Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III
PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1. KEDUDUKAN DAN KOORDINASI

PT PA CSR merupakan perusahaan konsultan yang memiliki fokus dalam bidang CSR, di mana fokus kegiatan perusahaan meliputi kegiatan riset, terutama *desk research*, lobi dan negosiasi, serta *public advice* dan *political advice*. Hal ini cenderung berbeda dengan konsultan-konsultan Public Relations pada umumnya dan PT PA CSR sendiri tidak memiliki divisi Public Relations secara khusus. Namun demikian, kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis tetap terkait dengan strategi-strategi Public Relations, terutama pada bagian riset dan media monitoring.

Selama praktik kerja magang berlangsung, koordinasi berada di bawah pengawasan Liya Djajadisastra selaku *Senior Consultant* PA CSR Jakarta, meskipun karena alasan kesehatan saat ini jabatan beliau dicantumkan sebagai *part-time consultant*. Dalam segala aktivitas yang dijalankan di kantor, penulis juga melakukan koordinasi dengan *Research Consultant* Jeroen van Overbeek serta *Finance and Admin Controller*, Sely Ginting, yang juga merangkap sebagai penanggungjawab umum kantor Jakarta. Adapun penulis juga ditempatkan sebagai *Research Consultant*, tetapi dengan catatan masih berada pada level *intern*.

Komunikasi dalam pendelegasian tugas dan koordinasi kerja dilakukan baik secara tatap muka, *e-mail*, atau terkadang melalui *teleconference*. *Briefing* awal terkait tugas yang harus dilaksanakan biasa dilakukan oleh Managing Partner, Rio D. Praaning, melalui cara-cara yang telah disebutkan sebelumnya. Pendelegasian tugas terkadang diatur oleh beliau atau diserahkan sepenuhnya kepada tim PA Jakarta. Adapun dalam melaksanakan dan menyelesaikan tugas, penulis selalu melapor terlebih dahulu dan melakukan *double-check* dengan pembimbing lapangan, Liya Djajadisastra, sebelum mengirimkan hasilnya kepada

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

Rio D. Praaning untuk kemudian disampaikan kepada klien atau disimpan sebagai arsip laporan internal.

PT PA CSR itu sendiri merupakan perusahaan multinasional yang memiliki kantor di berbagai belahan dunia dan terkadang proyek yang dilaksanakan dapat terkait satu dengan yang lainnya. Oleh karena itulah meskipun penulis masih berada pada level *intern*, penulis juga dituntut untuk profesional dalam bekerja dan berperilaku sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh perusahaan.

3.2. TUGAS YANG DILAKUKAN

3.2.1. Media Monitoring and Reporting

Dalam bidang Public Relation, kegiatan media monitoring merupakan salah satu sarana atau alat yang dapat digunakan untuk mencari fakta dan mengevaluasi setiap aktivitas komunikasi. Secara umum, istilah *monitoring* itu sendiri dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas pengawasan atau pemantauan dengan tujuan menemukan dan mengantisipasi, di mana kegiatan tersebut dilakukan secara terstruktur dan terus-menerus.[3]

Sementara itu, media monitoring dapat didefinisikan sebagai proses membaca, menyaksikan/menonton, atau mendengarkan konten editorial dari sumber-sumber media dalam basis berkelanjutan, dilanjutkan dengan mengindentifikasi, menyimpan, dan menganalisis konten yang mengandung kata kunci atau topik tertentu.[4] Adapun hasil dari seluruh kegiatan pemantauan tersebut kemudian disusun sedemikian rupa untuk kemudian dilaporkan kepada atasan.

[3] Nasution, Enda. 2008. *Monitoring Media: Apa dan Bagaimana?.* Dalam http://rumakom.wordpress.com/2008/01/31/monitoring-media-apa-dan-bagaimana/ Dia,kses tanggal 27 Juni 2014, 19.03 WIB

[4] Comcowich, William J. 2010. *Media Monitoring: The Complete Guide.* Dalam www.cyberalert.com/downloads/media_monitoring_whitepaper.pdf Diakses tanggal 27 Juni 2014, 19.10 WIB

3.2.2. Research, Analysis, and Reporting

Membuat perencanaan tanpa melakukan riset terlebih dahulu dapat diumpamakan dengan ungkapan "*shooting in the dark*" atau menembak dalam gelap. Kegiatan riset merupakan "pekerjaan rumah" bagi setiap orang yang hendak menyusun suatu perencanaan, termasuk di dalamnya perencanaan Public Relations. Tak peduli seberapa inovatif taktik-taktik yang diciptakan, efektivitasnya belum tentu terjamin tanpa riset yang cukup sebab bisa saja taktik-taktik tersebut diarahkan kepada pihak-pihak yang tidak tepat (Smith, 2005: 15).

Fungsi-fungsi riset antara lain adalah untuk membantu mengidentifikasi masalah, mengidentifikasi efek serta implikasi masalah yang bersangkutan, memberikan arahan strategis, sebagai percobaan (*test*) akan strategi yang hendak dijalankan, melakukan pemantauan selama implementasi berlangsung, serta melakukan evaluasi atas strategi tersebut (Austin & Pinkleton, 2006: 61-62).

Adapun untuk mengidentifikasi konteks dan isu dari berbagai informasi yang diperoleh melalui riset dilakukan melalui kegiatan analisis, sebab tanpa mencapai inti dari isu yang bersangkutan, maka akan sulit untuk menyusun program-program Public Relatoins yang memiliki kredibilitas ataupun mendukung tujuan organisasi. Hal-hal yang perlu dianalisis dapat dikategorikan menjadi empat bagian, yaitu analisis lingkungan (*environment*), analisis organisasi, analisis pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan publik, serta mengindetifikasi dan mengklarifikasi isu-isu spesifik yang perlu diperhatikan, baik yang bersifat positif maupun negatif (Gregory, 2010: 50).

Tahap berikutnya adalah penulisan atau penyusunan laporan. Dalam hal ini, yang ditugaskan kepada penulis untuk dimasukkan ke dalam laporan adalah seluruh informasi latar belakang, analisis, serta kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil riset maupun rapat internal dan eksternal. Penulisan laporan disesuaikan dengan ketentuan atau standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan dengan instruksi manual yang telah didistribusikan kepada seluruh kantor cabang untuk dijadikan acuan penulisan.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

Tabel 3.1. Aktivitas-aktivitas yang Dilaksanakan Selama Praktik Kerja Magang

Minggu Ke-	Jenis Pekerjaan yang Dilakukan Mahasiswa
I (17 – 21 Maret 2014)	Monitoring & Reporting Media Coverage: • Legislative Election • Political Situation • Ciliwung and Giant Sea Wall Project
II (24 – 28 Maret 2014)	Berpartisipasi dalam rapat dengan Universitas Paramadina mengenai penjajakan proyek kerja sama.
III (31 Maret – 4 April 2014)	1. Mengumpulkan informasi dan studi terkait dunia hortikultura Indonesia, Kementerian Pertanian, Kementerian Kesehatan, dan BPOM. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Legislative Election • Political Situation • Ciliwung and Giant Sea Wall Project
IV (7 – 11 April 2014)	1. Mengumpulkan informasi dan studi terkait agrikultur dan bahan tambahan pangan. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Legislative Election
V (14-18 April 2014)	1. Bekerja sama dengan rekan-rekan PA Jakarta untuk menyusun *Start-up Report* proyek. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Legislative Election
VI (21 – 25 April 2014)	Mengumpulkan informasi dan studi terkait peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan hortikultura, bahan tambahan pangan, pestisida, dan pangan.
VII (28 Maret – 2 Mei 2014)	1. Mengumpulkan informasi dan studi terkait agrikultur dan hortikultura. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election

VIII (5 – 9 Mei 2014)	1. Bekerja sama dengan rekan-rekan PA Jakarta dalam menyusun laporan proyek untuk diserahkan kepada klien. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election
IX (12 – 16 Mei 2014)	1. Bekerja sama dengan rekan-rekan PA Jakarta dalam menyusun laporan proyek untuk diserahkan kepada klien. 2. Membuat laporan rapat dengan pihak-pihak yang terlibat proyek.
X (19 – 23 Mei 2014)	1. Melakukan *follow-up* laporan yang telah diserahkan kepada klien. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election
XI (26 – 30 Mei 2014)	Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election • Giant Sea Wall • Ciliwung Project
XII (2 – 6 Juni 2014)	1. Mengumpulkan informasi dan studi pendukung terkait proyek yang sedang berjalan. 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election
XIII (9 – 13 Juni 2014)	1. Mengumpulkan informasi dan studi pendukung untuk rapat dengan klien (16 – 17 Juni 2014). 2. Monitoring & Reporting Media Coverage: • Presidential Election

Tabel 3.2. Aktivitas Riset yang Dilakukan Selama Praktik Kerja Magang

PEKERJAAN	MINGGU												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Media Monitoring & Reporting	X		X	X	X		X	X		X	X	X	X
Desk Research			X	X		X	X					X	X
Field Research						X	X	X					
Analysis & Reporting		X			X			X	X	X			

3.3. URAIAN PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.3.1. Daily Headlines (Pemberitaan Internal)

Sebagai perusahaan jasa konsultansi yang memiliki fokus pada kegiatan *public advice*, *political advice*, serta lobi dan negosiasi, amat penting bagi seluruh anggota keluarga besar PA CSR untuk mengikuti perkembangan isu-isu serta pemberitaan di berbagai belahan dunia, terutama di negara-negara di mana kantor PA CSR berada, termasuk salah satunya di Indonesia.

Selama periode magang berlangsung, penulis selalu membaca surat kabar dan media online, untuk mengetahui perkembangan isu-isu di Indonesia dan merangkum berita-berita yang relevan untuk kemudian dikirimkan kepada pimpinan. Adapun isu-isu yang perlu digarisbawahi saat ini adalah isu politik

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

karena Indonesia sedang dalam proses transisi pemerintahan menjelang Pemilu pada tanggal 9 Juli 2014 mendatang. Selain itu, penulis juga memperhatikan pemberitaan pada bidang-bidang yang berhubungan degan proyek yang sedang dijalankan oleh perusahaan (yang tidak dapat disebutkan karena konfidensialitas).

Pemberitaan-pemberitaan tersebut kemudian dirangkum dalam format tabel, kemudian dikirimkan kepada pimpinan dan perwakilan PA CSR di kantor-kantor cabang lain dalam Bahasa Inggris. Dengan demikian, rekan-rekan di negara lain juga dapat mengetahui perkembangan berita di Indonesia dan juga sebaliknya.

Ada beberapa hal yang perlu penulis perhatikan dalam kegiatan media monitoring dan reporting, salah satunya kepemilikan media (*media ownership*). Produk-produk berita yang dihasilkan oleh suatu media bisa jadi dipengaruhi oleh kepentingan pemilik, misalnya dengan mempekerjakan atau memecat individu-individu tertentu, mendanai suatu proyek, menunjuk juru bicara, atau membangun dan mengembangkan suatu teknologi tertentu. Terkadang, sang pemilik media menggunakan teori konspirasi, di mana sekelompok pimpinan yang berkuasa menggunakan media miliknya untuk mengendalikan persepsi masyarakat (Croteau, Hoynes, & Milan, 2011: 32).

Hal ini penting untuk diperhatikan terutama karena di Indonesia, sebagian media besar dimiliki oleh individu atau kelompok berkepentingan, yang bahkan sebagian di antaranya terlibat langsung dalam dunia politik negara. Tambah lagi, media massa memiliki kemampuan untuk memindahkan ciri khas dari isu-isu dalam agenda mereka menjadi agenda publik dan banyak penelitian juga menunjukkan bahwa *agenda setting* yang dicanangkan oleh suatu media dapat mempengaruhi opini, bahkan kebiasaan (*behavior*) publik (Griffin, 2012: 378, 384).

Oleh karena itulah penulis juga perlu memiliki kemampuan analisis dalam melakukan media monitoring dan reporting, bukan hanya menelan mentah-mentah seluruh pemberitaan yang ada dan langsung melaporkannya begitu saja.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

3.3.2. Desk and Field Research

Sebagai perusahaan multi-nasional, seringkali PA CSR dikontrak oleh perusahaan-perusahaan asing yang hendak mengadakan suatu proyek di negara-negara di mana kantor PA CSR berada, termasuk Indonesia. Namun demikian, kebanyakan perusahaan-perusahaan tersebut kurang memahami situasi politik, sosial, dan ekonomi di negara tujuan. Oleh sebab itu, menjadi tugas PA CSR untuk melakukan riset akan isu-isu terkait untuk memberikan pemahaman kepada klien agar dapat mengambil langkah yang tepat.

Selama melaksanakan praktik kerja magang, penulis menjalakan dua jenis riset, yakni *desk research* dan *field research* (riset lapangan). Desk research merupakan yang paling sering digunakan, di mana penulis dan rekan-rekan kerja saling membagi tugas kemudian mencari data dan informasi yang dibutuhkan melalui internet, misalnya dengan mengunjungi situs-situs terkait yang memiliki kredibilitas seperti situs-situs kementerian, universitas, organisasi, atau artikel-artikel media. Penulis juga sesekali menghubungi pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan melalui telepon, misalnya kementerian atau organisasi massa.

Selain desk research, penulis juga menjalankan field research untuk mengumpulkan data dan informasi meski secara frekuensi jauh lebih sedikit dibandingkan dengan desk research. Hal ini biasa dilakukan apabila informasi yang dicari tidak terdapat di internet atau sedang ada *event* dengan topik atau bidang yang relevan dengan proyek perusahaan.

Penulis sempat mengunjungi langsung kantor Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) serta Kementerian Pertanian untuk memperoleh informasi dan statistik atas penggunaan suatu jenis produk di Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis juga mengunjungi *14th Agro & Food Expo 2014* di Jakarta Convention Center (JCC) pada bulan Mei lalu untuk mengumpulkan informasi terkait proteksi pasca-panen (*post-harvest protection*) dan ekspor produk-produk pertanian Indonesia.

Adapun seluruh informasi yang diperoleh melalui desk dan field research kemudian didiskusikan bersama dengan rekan-rekan kantor sebelum kemudian

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

disusun menjadi satu laporan dan dikirimkan kepada pimpinan, yang kemudian meneruskannya kepada klien.

Terkait riset yang penulis lakukan selama praktik kerja magang berlangsung, hal ini dapat digolongkan sebagai aktivitas *scanning* dalam rangkaian kerja program CSR.

Adapun *CSR Scanning* merupakan suatu kegiatan mengamati dan menganalisa begitu banyak sumber informasi, termasuk di antaranya diskusi-diskusi aktivis, tindakan yang potensial dilakukan oleh pemerintah, evaluasi reputasi serta hasil *polling*. Suatu korporasi tidak dapat memenuhi ekspektasi para pemangku kepentingannya apabila mereka tidak menyadari hal-hal tersebut. Isu-isu mana yang relevan perlu digarisbawahi dan diperhatikan lebih lanjut agar tidak salah langkah dalam menentukan tindakan berikutnya serta memastikan efektivitas program yang sedang direncanakan.

Stakeholder engagement merupakan suatu hal yang penting dilakukan dalam riset formatif, sebab dengan demikian seseorang yang merencanakan program CSR dapat mengidentifikasi *interest* dari para pemangku kepentingannya. Dalam mengukur ekspektasi dari para pemangku kepentingan, dapat digunakan dua pendekatan, yakni reaktif dan proaktif, di mana pendekatan reaktif disebut *Expectation Gap* ketika perusahaan baru mengambil tindakan ketika telah dikonfrontasi oleh pemangku kepentingan itu sendiri. Sementara itu, *Alignment* merupakan pendekatan yang lebih proaktif karena perusahaan berupaya mengantisipasi terlebih dahulu.apa yang diinginkan atau dibutuhkan oleh para pemangku kepentingan (Coombs & Holladay, 2012: 54, 64, 67).

Adapun pemahaman terhadap keinginan dan kebutuhan masyarakat, dalam ini pemangku kepentingan yang menjadi target merupakan hal yang sangat penting dalam rangkaian program CSR yang disusun oleh PT PA CSR terutama terkait dengan pembangunan komunitas dan menjalin hubungan baik dengan komunitas tersebut yang disebut dengan istilah *Community Development* dan *Community Relations*.

Community Development merupakan suatu bentuk aktualisasi CSR di mana perusahaan biasanya melakukan program ini berdasarkan sikap dan pandangan yang telah ada dalam dirinya, yakni pandangan filantropis atau

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

kedermawanan. Sementara itu, *Community Relations* yang dapat digolongkan sebagai fungsi *Public Relations* merupakan perencanaan lembaga yang akti dan berpartisipasi terus-menerus dengan dan di dalam sebuah komunitas dengan tujuan memelihara serta meningkatkan lingkungan agar kedua belah pihak, yakni komunitas dan lembaga sama-sama memperoleh manfaat (Ardianto & Machfudz, 2011: 52, 66).

3.3.3. NGO and Influencer Research

Dua istilah yang selalu menjadi dasar dari setiap program yang dijalankan oleh PA CSR adalah *"credibility*" dan "*legitimacy*". Dengan kredibilitas, program tersebut akan dipercaya oleh semua pihak, dan dengan legitimasi program tersebut akan diterima oleh semua pihak. Oleh sebab itu, dalam menyusun program perlu adanya dukungan dari individu atau kelompok yang dapat memberikan baik unsur kredibilitas maupun legitimasi kepada program tersebut, serta untuk meyakinkan klien bahwa pendekatan dan strategi yang dirancang oleh PA CSR telah memiliki dukungan yang solid dan akan berjalan dengan baik.

Terkait proyek yang sedang dijalankan oleh perusahaan saat ini, penulis diminta untuk mencari NGO yang berhubungan dengan bidang agrikultur dan nutrisi. Riset dilakukan dengan menggunakan fitur pencarian di internet (*search engine*) dengan memasukkan kata-kata kunci terkait atau dengan mengunjungi situs kementerian pertanian, kesehatan, dan BPOM sebab pada umumnya dalam situs-situs tersebut selalu dipublikasi daftar NGO yang telah diakui oleh pemerintah.

Tentunya ada sangat banyak NGO yang tersebar dan beraktivitas di masyarakat. Terkadang, ada NGO yang berdiri secara independen dalam artian tidak dipolitisasi oleh individu atau kelompok tertentu, tetapi ada juga sebaliknya. Untuk memahami aktivitas-aktivitas NGO dalam menentukan akuntabilitasnya, dapat digunakan beberapa pendekatan, antara lain *Delegated Responsibilities*, *Assumed Responsibilities* dan *Advocacy*.

Delegated responsibility terlihat ketika suatu komunitas internasional mendelegasikan tugas kepada suatu NGO. Sementara itu *Assumed responsibility*

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

tampak ketika NGO melaksanakan suatu tugas yang diperlukan di saat tidak ada pihak-pihak lain yang melakukan hal tersebut dengan benar. Terakhir, *Advocacy* adalah situasi di mana NGO yang bersangkutan menggunakan suaranya untuk mempengaruhi pembuatan kebijakan dunia dalam organisasi internasional dan dalam *national capital*.

Adapu sifat dari system akuntabilitas ini dapat bervariasi terhantung apa yang sedang dijalankan. Persyaratan akuntabilitas eksternal haruslah yang paling tinggi untuk tugas-tugas yang didelegasikan kepada NGO, dan yang paling rendah adalah aktivitas di mana NGO tersebut berasal dengan *Assumed responsibilities* berada di tengah-tengah (Jordan & van Tuijl, 2006: 34).

Apabila penulis telah menemukan sejumlah NGO yang kemungkinan dapat diajak bekerjasama, hal ini kemudian didiskusikan kembali dengan rekan-rekan di kantor, kemudian disampaikan kepada pimpinan. Setelah memperoleh persetujuan, penulis atau salah satu rekan kantor akan berupaya untuk menghubungi NGO tersebut, baik lewat e-mail atau telepon.

Selain NGO, langkah yang sama juga penulis tempuh untuk mencari *Influencer* terkait proyek yang sedang dikerjakan. Adapun dalam praktik kerja magang penulis ditugaskan untuk mencari Influencer yang juga berhubungan erat dengan bidang agrikultur dan nutrisi, termasuk di dalamnya akademisi, ahli terkemuka, profesor, pengamat aktivis, dan lain sebagainya. Namun demikian, penulis belum sampai pada tahap menghubungi para Influencer tersebut.

3.3.4. SWOT Analysis

Data dan informasi yang diperoleh melalui riset seluruhnya dianalisis untuk keperluan penyusunan laporan. Terdapat beberapa tahap dalam menganalisis informasi di PA CSR, tetapi dalam praktik kerja magang penulis ditugaskan untuk melakukan *SWOT Analysis*.

Analisis SWOT memiliki empat elemen, yaitu *Strength* (kekuatan) dan *Weakness* (kelemahan) yang berasal dari situasi internal, serta *Opportunity* (kesempatan) dan *Threat* (ancaman) yang berasal dari situasi eksternal. Keempat

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

elemen ini terbagi dalam sebuah *quadrant* seperti yang ditunjukkan seperti contoh di bawah ini:

Gambar 3.1. Contoh Analisis SWOT

STRENGTHS	WEAKNESSES
Financially strong Innovative Good leadership Good reputation Loyal workforce	Conservative in investment Restricted product line Traditional and hierarchical Complacent Inflexible working patterns
OPPORTUNITIES	**THREATS**
Cheap supplies from Eastern Europe To expand into China To acquire competitors	Reputational issues arising from potential accusations of exploitation Danger of being overstretched To be taken over by a larger conglomerate

Sumber: Gregory, 2010: 58

Tujuan Analisis SWOT adalah untuk mengidentifikasi dan menentukan prioritas akan isu-isu penting yang dihadapi oleh organisasi dalam merancang program, sehingga program tersebut nantinya dapat disusun sedemikian rupa untuk menghadapi area di mana isu-isu tersebut berada. Dengan demikian, fungsi Public Relations dapat mendemonstrasikan kontribusi efektivitasnya kepada organisasi (Gregory, 2010: 57-58).

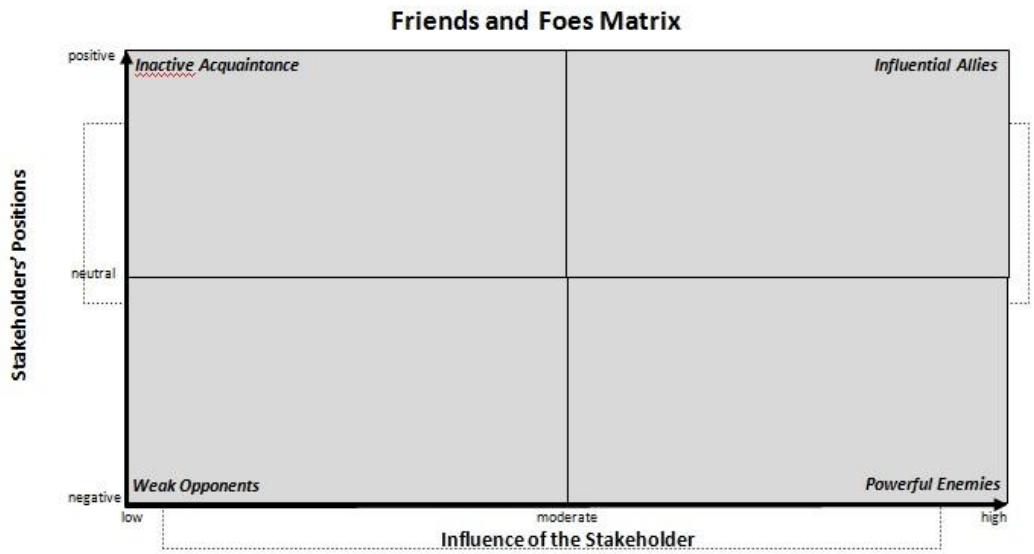
3.3.5. Identify Friend or Foe (IFF) Analysis

Selain Analisis SWOT, PA CSR juga memiliki suatu metode tersendiri dalam menganalisis *stakeholders* atau para pemangku kepentingan yang terkait dengan proyek atau program yang dijalankan. Metode tersebut disebut dengan nama *IFF Analysis* yang merupakan singkatan dari *Identify Friend or Foe* atau "Mengidentifikasi Kawan atau Lawan".

Adapun Analisis IFF dibuat dalam sebuah *matrix* seperti pada contoh berikut:

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

Gambar 3.2. ***Matrix Analisis*** **IFF**



Sumber: Laporan Analisis IFF PA CSR

Seperti yang ditunjukkan pada gambar di atas, Analisis IFF bertujuan untuk menentukan apakah suatu individu atau organisasi yang menjadi pemangku kepentingan merupakan kawan atau lawan dalam proyek yang sedang dijalankan berdasarkan posisi serta kekuatan pengaruh yang dimiliki. Semakin ke atas, posisi pemangku kepentingan tersebut menjadi semakin positif, dan semakin ke bawah semakin negatif. Apabila posisinya semakin ke kanan, maka pemangku kepentingan tersebut memiliki pengaruh yang kuat di mata publik yang menjad target, dan sebaliknya.

Untuk meletakkan suatu pihak dalam *matrix* Analisis IFF, diperlukan riset dan analisis mendalam, terutama mengenai orientasi dan kepentingan pihak yang bersangkutan. Adapun hal ini tentunya diperoleh melalui riset yang mendalam, baik desk research maupun field research.

3.3.6. Penyusunan Laporan untuk Diserahkan kepada Klien

PA CSR memiliki format tersendiri dalam penulisan setiap laporan, baik laporan hasil riset maupun laporan hasil rapat. Selama praktik kerja magang berlangsung, penulis bertugas untuk bekerja sama dengan rekan-rekan senior

dalam menyusun laporan dan dalam hal ini, penulis diharapkan untuk mengikuti standard an ketentuan yang telah ditetapkan dalam instruksi manual perusahaan, yang tentunya telah didistribusikan ke seluruh kantor cabang PA CSR di berbagai belahan dunia.

Pertama, bagian awal seluruh laporan harus diawali dengan logo perusahaan, nama pihak yang dituju dan nama pihak pengirim, baik individu maupun organisasi, diikuti dengan tanggal dan nomor referensi laporan agar memudahkan penyimpanan arsip dan pencarian dokumen apabila dibutuhkan lagi di kemudian hari. Judul laporan harus singkat, jelas, dan padat sesuai dengan konten laporan atau topik utama rapat dan disertai tanggal.

Bagian utama laporan itu sendiri secara umum terbagi menjadi tiga bagian besar, yaitu *Background*, *Conclusion & Next Steps*, serta *Analysis*. Background tentunya berisi latar belakang dan fakta-fakta pendahulu terkait topik atau isi laporan. Conclusion & Next Steps berisi kesimpulan yang ditarik dari seluruh analisis hasil riset dan langkah-langkah berikutnya yang dianjurkan oleh PA CSR kepada klien atau telah disetujui dalam rapat, sementara Analysis merupakan seluruh hasil analisis fakta dan informasi yang berasal dari riset atau diskusi rapat. Setiap paragraf diberi penomoran urut untuk memudahkan pencarian apabila paragraf yang bersangkutan hendak dibahas dalam rapat.

Keseluruhan laporan dibuat sedemikian rupa dengan pertimbangan kebanyakan pengusaha tidak memiliki banyak waktu untuk membaca laporan yang panjang. Maka dari itu, Conclusion & Next Steps diletakkan terlebih dahulu agar klien dapat dengan cepat dan mudah menangkap inti dari keseluruhan konten laporan. Apabila klien memiliki waktu lebih, mereka dapat melanjutkan membaca laporan dengan lebih lengkap pada bagian Analysis yang terkadang disertai beberapa lampiran.

Pada bagian akhir laporan, tidak lupa dicantumkan inisial penulis laporan, tanggal, serta nomor referensi.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

3.3.7. Document Translation

PA CSR merupakan perusahaan yang memiliki kantor serta klien dari berbagai belahan dunia. Oleh karena itu, setiap dokumen dan artikel yang dikirimkan, baik untuk keperluan internal maupun untuk diserahkan kepada klien, harus menggunakan Bahasa Inggris.

Selama proses kerja magang berlangsung, penulis sempat beberapa kali diminta tolong untuk mentranslasi dokumen dari Bahasa Indonesia ke Bahasa Inggris. Biasanya, jenis dokumen yang paling sering ditranslasi adalah artikel media massa untuk keperluan media reporting (*Daily Headlines*) apabila berasal dari media massa berbahasa Indonesia seperti Kompas, Antaranews, dan lain sebagainya.

3.3.8. Meeting Interpreter

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, PA CSR memiliki klien yang berasal dari berbagai belahan dunia dan tentunya tidak semua dari mereka memahami dan mampu berbicara Bahasa Indonesia. Sebaliknya, para anggota NGO atau pihak-pihak pendukung lainnya yang berasal dari Indonesia juga belum tentu dapat berbicara Bahasa Inggris.

Oleh karena itu, apabila diadakan rapat antara klien dengan para NGO dan pihak-pihak pendukung tersebut, penulis ditugasi untuk menjadi penerjemah Bahasa Inggris ke Indonesia dan sebaliknya bersama pembimbing lapangan, Liya Djajadisastra, agar semua pihak yang berpartisipasi dalam rapat dapat memahami dengan jelas keseluruhan topik diskusi dan presentasi yang dibicarakan, sekaligus untuk menghindari kesalahpahaman akibat *language barrier*.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

3.3.9. Kendala yang Ditemukan

3.3.9.1. Kurangnya Pengetahuan dan Pemahaman dalam Bidang-bidang Tertentu

Klien-klien yang pernah dan sedang ditangani oleh PA CSR datang dari berbagai belahan dunia dengan bidang usaha dan jenis proyek yang berbeda-beda satu dengan yang lainnya. Seringkali klien-klien tersebut bergerak di bidang yang kurang dikenal oleh penulis atau bahkan belum pernah penulis sentuh sama sekali sebelumnya. Oleh karena itu, dalam menjalankan kegiatan riset dan analisis, penulis hampir selalu menemui kesulitan karena tidak memahami bidang yang menjadi fokus proyek. Dalam menulis laporan pun terkadang penulis melewatkan detil-detil penting yang seharusnya dicantumkan karena belum sepenuhnya paham dengan isu atau topik yang dibahas.

3.3.9.2. Kurangnya Pengalaman Kerja dalam Dunia Profesional yang Sesungguhnya

Meskipun penulis telah cukup dibekali dengan ilmu akademis dari hasil belajar di universitas selama empat tahun, suasana dan proses yang terjadi di dunia kerja sesungguhnya tentu saja jauh berbeda. Pada awal masa magang, penulis sempat cukup mengalami stress karena tiba-tiba langsung terjun ke dalam dunia kerja dan memperoleh tugas-tugas yang menurut penulis sangat kompleks, terutama karena sebagian dari tugas-tugas tersebut berasal dari bidang yang belum pernah penulis pelajari sebelumnya. Hal ini belum ditambah dengan stress yang berasal dari proses adaptasi ketika masuk ke dalam lingkungan yang sama sekali baru dan berbeda dengan lingkungan-lingkungan sosial yang selama ini pernah penulis alami.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

3.3.9.3. Perbedaan Persepsi Mengenai Hubungan Public Relations dengan Corporate Social Responsibility

Selama menimba ilmu sebagai mahasiswa jurusan Public Relations di universitas, penulis selalu memperoleh pemahaman bahwa CSR merupakan salah satu strategi Public Relations dan merupakan dua hal yang saling berhubungan erat satu dengan lainnya untuk membangun citra dan reputasi positif bagi suatu perusahaan atau organisasi. Sudah cukup banyak perusahaan-perusahaan, baik dari dalam maupun luar negeri, yang memasukkan aktivitas CSR mereka di bawah divisi Public Relations.

Namun demikian, PA CSR menyatakan secara tegas bahwa perusahaan ini bukanlah merupakan konsultan Public Relations, melainkan konsultan *Public Advice* yang berfokus pada CSR. Menurut mereka, kegiatan CSR harus dijalankan sebelum perusahaan yang bersangkutan memperoleh izin usaha dan memiliki sifat penuh persiapan/pencegahan. Penulis sendiri pernah mendapat teguran dari Managing Partner, Rio D. Praaning, ketika salah menyebut PA CSR sebagai *Public Relations Consultant*.

Oleh sebab itu, penulis terkadang menemukan kesulitan dalam melakukan analisis karena harus beradaptasi dengan pemahaman yang jauh berbeda dengan apa yang selama ini penulis pelajari dalam ranah akademis.

3.3.9.4. Konfidensialitas

Selama menjalani praktik kerja magang di PA CSR, penulis selalu diajari untuk "*Ask the government only if you already know the answer*", yang berarti pendekatan langsung kepada pihak pemerintah hanya boleh dilakukan apabila kita sudah yakin seperti apa reaksi yang akan mereka berikan. Adapun untuk "mengarahkan" pemerintah agar memberikan reaksi yang diinginkan, perlu dibentuk terlebih dahulu suatu "*case of need*", di mana suatu situasi diciptakan sedemikian rupa sehingga

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

pemerintah tidak akan menolak pendekatan yang dijalankan karena mereka memang membutuhkannya. Hal ini disebabkan pemerintah negara manapun dapat menolak tawaran yang diberikan kepada mereka meskipun tawaran tersebut adalah baik dan bersifat positif apabila mereka tidak merasa membutuhkannya.

Oleh karena itulah PA CSR selalu bekerja sama dengan NGO dan para Influencers untuk memperoleh kredibilitas dan legitimasi yang kuat sebelum menghadapi pihak pemerintah.

Namun demikian, pendekatan dengan cara ini juga memiliki kekurangannya tersendiri. Dengan mencari dukungan dari NGO dan Influencers terlebih dahulu, singkat kata dapat dikatakan PA CSR melakukan suatu hal secara "berputar-putar" yang tentunya membuat langkah-langkah yang harus diambil menjadi lebih panjang dan kompleks, terlepas dari kesuksesannya yang menjadi jauh lebih terjamiin.

Tentunya sebelum memperoleh dukungan dari pihak-pihak yang telah disebutkan di atas, PA CSR tidak dapat membiarkan pemerintah mengetahui tentang proyek apa yang sedang mereka rencanakan. Di sinilah isu konfidesialitas menjadi masalah, sebab dalam menyusun program dan strategi, seluruh pihak yang terlibat tidak boleh mengambil langkah yang akan "membangunkan" pihak pemerintah, baik secara sengaja atau tidak sengaja. Pihak-pihak yang hendak diajak bekerja sama harus diteliti dan dianalisis dengan ketat sebelum pada akhirnya dihubungi untuk mencegah terlibatnya pihak pemerintah dalam proyek tersebut.

Salah satu kendala konfidensialitas yang penulis alami secara langsung terjadi ketika penulis sedang ditugaskan untuk melakukan riset terkait statistik penggunaan suatu produk di Indonesia untuk memberikan gambaran potensi pasar di Indonesia kepada klien. Adapun statistik tersebut tidak dicantumkan di situs resmi kementerian yang bersangkutan dan ketika penulis menghubungi operator kementerian, disampaikan bahwa untuk memperoleh statistik tersebut penulis harus mengajukan surat permohonan kepada kementerian yang bersangkutan. Namun demikian, karena dianggap dapat membuat pemerintah menyadari keberadaan proyek

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

yang sedang direncanakan oleh PA CSR bersama klien, pihak pimpinan melarang penulis untuk mengirimkan surat permohonan tersebut sehingga sampai praktik kerja magang selesai pun data tersebut masih belum dapat diperoleh.

3.3.10. Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

3.3.10.1. Konsultasi dengan Pembimbing Lapangan dan Rekan Kerja

Apabila penulis menemukan kesulitan dalam melaksanakan tugas, penulis selalu berkonsultasi dan berdiskusi dengan pembimbing lapangan, Liya Djajadisastra, serta rekan-rekan kerja lainnya, yaitu Sely Ginting dan Jeroen van Overbeek. Tentunya mereka telah memiliki jauh lebih banyak pengalaman daripada penulis dan sudah lebih lama terbiasa dengan budaya kerja di PA CSR sehingga rekan-rekan kerja selalu dapat memberikan masukan serta dukungan yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan tugas dengan baik.

3.3.10.2. Banyak Latihan dan Adaptasi

Selain berkonsultasi dan berdiskusi dengan rekan kerja, tentunya penulis juga terus-menerus berlatih dan menyesuaikan diri dengan sistem kerja. Apabila ada hal-hal yang belum penulis kuasai, penulis diharapkan untuk memiliki inisiatif dan banyak membaca dari berbagai sumber untuk memperkaya wawasan pribadi terkait topik yang bersangkutan. Penulis juga beberapa kali mengirimkan e-mail kepada kantor pusat di Belgia untuk meminta beberapa contoh serta instruksi manual agar dapat belajar menyusun laporan sesuai dengan standar yang berlaku di perusahaan.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014

3.3.10.3. Komunikasi dengan Keluarga

Terlepas dari dukungan dan masukan yang diberikan oleh rekan-rekan kerja, tidak dapat dipungkiri keluarga penulis juga memiliki andil besar dalam memotivasi penulis untuk tetap bersemangat menjalani praktik kerja magang hingga selesai. Meskipun kedua orangtua penulis merupakan "orang luar" yang tidak berhubungan dengan perusahaan, tetapi keduanya sudah pernah mengalami terjun ke dunia profesional sehingga penulis banyak berkonsultasi terkait bagaimana menghadapi situasi-situasi tertentu di dunia kerja, terutama dalam hal beradaptasi dan menghadapi rekan kerja lainnya.

Alur kerja konsultan..., Novena Dinanti Sadikin, FIKOM UMN, 2014