

***THE PUBLIC RELATION LITIGATION STRATEGIES OF PT POS
INDONESIA COMMUNICATION DIVISION IN DEALING WITH THE
PROCUREMENT OF PERSONAL DATA TERMINAL***

**STRATEGI LITIGASI *PUBLIC RELATIONS* DIVISI KOMUNIKASI
PERUSAHAAN PT POS INDONESIA (PERSERO) DALAM MENANGANI
KASUS PENGADAAN PERSONAL DATA TERMINAL**

Oleh :

Chandra Kesuma Widhiarti, Suwandi Sumartias, Aat Ruchiat Nugraha
Program Studi Hubungan Masyarakat
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran
Email : chandrakesumawidhiart@gmail.com

Abstract, *Strategic Public Relations is the way that has been planned to obtain a certain result. The result can be the purpose or goal of the objectives to be achieved by the company. Likewise with PT Pos Indonesia (Persero) which is handling the crisis through Litigation Public Relations. Crisis management must be done quickly and accurately so it requires careful planning. The purpose of this descriptive study was to determine strategies Public Relations Corporate Communications team, especially when the crisis is still being processed in court. Public Relations strategy is tailored to the stage of settling disputes in court.*

Keyword: *Crisis, Litigation PR, Public Relations Public Relations Strategy*

Abstrak, Strategi Public Relations merupakan cara yang telah direncanakan untuk mendapatkan hasil tertentu. Hasil tersebut dapat berupa tujuan ataupun sasaran dari tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Demikian halnya dengan PT Pos Indonesia (Persero) yang tengah menangani krisis melalui Litigasi Public Relations. Penanganan krisis harus dilakukan dengan cepat dan tepat sehingga diperlukan perencanaan yang matang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk mengetahui strategi Public Relations Tim Komunikasi Korporat khususnya ketika krisis masih diproses di Pengadilan. Strategi Public Relations tersebut disesuaikan dengan tahap penyelesaian perkara yang ada di Pengadilan.

Kata Kunci: Strategi Public Relations, Litigasi PR, Krisis, Public Relations

A. PENDAHULUAN 2012 menjadi tahun pembuka bagi PT PT Pos Indonesia (Persero) Pos Indonesia untuk mewujudkan merupakan perusahaan yang bergerak impian tersebut. dalam bidang perposan, PT Pos Transformasi bisnis yang Indonesia terus melakukan perbaikan dilakukan oleh perusahaan Badan diri seiring dengan berkembangnya Usaha Milik Negara ini meliputi teknologis saat ini. Salah satu bentuk bidang bisnis kurir (PT Pos Kurir), perbaikan diri tersebut dilaksanakan bisnis logistik (PT Pos Logistik), bisnis melalui transformasi bisnis. Tahun properti (PT Pos Properti), bisnis

transaksi keuangan (PT Pos Jasa Keuangan) dan bisnis ritel (PT Pos Mart). Seluruh bidang bisnis tersebut diarahkan menjadi bisnis-bisnis yang mandiri. Salah satu bidang bisnis yang menjadi tiang penopang perusahaan adalah bidang kurir. Dalam bidang bisnis ini terdapat bisnsi *Mail & Parcel* yang dikembangkan melalui pengadaan Personal Data Terminal.

Bisnis *Mail & Parcel* merupakan bisnis yang bergerak pada pengiriman surat dan paket. Manajemen PT Pos Indonesia melakukan pengadaan Personal Data Terminal (PDT) untuk meringankan tugas dari petugas antaran. Perangkat tersebut memiliki beberapa fungsi yang dapat meringankan tugas petugas terutama pada proses memasukkan data penerima barang ke dalam server utama perusahaan.

Namun sayangnya pengadaan PDT ini dianggap menyalahi ketentuan. Bahkan ada pihak yang melaporkan perusahaan kepada Kejaksaan Agung mengenai kerugian Negara akibat aktivitas ini. Pelaporan tersebut ditanggapi oleh Tim Anti Korupsi Kejaksaan Agung hingga berada di meja persidangan. Peristiwa ini segera mendapat perhatian media massa,

mengingat PT Pos Indonesia adalah salah satu perusahaan berplat merah.

Pemberitaan media massa terus bertambah seiring proses hukum yang berjalan. Kondisi ini membuat manajemen membuat tim yang secara khusus menangani krisis yang timbul pada pengadaan PDT. Tim tersebut adalah Tim Komunikasi Korporat yang terdiri atas VP Komunikasi Korporat, Manager Public Relations, Fungsional Perusahaan Humas Bagian Eksternal, dan Konsultan Komunikasi. Tim Komunikasi Korporat segera merancang strategi untuk menangani krisis yang terjadi.

Tim Komunikasi Korporat menggunakan Litigasi Public Relations sebagai strategi penanganan krisis. Strategi yang dilakukan oleh Tim Komunikasi Korporat difokuskan pada proses hukum yang berlangsung di Pengadilan. Proses hukum di Pengadilan menjadi bagian penting dalam menangani krisis. Sidang yang berlangsung di Pengadilan Negeri Kota Bandung ini bersifat terbuka untuk umum. Wartawan dan masyarakat umum dapat menyaksikan persidangan secara terbuka. Dengan demikian informasi mengenai kasus dapat tersebar dengan lebih cepat. Oleh

karena itu Tim Komunikasi Korporat berusaha untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif kepada wartawan melalui aktivitas Litigasi Public Relations yang dilakukan.

Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi Litigasi Public Relations Tim Komunikasi Korporat PT. Pos Indonesia (Persero) dalam menangani krisis yang sedang diproses di Pengadilan?

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan strategi Litigasi Public Relations Tim Komunikasi Korporat PT. Pos Indonesia (Persero) ketika krisis perusahaan sedang dalam proses peradilan.

B. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis studi deskriptif. Menurut Nasir (1993 dalam Mulyana, 2005), penelitian dengan metode deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat,

serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Sedangkan teknik penentuan key informan dilakukan dengan menggunakan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2012:392) teknik *sampling purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri-ciri sampel yang ditetapkan. Melalui teknik ini, *key informant* yang terpilih adalah Vice President Komunikasi Korporat PT. Pos Indonesia, Manager Public Relations PT. Pos Indonesia, Fungsional Perusahaan Bagian Eksternal, dan Tim Konsultan Komunikasi Perusahaan PT. Pos Indonesia.

C. HASIL PENELITIAN

PT Pos Indonesia memerlukan perencanaan dan persiapan yang matang untuk menangani krisis yang terjadi menggunakan litigasi PR. Litigasi PR merupakan penanganan krisis yang baru bagi PT Pos Indonesia.

Oleh sebab itu tim bekerja sama dengan Java PR untuk melaksanakan strategi ini. Java PR adalah sebuah konsultan komunikasi yang telah berpengalaman dalam melakukan litigasi PR di Indonesia.

Langkah pertama yang dilakukan oleh Tim Komunikasi Korporat adalah pemetaan situasi. Pemetaan situasi ini dilakukan ketika kasus masih berada pada tahap penyelidikan atau sebelum proses persidangan berlangsung. Tim mengumpulkan informasi mengenai kasus yang terjadi. Informasi yang ingin didapatkan berupa penyebab kasus, pihak yang terlibat, serta potensi krisis yang akan ditimbulkan.. Selama mengumpulkan informasi mengenai krisis yang terjadi, Tim Komunikasi Korporat juga mengamati dan menganalisis situasi yang terjadi selama krisis ini berlangsung. Informasi-informasi tersebut dibutuhkan untuk merencanakan taktik yang akan dilakukan selanjutnya.

Pada tahap selanjutnya, Tim Komunikasi Korporat merencanakan strategi yang harus dilakukan. Strategi yang digunakan oleh Tim Komunikasi Korporat PT Pos Indonesia dalam menangani ini adalah dengan Litigasi PR. Namun sebelumnya Tim

Komunikasi Korporat menetapkan sasaran dari strategi ini. Berdasarkan analisis awal yang dilakukan, publik eksternal adalah pihak yang perlu mendapat perhatian khusus. Pihak eksternal tersebut adalah pers dan konsumen. Publik eksternal perlu mendapatkan perhatian khusus karena informasi yang mereka terima tidak seluruhnya benar. Jika informasi tidak segera diseimbangkan maka opini publik yang negatif akan tercipta di tengah masyarakat dan berdampak pada hasil persidangan.

Strategi Tim Komunikasi Korporat yang dibahas pada peneliti ini adalah strategi yang dilakukan ketika kasus telah masuk proses persidangan. Meskipun kajian hukum menjadi tanggung jawab rekan yang ada pada bidang hukum, hal tersebut bukan penghalang bagi Bagian Public Relations untuk turut memahami kasus. Java PR menjadi pihak yang menghadiri setiap agenda persidangan yang dilakukan. Konsultan komunikasi ini merupakan rekan manajemen PT Pos Indonesia untuk menghimpun informasi mengenai proses persidangan yang berlangsung. Baik Java PR maupun anggota Tim Komunikasi Korporat yang berasal dari PT Pos

Indonesia harus mengetahui perkembangan penanganan kasus di Pengadilan dan kondisi krisis saat ini.

Bagian Public Relations yang terlibat dalam Tim Komunikasi Korporat belajar untuk memahami istilah hukum ataupun pasal-pasal yang didakwakan. Pengetahuan kajian hukum yang diperoleh dari rekan bidang hukum memudahkan Bagian Public Relations menyampaikan informasi berkaitan dengan kasus. Dengan demikian informasi mengenai istilah ataupun pembahasan berbagai hal yang berkaitan dengan proses hukum dapat disampaikan kepada Tim Komunikasi Korporat. Selanjutnya pembahasan dari informasi tersebut disederhanakan oleh Tim Komunikasi Publik agar publik lebih memahami kasus yang terjadi.

Proses kolaborasi penyampaian informasi antara Bidang Hukum kepada Bagian Public Relations terjadi pada saat kasus sedang diproses di Pengadilan. Proses penyederhanaan ini membuat publik memahami kasus yang dialami perusahaan secara lebih jelas dan berimbang.

Terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan oleh Tim Komunikasi Korporat dengan Bidang Hukum

terutama saat proses persidangan berlangsung. Aktivitas pertama yang dilakukan Java PR adalah hadir lebih awal dari jadwal persidangan yang ditetapkan. Hal ini dilakukan agar konsultan mendapat informasi mengenai agenda sidang dan kemungkinan bukti-bukti yang diajukan oleh pihak penggugat. Informasi tersebut berguna sebagai informasi awal konsultan kepada wartawan yang hadir.

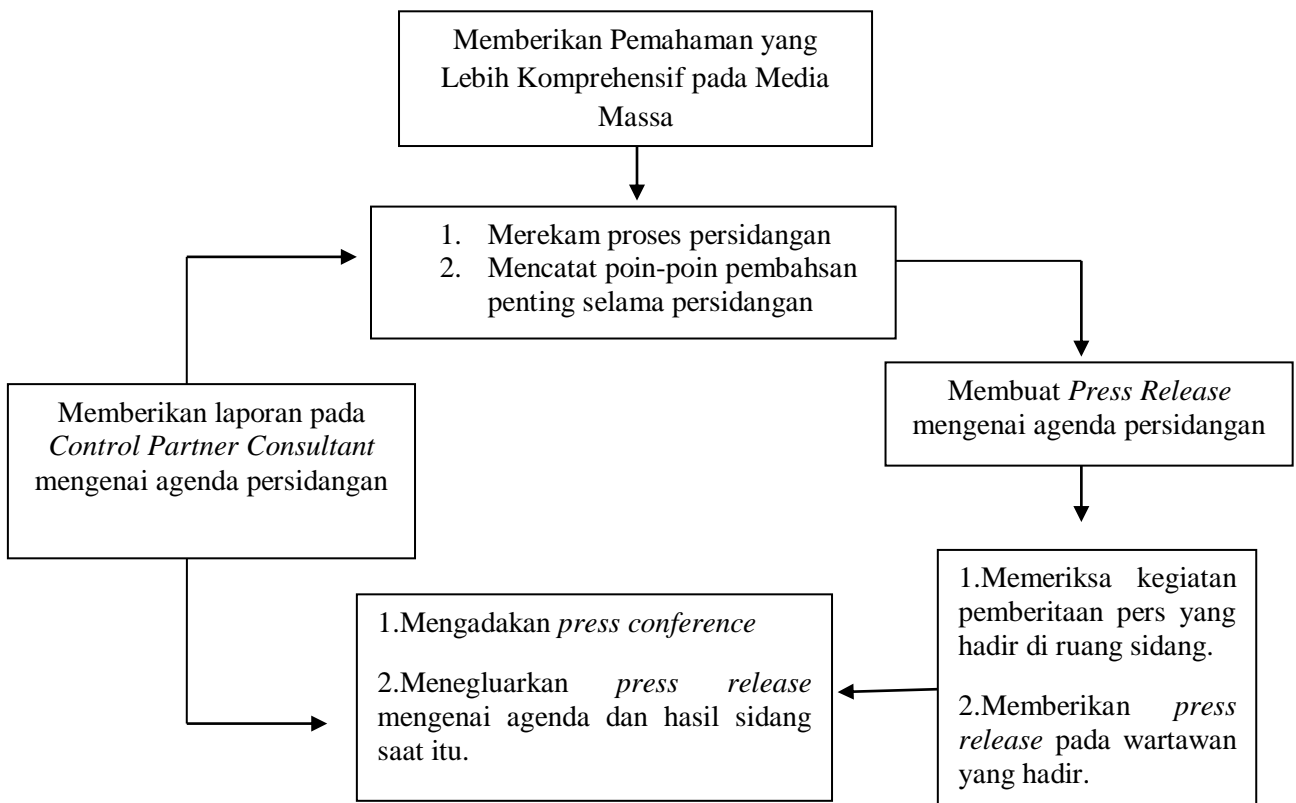
Saat persidangan dimulai, Java PR telah menyiapkan alat perekam untuk merekam setiap percakapan yang ada di dalam persidangan. Data rekaman tersebut menjadi sumber informasi untuk dilaporkan kepada *Control Partner Consultant* yaitu VP Komunikasi Korporat dan Manager Public Relations. Selama persidangan berlangsung, Tim Java PR akan mencatat setiap hal penting yang disampaikan oleh hakim, Jaksa Penuntut Umum, Penasihat Hukum, dan saksi yang dihadirkan.

Persidangan yang berlangsung di Pengadilan Negeri Kota Bandung ini bersifat terbuka untuk umum. Setiap orang diperbolehkan untuk mengamati proses persidangan yang berlangsung. Persidangan yang bersifat terbuka ini

tentunya menjadi angin segar bagi wartawan untuk memperoleh berita mengenai kasus. Namun sayangnya berita yang ditulis saat itu pun masih tidak berimbang. Ada kepentingan-kepentingan tertentu yang terselip di dalam pemberitaan tersebut. Oleh karena itu Java PR telah menyiapkan *press release* berkaitan dengan sidang yang berlangsung. Tim dari Java PR sesekali berpindah posisi untuk mengamati aktivitas wartawan yang hadir. Ketika Java PR menyadari bahwa berita yang ditulis tersebut tidak berimbang, maka Tim menyerahkan

press release berkaitan dengan proses persidangan saat itu.

Java PR selaku konsultan komunikasi yang bekerja sama dengan PT Pos Indonesia pun pernah melakukan *press conference* setelah persidangan selesai dilakukan. Dalam *press conference* tersebut, Java PR menghadirkan saksi ahli untuk memberikan pernyataan terkait dengan proses persidangan yang baru saja dilaksanakan. Aktivitas ini dilakukan agar wartawan mendapatkan informasi yang tepat dan berasal dari pihak yang memiliki kompetensi dalam bidangnya.



Bagan 1.

Model Strategi Litigasi Public Relations PT Pos Indonesia Saat Di Pengadilan
Sumber: Olah Data Hasil Penelitian 2015

1. Pembahasan

Suatu perusahaan melakukan penanganan krisis ketika posisi dan penyebab krisis telah diketahui. Krisis tidak datang secara tiba-tiba. Krisis selalu diawali dengan gejala yang tidak terlihat atau terdeteksi oleh perusahaan. Krisis bergerak dari satu tahap ke tahap lainnya. Ketika tidak diantisipasi pada tahap awal, ia akan makin meluas dan merugikan organisasi dan publiknya. Demikian juga halnya dengan PT Pos Indonesia yang segera melakukan penanganan terhadap krisis yang terjadi.

Dalam penanganan krisis ini, Tim Komunikasi Korporat menggunakan Litigasi PR secara terstruktur. Pelaksanaannya pun meliputi beberapa tahap yaitu memetakan situasi, merancang strategi dan taktik yang sesuai, dan melakukan evaluasi. Pola tersebut diperoleh berdasarkan hasil diskusi antara Direksi, Tim Komunikasi Korporat, dan Bagian Hukum perusahaan.

Bagian Public Relations suatu perusahaan tentu memiliki peranan tersendiri dalam menangani krisis yang terjadi. Peranan tersebut dibagi berdasarkan tiga urutan waktu yaitu sebelum kasus ke Pengadilan, saat kasus diproses di Pengadilan, dan pasca keputusan Pengadilan. Sebelum kasus memasuki proses persidangan, media massa tentu akan melakukan pemberitaan terhadap kasus yang sedang dialami oleh perusahaan. Berita dari media massa akan menyatakan bahwa pihak lawan akan menggugat yang bersangkutan. Pada tahap ini PR berperan untuk menerangkan bagaimana gugatan tersebut terjadi, dan mencoba mendapatkan simpati publik dengan memberikan detail kronologis melalui media massa. Pihak yang pertama kali mendapatkan simpati publik akan mampu membangun opini lebih baik.

Saat kasus hukum suatu perusahaan telah memasuki proses peradilan dan bukti-bukti menunjukkan bahwa klien bersalah, maka PR segera melakukan peran

berikutnya. PR akan membantu advokat untuk menjadikan informasi hukum menjadi mudah dimengerti oleh media massa untuk disampaikan pada publik. Dengan demikian publik dapat melihat kasus

yang terjadi dengan lebih berimbang. Sedangkan advokat ataupun kuasa hukum memberi bukti-bukti yang dapat menunjukkan sebaliknya.

Tabel 2. 1

Peran PR Saat Kasus Diproses di Pengadilan

Kasus	Peran Advokat	Peran PR
Bukti-bukti menunjukkan bahwa klien bersalah	Kita punya bukti lain yang menunjukkan sebaliknya. Kita akan keluarkan pada saat yang tepat.	PR akan membantu advokat untuk menjadikan bahan-bahan, bukti-bukti menjadi mudah dimengerti oleh media massa untuk disampaikan ke publik. Dengan begitu, publik dapat melihat sisi masalah ini secara lebih seimbang.

Strategi Litigasi PR yang dilakukan oleh Tim Komunikasi PT Pos dalam tahap ini adalah membangun pemahaman media massa secara komprehensif. Setiap aktivitas Litigasi PR harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif. Penggunaan komunikasi yang efektif berhubungan dengan beragam keputusan yang diambil terhadap pesan yang disampaikan. Hal tersebut meliputi sumber yang menyampaikan pesan kepada publik dan isi pesan yang disampaikan.

Setelah strategi dibuat, Tim Komunikasi Korporat memasuki langkah ketiga yaitu taktik. Pada fase ini Tim akan memilih taktik komunikasi yang memiliki fokus pada media massa. Pemberitaan media massa perlu mendapat perhatian

mengingat arah pemberitaannya yang memiliki tujuan berbeda-beda. Selanjutnya Tim Komunikasi Korporat akan mengimplementasikan strategi yang telah sudah disusun.

Taktik yang diterapkan pada strategi membangun pemahaman media massa secara komprehensif adalah dengan *Press Briefing*, *Editor Briefing*, dan *Limited Briefing*. Aktivitas-aktivitas tersebut bertujuan untuk menyampaikan pemberitaan yang utuh agar wartawan dari berbagai media massa memiliki pengetahuan yang utuh mengenai kasus yang terjadi.

Litigasi PR sangat diperlukan untuk menangani krisis yang terjadi pada PT Pos Indonesia (Persero) saat ini. Sorotan media massa tertuju pada

kasus yang menimpa perusahaan. Hal tersebut didasarkan pada persepsi publik terhadap proses hukum di Indonesia sangatlah buruk. Seperti yang disampaikan oleh Todung Mulya Lubis dalam Seminar Public Relations Modern Vs Public Relations Tradisional bahwa masyarakat tidak percaya terhadap proses pengadilan yang berlangsung di Indonesia, termasuk juga masyarakat asing. Oleh sebab itu Public Relations diperlukan untuk menjelaskan kepada publik mengenai kasus yang terjadi pada perusahaan. Informasi-informasi mengenai kasus ini disampaikan kepada jaksa maupun hakim melalui jalur yang lebih terbuka dan lebih dapat dipertanggungjawabkan.

Peranan Public Relations PT Pos Indonesia dalam menangani krisis yang terjadi disesuaikan dengan situasi yang terjadi. Krisis yang sedang terjadi saat ini berada dalam wilayah hukum sehingga Tim Komunikasi Korporat pun menghargai dan menghormati setiap proses yang berlaku. Dengan demikian terdapat beberapa pembagian waktu berdasarkan proses penanganan krisis menurut kajian ilmu hukum.

Urutan waktu yang pertama adalah saat kasus belum memasuki

proses persidangan. Pada tahap ini pihak penegak hukum akan melakukan penyelidikan dan penyidikan. Kedua proses tersebut menyita perhatian media massa, sehingga terdapat banyak pemberitaan mengenai kasus yang terjadi. Namun sayangnya pemberitaan yang muncul tidak semuanya benar bahkan cenderung menyudutkan perusahaan. Oleh karena itu Tim Komunikasi Korporat melakukan beberapa aktivitas untuk menyampaikan informasi.

Aktivitas pertama adalah hadir lebih awal dari jadwal persidangan yang ditentukan. Tujuannya adalah agar Tim Komunikasi Korporat melalui Java PR mengetahui agenda pada persidangan hari ini. Selain itu untuk mengetahui kemungkinan bukti-bukti atau saksi yang dihadirkan oleh pihak lawan. Saat persidangan dimulai, Tim Java PR akan memasang alat perekam. Alat ini berfungsi merekam setiap percakapan yang terjadi selama proses persidangan yang melibatkan hakim, Jaksa Penuntut Umum, Penasihat Hukum, dan saksi. Selain merekam jalannya persidangan, Java PR juga mencatat hal-hal penting yang ada dalam persidangan. Data yang diperoleh dari rekaman dan catatan

tersebut akan menjadi laporan kepada *Control Partner Consultant* yaitu VP Komunikasi Korporat dan Manager Public Relations.

Aktivitas selanjutnya adalah memberikan informasi melalui pertemuan resmi yang diadakan PT Pos Indonesia dengan media massa yaitu *press conference, press briefing, editor briefing, dan limited briefing*. Pertemuan ini dilakukan mengingat proses hukum yang telah memasuki penyidikan. Kejaksaan Agung pun melakukan penetapan tersangka serta menahan kedua orang tersebut. Dalam setiap aktivitas litigasi PR yang dilakukan, Tim Komunikasi Korporat menyatakan bahwa orang yang bersangkutan akan mengikuti setiap proses hukum yang berlaku.

Urutan waktu kedua adalah saat kasus sudah diproses di Pengadilan. Saat kasus telah masuk persidangan, maka kasus tersebut sudah menjadi milik publik. Dalam proses persidangan tentu terdapat tuntutan yang disampaikan oleh pihak lawan dan pembelaan tergugat. Dengan demikian setiap orang memiliki kesempatan untuk menyampaikan informasi mengenai kasus. Hal ini yang diantisipasi oleh Tim Komunikasi

Korporat PT Pos Indonesia. Tim bekerja sama dengan rekan yang ada pada bidang hukum. Kegiatan ini bertujuan untuk mengolah bahasa hukum yang melekat pada proses persidangan. Setiap informasi bermuatan hukum yang disampaikan oleh kuasa hukum akan disederhanakan oleh Tim Komunikasi Korporat. Penyederhanaan ini berfungsi untuk mempermudah penyampaian informasi kepada pers dan publik eksternal lainnya. Dengan demikian publik dapat melihat kasus ini dengan lebih seimbang.

Urutan waktu ketiga adalah pasca keputusan di Pengadilan. Saat ini PT Pos Indonesia belum menerima putusan dari kasus tersebut. Namun hal tersebut tidak membuat Tim Komunikasi Korporat berdiam diri. Tim sudah menyiapkan langkah lanjutan berupa pembentukan opini publik melalui *opinion makers*. Langkah ini diambil mengingat pengadaan Personal Data Terminal yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu Tim Komunikasi Korporat pun perlu melakukan seleksi terhadap individu yang memang mengetahui

bisnis perposan dan transformasi bisnis yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia.

D. SIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan di atas dapat ditarik simpulan mengenai strategi Litigasi Public Relations Tim Komunikasi Korporat dalam menangani krisis yang terjadi pada pengadaan Personal Data Terminal PT Pos Indonesia (Persero). Setelah kasus memasuki penanganan lanjutan di Pengadilan, strategi yang digunakan lebih difokuskan pada proses persidangan. Setiap informasi yang diperoleh selama proses persidangan berlangsung direkam melalui alat perekam. Tim Komunikasi Korporat pun mencatat hal-hal penting yang disampaikan pada setiap persidangan. Informasi tersebut akan diolah terlebih dahulu sebelum disampaikan kepada publik terutama pers. Saat proses persidangan berlangsung, Tim sesekali berkeliling untuk mengamati aktivitas pemberitaan yang dilakukan oleh wartawan. Jika pemberitaan tersebut cenderung tidak berimbang, maka Tim akan memberikan *press release* berisi informasi sidang pada saat itu. Selain itu Tim Komunikasi PR mengadakan

pertemuan resmi seperti *press conference*. Dalam pertemuan tersebut, Tim menghadirkan narasumber yang berkaitan dengan kasus seperti saksi, saksi ahli, dan kuasa hukum. Pihak-pihak tersebut dihadirkan untuk memberikan keterangan dan pernyataan berkaitan dengan agenda sidang dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pers. Aktivitas tersebut dilaksanakan agar wartawan memperoleh informasi yang tepat dan dari sumber terpercaya yang memiliki kompetensi dalam bidangnya.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Haggerty, J. F. 2003. *In The Court of Public Opinion: Winning Your Case by Public Relations*. New Jersey: John Wiley & Sons Inc.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nova, F. 2014. *PR War*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wasesa, S. A., & Macnamara, J. 2013. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.