataupun peserta penyuluhan/ sosialisasi program.
4. Pesan harus menyarankan sesuatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi, yang layak bagi situasi kelompok di mana sasaran berada pada saat ia gerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki. Sama halnya dengan syarat yang ketiga, syarat keempat pun menjadi keahlian masing-masing pegawai BP3MI Banten terutama seksi kelembagaan dan pemasyarakatan program dalam mengajak maupun membujuk masyarakat untuk mau bekerja di luar negeri.

Cutlip, Center dan Broom (Ruslan, 2012:11) menyatakan bahwa, Humas merupakan fungsi manajemen yang membentuk dan memelihara hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dan masyarakat. Dari hasil penelitian yang dilakukan, fungsi kehumasan yang dijalankan oleh setiap pegawai BP3MI Banten dengan baik telah terbukti menjadi penyambung dan pemelihara hubungan antara pihak lembaga dengan masyarakat pada umumnya dan lembaga lain seperti Disnaker, Kepolisian, Kominfo yang berhubungan dengan permasalahan ketenagakerjaan.

Menghadapi semakin luasnya lingkup kerja dan jumlah masyarakat yang antusias ingin memperoleh informasi tentang ketenagakerjaan di luar negeri, BP3MI Banten dalam pelaksanaannya di masyarakat dibantu oleh Komunitas Relawan Pekerja Migran Indonesia (Kawan PMI) sebagai kelompok yang menjadi kepanjangan tangan fungsi BP3MI Banten. Menurut informasi yang diperoleh, Kawan PMI yang baru saja dibentuk pada awal tahun 2017 ini bertujuan menaungi para purna PMI agar lebih solid dan saling bahu membahu membantu menyelesaikan kasus-kasus PMI bermasalah dengan berbekal pengalaman mereka sebagai PMI. Hal ini dimaksudkan agar permasalahan tentang ketenagakerjaan di luar negeri bisa diselesaikan dengan cepat dan tepat dengan melihatnya dari berbagai sudut pandang, tidak hanya dari sisi administratif namun juga dari sisi praktis yaitu pengalaman para purna PMI secara langsung.

Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Bapak H. Khusni selaku Anggota Kawan PMI Banten sebagai berikut :

“Pembentukan Kawan PMI sendiri ini sebagai kepanjangan tangan dari BP3MI Banten yang tugasnya membantu menyelesaikan kasus-kasus PMI maupun CPMI bermasalah dari sisi pengalaman langsung kami yang pernah menjadi PMI” (H Khusni)

Menilik pernyataan Bapak H Khusni di atas, Kawan PMI Banten yang menjadi kepanjangan tangan dari BP3MI Banten dengan demikian memiliki tugas dan pekerjaan yang sama seperti seksi-seksi yang ada

di BP3MI Banten yaitu pelayanan, advokasi dan pengaduan. Faktor intimiditas masyarakat yang tengah menjadi PMI saat ini maupun calon PMI dengan PMI purna yang tergabung menjadi anggota Kawan PMI Banten, dianggap akan lebih memudahkan kerja BP3MI Banten untuk menyosialisasikan kegiatan, acara maupun pelatihan-pelatihan yang sudah dijadwalkan.

Sebagaimana diketahui, sandaran keberhasilan atau kegagalan pekerjaan seorang humas adalah respon atau tanggapan publik atas setiap kegiatan humas yang telah dijalankan. Dalam penelitian ini, respon masyarakat atas kegiatan yang selama ini dijalankan oleh masing-masing seksi maupun BP3MI Banten secara kelembagaan terlihat sudah baik dan positif. Hal ini dinyatakan oleh bapak Bajongga sebagai berikut :

"kalau untuk respon masyarakat ke kita bagaimana, ya sebenarnya harusnya masyarakat yang menjawab. Namun kalau dari kita, asumsi kitarespon masyarakat yang ada bisa dikatakan sudah baik dan positif. Hal ini kita lihat dari mereka nunggu-nunggu kapan kita sosialisasi lagi, ya itu kan berarti sudah direpson baik sudah terasa manfaatnya di masyarakat." (Bajongga Aprianto, SH).

Bapak Dadi Mulyadi pun menyatakan hal yang sama dengan mengukur keberhasilan kegiatan BP3MI Banten selama ini melalui tingkat pengaduan yang ada, seperti diungkapkan sebagai berikut :

"tanggapan masyarakat sejauh ini menurut saya sudah cukup baik dan cukup memiliki reputasi yang baik. Meskipun tidak bisa dijadikan suatu tolak ukur, namun jumlah pengaduan yang sedikit selama ini menandakan bahwa program penempatan yang kita lakukan sudah baik, yang berarti informasi yang disampaikan oleh seksi kelembagaan dan pemasyarakatan program pun sudah diterima dengan baik oleh masyarakat" (Dadi Mulyadi, SH)

Mengamini pernyataan kedua kasi BP3MI Banten di atas, salah satu PMI baru bapak Samsuri Sukma yang akan bekerja ke Emirat Arab sebagai pegawai restoran juga menyatakan hal serupa sebagai berikut :

"Pelayanan yang diberikan oleh pihak BP3MI Banten yang saya tahu sudah baik. Bahkan lebih baik di kantor sini daripada di kantor BP3MI Jakarta yang masih ditemukan pungli oleh calo-calo illegal diluar pegawai BP3MI." (Samsuri Sukma)

Sementara dari sisi Kawan PMI Banten pun, Bapak H Khusni menuturkan sebagai berikut :

"Alhamdulillah menurut saya selaku ketua Kawan PMI Banten, BP3MI Banten saat ini sudah memiliki reputasi yang baik di masyarakat. Saat ini sudah banyak dikenal, banyak yang datang langsung ke kantor BP3MI Banten dan bahkan banyak juga masyarakat yang menanyakan

bagaimana prosedur keberangkatan menjadi PMI melalui BP3MI Banten kepada kami (Kawan PMI Banten)” (H Khusni)

Menurut Moore (Sunarto, 2013:61) tugas dan fungsi Humas pemerintah bertumpu pada dua hal yaitu *pertama*, pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat tentang kegiatan apa yang akan dan telah dilakukan. *Kedua*, ada kebutuhan bagi para pejabat pemerintah menerima masukan persoalan baru dan tekanan sosial untuk memperoleh peran serta masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan. Menanggapi alur komunikasi yang terjadi selama ini di BP3MI Banten dengan masyarakat, Ibu Rahmi pun memberikan pernyataan :

“Komunikasi yang dilakukan oleh BP3MI Banten selama ini sudah dapat dikatakan mewakili pemerintah dalam menjalankan tanggung jawabnya atas bidang ketenagakerjaan di luar negeri. Sementara arus komunikasi dari masyarakat seperti masukan, saran dan lainnya juga sudah terlihat dilakukan dengan baik meskipun masih bertumpu pada program kerja yang sudah direncanakan, yang berarti saran dan masukan masyarakat hanya akan menjadi hal yang semu.”
(Dr. Rahmi Winangsih, M.Si)

Reputasi adalah tujuan sekaligus merupakan prestasi yang hendak dicapai bagi praktik humas. Dari pernyataan di atas, fungsi kehumasan di BP3MI Banten telah menggunakan model simetris dua arah (*two way symmetrical model*). Dimana model tersebut dalam penelitian ini membuat BP3MI Banten lebih mudah membentuk pemahaman masyarakat tentang ketenagakerjaan diluar negeri melalui program-program yang sudah ditentukan sebelumnya oleh pusat secara terencana melalui teknik komunikasi membujuk untuk membentuk saling pengertian, dukungan dan menguntungkan bagi kedua belah pihak baik itu masyarakat maupun pihak internal BP3MI Banten. Dengan adanya kondisi ini, maka dengan sendirinya reputasi pun akan meningkat.

Hambatan dalam Meningkatkan Reputasi BP3MI Banten

Dalam perjalanannya untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat tentang ketenagakerjaan di luar negeri, BP3MI Banten tidak berjalan dengan mulus begitu saja. Ada hal-hal yang menjadi hambatan sehingga peningkatan reputasi tersebut seakan berjalan lambat. Menurut pendapat Bapak Budi, beberapa hal yang menjadi hambatan BP3MI Banten selama ini dinyatakan :

”organisasi manapun pasti mengalami kendala dalam menjalankan fungsinya terutama saat berkaitan dengan masyarakat. Selama bertugas di BP3MI Banten, masalah yang terlihat paling kental berasal dari pola pikir masyarakat Banten yang masih sangat kuno tentang PMI. Banyak

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

dari mereka yang ingin menjadi PMI namun hanya ingin dengan cara praktis (PMI ilegal), yang padahal sangat beresiko ke depannya” (Kombes Pol. Budi Novijanto, SH.,MH.)

Turut mendukung pernyataan tersebut, Ibu Yanti pun menyatakan hal yang serupa sebagai berikut :
”dari pengalaman saya, kendala saat melakukan sosialisasi maupun penyuluhan, biasanya ada saja masyarakat yang ngeyel pengen jadi PMI ilegal padahal sudah berusaha dijelaskan tentang resikonya dengan perlahan bahkan dengan menggunakan bahasa yang sama, (misalnya bahasa sunda). Tapi karena yang dipikirkan oleh mereka jika menjadi PMI formal itu harus mengurus ini itu yang mereka sendiri malas mengurusnya, jadi kebanyakan mereka hanya ingin yang instan, dengan melalui jasa calo untuk bisa jadi PMI. Padahal kalau ke depannya ada masalah, pasti lapor dan minta bantuannya ke pihak kami juga” (Yanti Yulianti, SE).

Adapun dari hasil wawancara maupun pengamatan yang telah dilakukan, maka beberapa poin utama yang menjadi hambatan BP3MI Banten dalam meningkatkan reputasinya adalah :

1. Pola pikir masyarakat yang masih kuno tentang ketenagakerjaan diluar negeri (PMI)
2. Kebiasaan masyarakat mencari jalan cepat tanpa mau mengikuti prosedur penempatan yang benar (PMI Ilegal)
3. Sumber daya manusia (pegawai) BP3MI Banten yang terbatas untuk melakukan pelayanan yang kini mulai bisa diatasi dengan pembentukan Kawan PMI Banten sebagai kepanjangan tangan BP3MI Banten di masyarakat.
4. Program kerja yang sudah terencana dari pusat sehingga membatasi ruang gerak pegawai BP3MI Banten secara kondisional.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan penelitian ini adalah :

1. Pelaksanaan Peran dan fungsi humas oleh BP3MI Banten dalam meningkatkan reputasi lembaga dilakukan dengan menginformasikan program kerja dan pencapaian hasil kerja ke masyarakat luas melalui komunikasi dua arah, dimana respon masyarakat menjadi tumpuan utama.
2. Sudah terdapat berbagai akun media sosial yang selalu aktif dalam memberikan informasi terkini terkait pelayanan ketenagakerjaan khususnya dunia Pekerja Migran Indonesia.

Submitted: Januari 2024, **Accepted:** April 2024, **Published:** June 2024

ISSN: 23546557 (cetak), Website: http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/Ilmu_Komunikasi/

3. Implikasi dari pelaksanaan peran dan fungsi humas dalam meningkatkan reputasi BP3MI Banten adalah meningkatkan kesadaran masyarakat akan BP3MI dan merubah pola pikir masyarakat tentang ketenagakerjaan di luar negeri sehingga akan mewujudkan program pemerintah untuk mengurangi angka pengangguran secara nasional.
4. Hambatan BP3MI Banten dalam meningkatkan reputasi lembaga meliputi pola pikir masyarakat yang kuno, kebiasaan masyarakat yang tidak mengikuti prosedural dengan benar, keterbatasan sumber daya manusia dan ruang gerak kinerja BP3MI Banten karena program kerja yang sudah terstruktur dari pusat.
5. Hambatan lainnya diantaranya bahwa ada beberapa masyarakat menganggap instansi BP3MI itu perusahaan swasta/ agen penyalur kerja dikarenakan ketidaktahuan dan belum mendapatkan informasi secara menyeluruh apa itu BP2MI dan BP3MI.

DAFTAR PUSTAKA

- Abratt R & Kleyn, N. 2011. *Corporate Identity, Corporate Branding and Corporate Reputations*. Journal of Europe Marketing, No. 46, Page: 1048-1063
- Arifin, Zainal. 2012. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Baskin, Otis., Craig Aronoff, Dan Lattimore. 2010. *Public Relations: The Profession and The Practice*. Dubuque: Brown and Benchmark.
- Basya, Muslim dan Irmulan Sati. 2012. *Tantangan Indonesia Baru: Strategi dan Aktivitas. Public Relations*. Jakarta : BPP PERHUMAS.
- Bungin, Burhan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Kencana
- Cutlip, Center dan Broom. 2010. *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Davies, K. 2013. *Human Behavior at work Organizational Behavior*. New Delhi: McGraw Hill Publishing company
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- _____ 2012. *Dinamika Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Eisenegger, Mark. 2008. *Trust and Reputation in the age of globalisation*. In J.Klewes, R.Wreschniok (eds), *Reputational Capital*. Springer-Verlag Hiedelberg
- Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta : Rajawali Pers.

- Goldhaber, Gerald M. 2010. *Organizational Communication*. Jakarta: Erlangga
- Grunig, J. E., & Grunig, L. A. 2010. *Excellence theory in public relations: Past, present, and future*. In A. Zerfass, B. V. Ruler & K. Sriramesh (Eds.), *Public relations research: European and international perspectives and innovations* Wiesbaden: VS Verlag.
- Jefkins, Frank. 2011. *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Kasenda, Yerni Monita. 2013. *Peranan Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Jayapura*. Jayapura : Universitas Jayapura.
- Khasali, Renald. 2011. *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Pustaka Utama Grafiti.
- Koentjaraningrat. 2012. *Pengantar Ilmu Antropologi*. Jakarta : PT. Rineka Cipta.
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana
- _____. 2012. *PR Writing: Teknik Produksi Media Publik Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana.
- Lattimore dkk. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2016. *Pengantar Public Relations – Strategi Menjadi Humas. Profesional*. Tangerang: Penerbit Ramdina Prakasa.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Oktavianingsih Tika. 2012. *Peran Humas Lembaga Negara dalam menjaga reputasi Organisasi*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. 2011. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Terj. Deddy Mulyana. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Rakhmat, Jalaludin. 2011. *Metode penelitian komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, Rosady. 2011. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- _____. 2015. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta : Rajagrafindo Persada.
- Sendjaja, Sasajuarsa. 2013. *Teori-Teori Komunikasi*. Jakarta : Universitas Terbuka

Setyosari, Punaji. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana

Soenarto, 2013. *Humas Untuk Layanan Publik*. Jakarta : Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama).

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif R&D*. Bandung : Alfabeta.

Tahir, Muhamad. 2011. *Pengantar Metodologi Penelitian Pendidikan*. Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar.

Trisyarini, Dian Carita dan Ike Devi Sulistyningtyas. 2013. *Peran dan Fungsi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan Spa di Yogyakarta*. Yogyakarta Universitas Atmajaya.

Wiryanto. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia

Yin, Robert K. 2011. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta : Rajagrafindo Persada

Sumber lainnya :

Laporan bulanan BP3MI Banten

Peraturan Kepala BNP2TKI Nomor Per.05/KA/I/2014 tentang Tugas, Fungsi dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 Tentang Perubahan UU Nomor Tahun 1986 Tentang Peradilan Tata Usaha Negara

Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah