

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Peran humas Balai Karantina Pertanian Semarang dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012 yaitu sebagai fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi. Peran humas BKP Semarang sebagai fasilitator komunikasi dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012 adalah dengan melakukan *press conference*. Adanya *press conference* dianggap mampu untuk menimbulkan saling pemahaman antara instansi dengan konsumen. Konsumen dapat mengemukakan keinginan ataupun tanggapannya berkaitan dengan program ekspor 2012, dan instansi dapat menjelaskan secara detail kepada konsumen tentang program tersebut. Inti kegiatan ini adalah meminimalisir *miss communication* antar kedua belah pihak. Humas BKP Semarang juga berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah. Peran ini ditunjukkan dengan adanya membentuk team khusus untuk membantu BKP Semarang menangani protes serta

memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan. Pembentukan team dilakukan dengan tujuan untuk memecahkan masalah yang ada. Adanya team diharapkan dapat menjalin hubungan yang baik kembali antara instansi dengan konsumen. Memberikan pembinaan kepada semua bagian yang menangani konsumen secara langsung untuk meminimalisir permasalahan agar pegawai instansi tidak salah dalam memberikan penjelasan, tidak salah dalam bersikap dan memperlakukan konsumen. Kesalahan bersikap dikhawatirkan dapat meningkatkan kerenggangan hubungan antara instansi dengan konsumen. Peran humas sebagai teknisi komunikasi, ditunjukkan dengan adanya bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai teknisi komunikasi. Bagian dari humas yang bertugas khusus sebagai teknisi komunikasi adalah *customer relation* yang bertugas di pelayanan konsumen maupun informasi khusus. Bagian pelayanan konsumen dituntut untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan konsumen dan sabar dalam memberikan informasi kepada konsumen. Bagian informasi khusus berkemampuan untuk melayani keluhan para konsumen

2. Hambatan yang dimiliki humas BKP Semarang berkaitan dengan perannya dalam mengkomunikasikan program ekspor tahun 2012 adalah ketersediaan dana. Humas sering dituntut untuk bertindak cepat dalam menjalankan keempat perannya yaitu sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi. Namun semua kegiatan yang dilakukan oleh humas BKP Semarang tentu saja membutuhkan ketersediaan dana yang cepat. Hal ini yang sulit diberikan instansi karena semua pengeluaran harus mengikuti prosedur yang ada. Artinya, disatu sisi humas BKP dituntut untuk mengambil tindakan secara cepat namun

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat peneliti berikan yaitu :

1. Sebaiknya BKP Semarang menyediakan dana yang dapat digunakan secara *accidental* saat humas BKP Semarang membutuhkan kegiatan yang memang perlu untuk dilakukan dengan segera. Tanpa adanya hal tersebut peran humas BKP Semarang tidak dapat maksimal.
2. Sebaiknya humas BKP Semarang lebih meningkatkan lagi fasilitas yang di butuhkan oleh Humas di BKP agar mampu meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik serta mampu menghasilkan peran Humas yang lebih siap mengantisipasi masalah yang muncul., bersikap aktif terhadap masalah. Nampak bahwa dalam menjalankan perannya humas cenderung menyelesaikan masalah yang ada dan belum mampu mencegah kemungkinan masalah yang akan terjadi. Artinya saat instansi mengalami masalah, maka humas menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi, fasilitator proses pemecahan masalah, serta teknisi komunikasi. Padahal humas juga sebaiknya mengedepankan perannya sebagai penasehat ahli sehingga mampu mengantisipasi masalah yang muncul. Misalnya sebelum instansi memulai program humas menasehati manajemen untuk

melakukan sosialisasi terlebih dahulu kepada konsumen agar tidak menimbulkan *miss communication* antara konsumen dengan instansi