

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

A. Profile *First Solution*

PT. Mutu Era Jaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang layanan jasa (Training Ketinggian) & konsultasi yang mendukung semua individu serta organisasi dari berbagai sektor bisnis dalam meningkatkan kapabilitas dalam aspek *Health, Safety, Environment, and Quality (HSEQ)*. PT. Mutu Era Jaya mempunyai brand dengan nama First Solution , namun sebelum nama First Solution ada mereka adalah First Line dan nama brand tersebut bertahan pada tahun 2016 s/d 2020 dan pada tahun 2021 telah diganti menjadi First Solution .

Produk yang diberikan oleh First Solution diantara lain : Sertifikasi *ISO, SMK3, CSMS*, Perizinan **SBU** (Sertifikat Badan Usaha), selain itu First Solution juga ada Pelatihan “Bekerja di Ketinggian” yang dirancang untuk menyediakan personil dengan kemampuan untuk mengenali potensi cedera serius saat bekerja di ketinggian dan menentukan metode yang aman yang tersedia untuk meminimalkan risiko kecelakaan di tempat kerja.

First Solution sendiri telah memiliki lebih dari 100+- Customer-Customer dari luar daerah maupun dalam daerah indonesia, tak heran karena setiap pergantian tahun First Solution selalu mengevaluasi dengan imemberikan kesempatan kepada seluruh customer yang pernah melakukan kerja sama kepada First Solution untuk memberikan nilai terhadap perusahaan ini dan nilai tersebut akan dijadikan pelajaran kedepan agar menjadi perusahaan yang lebih baik lagi nantinya.

Alamat kantor First Solution berlokasi di *Head Office The Manhattan Square Mid Tower LT. 3 Unit B Jl. TB Simpatupang Kav. 1-S, RT. 002, RW. 001, Jakarta Selatan*. Sementara untuk

Operational Office berada di Komplek BBD, Block AII, No. 32 Ciganjur, Jakarta Selatan, 126630.

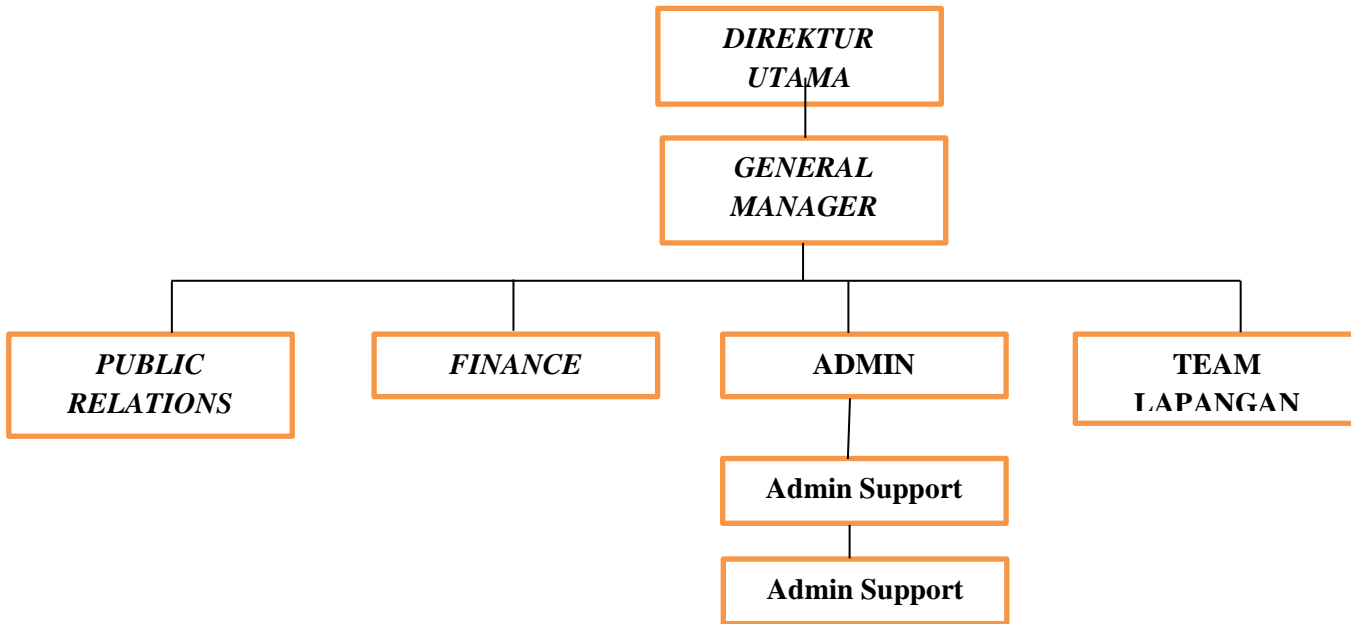
Visi First Solution :

1. Menjadi perusahaan konsultan yang berkualitas, serta memberikan pelayanan jasa pengembangan dengan mencapai kepuasan pelanggan.
2. Menciptakan tenaga ahli yang berkualitas baik dan juga profesional

Misi First Solution :

1. Berkomitmen dengan memberikan pelayanan yang optimal.
2. Merespon cepat terhadap kebutuhan client.
3. Harga yang terjangkau dengan output kualitas yang tinggi.

B. Struktur Organisasi



C. Logo Perusahaan



4.2 Data Key Informan

no	Key Informan	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan
1	Monica Andriany	P	44	GM
2	Sindi Sintia	P	27	PR

Data Informan Triangulasi

no	Key Informan	Jenis Kelamin	Usia	Jabatan
1	Bpk. Oki Muliana	L	41	C
2	Ibu Enny	P	45	C

Keterangan

P = Perempuan

L = Laki - Laki

GM = General Manager

PR = Public Relations

C = Customer/ pelanggan

a. Hasil penelitian

Berdasarkan hasil uraian Pembahasan dalam penelitian ini merupakan data dan fakta di lapangan, serta sesuai dengan teori kerangka konsep yang mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Hidayat. Proses pengumpulan informasi dilakukan dengan cara wawancara secara langsung oleh para informan. Informan yang dipilih merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam perusahaan First Solution, wawancara meliputi pertanyaan yang berkaitan dengan *Cyber Public Relations* dalam Membangun *Image* First Solution, adapun rincian dari pertanyaannya yaitu :

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh kedua narasumber terlihat bahwa First Solution telah memanfaatkan media *Cyber Public Relations* dengan baik, hal ini sesuai dengan pendapat dari Ibu Monica Andriany selaku *General Manager* (Narasumber Pertama) dan Ibu Sindi Sintia selaku praktisi *Public Relations* (Narasumber Kedua), yaitu :

Dalam penggunaan *Cyber Public Relations* mengapa First Solution perlu memperhatikan respon cepat/*Direct feedback* kepada *Customer*, seperti yang di kemukakan oleh Informan Pertama bahwa :

kami mengedepankan respon yang cepat atau balasan yang cepat kepada Customer, karena jika kita telat sedikit dalam merespon bisa saja Customer tersebut lebih memilih PJK3 atau pesaing kita lainnya yang merespon mereka dengan cepat, intinya dengan merespon cepat kita bisa mengambil hati Customer tersebut kan kita tahu jika customer atau Customer menanyakan suatu produk kepada kita berarti Customer membutuhkan produk tersebut dan keuntung perusahaan ketika merespon client dengan cepat kami mendapatkan respon yang baik dari Customer (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Sementara pandangan yang diberikan oleh *Public Relations* First Solution mengenai respon cepat / *Direct Feedback* sangat diperlukan dan diperhatikan kepada Customer, yakni :

Respon cepat atau direct feedback cepat itu perlu, karena jika Customer menanyakan sesuatu dan jika kita merespon pesan tersebut lama, mereka bisa saja akan malas untuk kembali mengikuti training di kami dan mereka bisa saja langsung menilai buruk perusahaan karena merespon pesannya lama, jadi sejauh ini jika Customer menanyakan suatu produk kita selalu memberikan pelayanan yang cepat. (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Dalam penggunaan *Cyber Public Relations* apa keuntungan yang didapat jika First Solution / *Public Relations* praktisi memberikan respon yang baik kepada Customer baru, hal ini disampaikan oleh Informan pertama yang akan memberikan pandangannya sebagai General Manager perusahaan :

Keuntungan yang di dapat, kita bisa mendapatkan Customer baru atau mendapatkan hati Customer lama kami untuk kembali membeli product kami karena biasanya Customer tidak hanya melihat kami dari best services yang kami berikan tapi respon cepat juga menjadi nilai tersendiri bagi Customer terhadap perusahaan kami, jadi sebisa mungkin kami selalu merespon cepat kepada Customer yang membutuhkan

atau menanyakan product kami. (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)
Merespon cepat seorang Customer dapat memberikan keuntungan pada perusahaan dan hal tersebut sudah di buktikan nyata oleh praktisi *Public Relations*, yang selalu berhasil mendapatkan hati para Customer hanya dengan memberikan pelayanan *Direct Feedback* yang cepat :

Keuntungan yang di dapat satu yaitu, kita memiliki relasi yang lebih luas karena dari satu client tersebut kita bisa membangun hubungan yang baik, dari hubungan baik tersebut kita bisa mendapatkan customer baru dari customer lama kita (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi *Public Relations* pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Bagaimana cara First Solution membangun hubungan baik kepada client lama maupun baru, hal ini akan di sampaikan oleh Informan Pertama yakni Ibu Monic selaku General Manager dan diikuti oleh pandangan dari Ibu Sindi Sintia selaku Praktisi *Public Relations* :

tetap menjaga komunikasi yang baik, kita tetap memperhatikan dan menanyakan apa yang mereka butuhkan dari kami, dan selalu follow up terkait product-product terbaru kita kepada Customer sehingga Customer tetap mengingat nama First Solution (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Membangun sebuah Hubungan membutuhkan komunikasi, Komunikasi akan jauh lebih efektif jika dilakukan oleh dua orang atau lebih, hal ini di ungkap oleh Informan Kedua yakni Ibu Sindi Sintia selaku Praktisi *Public Relations* :

komunikasi merupakan kunci utama dalam membangun hubungan baik kepada Customer lama maupun baru, dengan komunikasi kami bisa selalu menanyakan keperluan apa yang dibutuhkan oleh Customer tersebut, tidak hanya menanyakan kebutuhan saja kami juga membuat acara customer gathering di hotel sofyan, acara tersebut sebagai bentuk First Solution memper-erat hubungan baik kepada seluruh Customer kami (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi *Public Relations* pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Media cyber *Public Relations* apa saja yang digunakan First Solution dalam membuka pasar global, dari pertanyaan tersebut dijawab oleh Informan Pertama dan Informan Kedua secara bersama-sama yakni :

kami First Solution memiliki 4 media cyber Public Relations yakni Instagram, Whatsap untuk melakukan blast brosur, facebook, webiste perusahaan sebagai media promosi product kami, dan Youtube Channel

Menurut pandangan ibu sebagai Informan Pertama selaku General Manager perusahaan, dalam penggunaan *cyber Public Relations* seberapa penting mempromosikan product kepada pasar global :

Sangat penting, karena dalam mempromosikan product kepasar global kami berhasil mendapatkan Customer dari luar jakarta, dan hal tersebut merupakan perkembangan bagus bagi First Solution untuk lebih terus berkembang lebih jauh lagi sebagai perusahaan jasa dan konsultasi (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Sementara disatu sisi Informan Kedua memberika pendapatnya terkait pentingnya penggunaan *Cyber Public Relations* dalam membuka peluang pasar Global :

Kalo ditanya seberapa penting, pasti itu sangat penting dalam mempromosikan product yang kita punya kepada pasar global, tujuannya untuk kami bisa menjangkau lebih banyak Customer dari berbagai daerah yang ada di indonesia jadi tidak hanya jakarta saja yang kita punya Customernya (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Pandangan Informan Pertama terkait *Cyber Public Relations* First Solution berhasil mengikat para customer diluar Jakarta :

Berhasil,paling jauh kita Halmahera dikepulauan Maluku dan Papua, tidak hanya itu kami juga banyak Customer dari semarang, yogjakarta, bali, malang, makassar dan lain-lain dan kebanyakan dari Customer kami yang disana mengikuti training ketinggian di kami (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

First Solution berhasil membuktikan bahwa dengan hanya menggunakan *Cyber Public Relations* Sebagai media pembangun Citra Perusahaan hingga Promosi Online dapat menarik Customer dari luar Jakarta untuk bekerja sama dengan First Solution, seperti pernyataan yang diberikan oleh Informan Kedua yaitu Praktisi *Public Relations* :

puji syukur, kami berhasil mengikat para customer diluar jakarta bahkan kita pernah punya Customer dari papua, medan dan semoga setiap pergantian tahun kami mampu memperluas pasar kami di indonesia (Hasil wawancara dengan informan

kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Two Ways Communication begitu penting bagi perusahaan dalam membangun *Corporate Image* First Solution kepada Customer, hal ini dibuktikan oleh jawaban Informan Pertama, yaitu :

Penting, karena dengan komunikasi dua arah kita saling mendapatkan feedback apa yang Customer butuhkan atau keluhan yang ada pada Customer sehingga kita bisa improvement ke arah yang lebih baik (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Informan Kedua kemudian menambahkan sedikit alasan terkait betapa pentingnya *Two Ways Communication* bagi Perusahaan :

iya sangat penting, karena komunikasi dua arah menjadi salah satu alasan agar tidak terjanjinya miss communication dari Customer, dan komunikasi dua arah mempermudah Customer dalam menanyakan sesuatu kepada kami (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Cyber Public Relations dapat menghemat pengeluaran anggaran perusahaan, dalam melakukan Promosi online, Branding merk maupun membangun *Corporate Image* secara online, hal ini disetujui oleh Informan Pertama selaku *General Manager* Perusahaan, yaitu :

Sangat menghemat anggaran perusahaan karena kami mengandalkan media instagram, whatssap, facebook sebagai media promosi online, dan dari promosi online tersebut alhamdulillah selalu ada Customer yang nyangkut dari iklan tersebut, dan saya mengetahuinya karena setiap ada Customer baru menanyakan product kami selalu menanyakan mengetahui informasi terkait First Solution darimana dan kebanyakan menjawab dari instagram dan blast whatsapp (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Di ikuti oleh jawaban Informan Kedua, bahwa keduanya setuju jika *Cyber Public Relations* sangat menghemat anggaran perusahaan dalam melakukan Promosi Online terkait product :

dengan perusahaan kami mengenal Cyber Public Relations itu sangat membantu kami dalam melakukan promosi online, tidak adanya pengeluaran yang dibutuhkan dalam memposting sesuatu di media cyber yang kami punya dan tentu hal itu bersifat hemat, jadi anggaran iklan bisa kami alokasikan ke dana yang

lain (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Dalam penggunaan *Cyber Public Relations* apa *First Solution* masih menggunakan media cetak sebagai media promosi, karena diketahui bahwa media cetak juga memberikan efek yang begitu besar juga dalam menarik hati Customer, dan Informan Pertama selaku *General Manager* memberikan jawabannya :

Ada beberapa, seperti brosur training bulanan dan kita akan cetak brosur ketika Customer meminta dan biasanya kami akan memberikan brosur tersebut jika sedang melakukan meeting bersama Customer (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Sementara Informan Kedua memberikan jawaban yang sama terkait media cetak yang digunakan *First Solution* :

hanya beberapa, kami akan cetak brosur yang kami punya ketika Customer tersebut meminta brosur, jika tidak kami tidak akan cetak brosur tersebut, karena biasanya kami selalu memberikan brosur kami berupa soft file (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi *Public Relations* pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Dalam menghemat anggaran , apa *First Solution* juga sesekali melakukan periklanan di media massa, kemudian dijawab oleh Informan Pertama selaku *General Manager* bahwa :

Sejauh ini kami belum pernah melakukan periklanan di media massa seperti media cetak koran, radio, kami hanya melakukan periklan online di media sosial kami sendiri dan dibantu dengan website perusahaan (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku *General Manager* pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Informan kedua sama-sama memberikan jawaban bahwa *First Solution* belum pernah melakukan promosi atau membuat iklan di *Media Massa*, dibuktikan dengan pernyataan dibawah ini :

belum pernah, dan mungkin kedepannya kami akan mencoba melakukan periklanan di media massa, dulu sempat ada plan tapi belum sempat terlaksana karena ada kami masih sibuk pada peserta Training ketinggian (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi *Public Relations* pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Menurut Informan Pertama yaitu Ibu Monica Andriany selaku *General Manager* terkait mengapa citra perusahaan begitu penting bagi *First Solution* :

Penting, karena jika perusahaan mempunyai citra buruk dimata Customer akan berdampak kepada perusahaan sendiri karena akan susah sekali mendapatkan

Customer baru jika suatu perusahaan sudah memiliki citra buruk dimata Customer, maka dari itu kami selalu memberikan pelayanan yang baik kepada semua Customer yang sudah pernah bekerja sama dengan First Solution dan sejauh ini kami tidak pernah menerima keluhan dari Customer lama ataupun baru (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Kemudian Ibu Sindi Sintia selaku Informan Kedua memberikan pendapatnya bahwa Citra Perusahaan sangat penting bagi First Solution, yaitu :

Dengan kita mempunyai citra perusahaan yang baik maka sangat menguntungkan kami untuk dilirik oleh banyak Customer, karena tidak mungkin seorang customer ingin bekerja sama dengan perusahaan yang memiliki citra yang buruk, jadi menurut saya citra perusahaan itu sangatlah penting bagi First Solution (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Informan Pertama memberitahu terkait cara First Solution dalam memberikan pelayanan terbaik kepada customer sehingga bisa terbentuk *corporate image*, yakni dengan :

Pelayanan terbaik yang kita berikan adalah dengan SDM yang kita miliki berpotensi sesuai dengan kebutuhan Customer, memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, merespon Customer dengan baik (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Sementara Informan Kedua memberikan caranya sendiri bagaimana First Solution memberikan pelayanan terbaik mereka kepada *Customer* lama maupun *Customer* baru :

caranya dengan memberikan best services semampu kita dengan merespon cepat pertanyaan atau keluhan Customer, memberi fasilitas yang baik, memberikan SDM yang bermutu, sopan, dan lainnya (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Komentar dari mulut ke mulut sangat berpengaruh kepada citra perusahaan First Solution, Informan Pertama selaku *General Manager* akan memberikan jawabanya terkait pertanyaan tersebut, yakni :

Tentu sangat berpengaruh, karena dengan komentar dariii mulut kemulut dan jika komentar tersebut bersifat positif maka akan mempengaruhi seseorang yang tidak tahu First Solution bisa menilai perusahaan First Solution mempunyai pelayanan yang baik, dengan begitu citra perusahaan akan menjadi bagus dimata banyak orang. (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Komentar dari mulut ke mulut yang bersifat Positif akan memberikan kesempatan First Solution untuk berkembang jauh lebih pesat, hal ini diungkapkan oleh Informan Kedua selaku Praktisi *Public Relations* :

Setuju, karena komentar dari mulut ke mulut sangat berpotensi di dengar oleh customer baru, makannya First Solution berupaya untuk selalu memberikan pelayanan yang baik sehingga Customer bisa memiliki pengalaman yang bagus pada First Solution (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Pengalaman nyata *Customer* terkait produk/layanan First Solution sangat penting bagi perusahaan dalam menarik *customer* lainnya untuk melirik, hal ini disetujui oleh Informan Pertama bahwa Pengalaman nyata bisa membawa *Customer* untuk kembali bekerja sama :

Sangat penting karena perkembangan First Solution juga dibantu dari pengalaman nyata, services dari pelayanan yang kami berikan sehingga terbentuklah citra perusahaan yang baik. (Hasil wawancara dengan informan pertama selaku General Manager pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

Sementara Informan Kedua juga memberikan jawaban yang sama bahwa Pengalaman nyata sangat memberikan pengaruh besar bagi perusahaan terutama dalam menarik *Customer* baru untuk mengikuti Training Ketinggian atau melakukan kerja sama lainnya :

Sangat penting dan pengalaman seorang Customer akan berpengaruh juga kepada komentar dari mulut ke mulut, jadi kami First Solution akan selalu mengedepankan pelayanan terbaik sehingga Customer akan memandang kami dengan baik (Hasil wawancara dengan informan kedua selaku praktisi Public Relations pada tanggal 29 September 2022, Pukul 10.00 S/d 11.00 WIB)

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian

Fokus Penelitian mengarah kepada *Cyber Public Relations* dan *Corporate Image* First Solution, Berdasarkan hasil wawancara dan temuan penelitian diatas dengan hubungan antara Teori dengan hal wawancara merujuk kepada konsep Teori dari Hidayat yaitu Beberapa karakteristik *Cyber Public Relations* dalam (Hidayat 2014) sebagai berikut:

- a. *Direct feedback*, yaitu seorang *Public Relations* dapat memberikan tanggapan secara langsung dan cepat.
- b. Peluang bersaing di pasar global menjadi lebih besar.

- c. Komunikasi dua arah (*two ways communication*) dapat terjalin.
- d. *Cyber Public Relations* bersifat hemat

Sementara Pada teori *Corporate Image* peneliti memakai teori dari Norman dalam (Purwani 2010:33) citra mempengaruhi benak pelanggan melalui kombinasi efek periklanan, hubungan masyarakat (*Public Relations*), citra fisik, komentar dari mulut ke mulut, dan pengalaman nyata mereka dengan produk/layanan.

A. Penggunaan *Direct Feedback*, yang dilakukan oleh First Solution

Berdasarkan penelitian menunjukkan Bahwa First Solution telah berhasil dalam penggunaan *Cyber Public Relations*, dimana dalam *Direct Feedback*, First Solution selalu mengutamakan respon cepat kepada *Customer* karena hal tersebut merupakan kunci utama First Solution dalam menarik hati *Customer*, khususnya *Customer* baru yang ingin bekerja sama dengan First Solution langkah ini merupakan antisipasi *Customer* untuk tidak melirik Perusahaan lain.

Dalam merespon cepat *Customer* merupakan faktor utama dari salah satu tujuan First Solution dalam membangun atau memper-erat hubungan kepada *Customer* lama maupun *Customer* baru, karena dengan komunikasi First Solution dapat saling bertukar informasi kepada *Customer*, informasi tersebut berupa kebutuhan *Customer*, memberikan informasi terkait Product terbaru First Solution kepada *Customer*, sehingga komunikasi antara perusahaan dengan *Customer* tidak putus begitu saja.

Ketertarikan *Customer* bisa dilihat dari respon cepat yang diberikan perusahaan kepada *Customer*, jadi dapat dikatakan bahwa dalam merespon cepat sejauh ini First Solution berhasil mengutamakan Respon yang cepat kepada *Customer* terlihat dari wawancara yang dilakukan pada narasumber Triangulasi keduanya menjawab bahwa First Solution memiliki keunggulan

dalam merespon cepat ketika *customer* bertanya mengenai suatu product atau jadwal kegiatan training, hal ini merupakan nilai plus tersendiri bagi First Solution dalam membangun Citra Perusahaan karena *customer* sendiri sudah mengakui bahwa pelayanan yang First Solution berikan membuat customer memberikan komentar positif, Jadi dapat disimpulkan bahwa First Solution berhasil membangun Citra Perusahaan dengan memberikan respon cepat kepada *customer*.

B. *Cyber Public Relations* sebagai peluang Pembuka Pasar Global

Dalam mempublikasikan suatu produk, First Solution memiliki 4 media *Cyber Public Relations* yakni Instagram, Facebook, Whatsap, Youtube & Website Perusahaan. Melalui media sosial mempermudah First Solution dalam membangun Merk maupun Citra Perusahaan ke pasar global, mempermudah First Solution melakukan interaksi kepada calon *Customer* dengan jangkauan target pasar yang lebih luas.

Pada peluang pasar global First Solution berhasil mendapatkan *Customer* dari luar jakarta dan yang paling jauh berada di daerah Halmahera kepulauan Maluku dan Papua, rata-rata customer dari luar jakarta mengetahui First Solution kebanyakan dari Instagram dan Website Perusahaan.

Pemanfaatan media sosial yang dilakukan oleh First Solution meliputi pesan, caption, target khalayak, foto dan video menarik sangat berpengaruh mendapatkan *feedback* positif dari masyarakat, karena dengan caption atau pesan yang dikemas dengan baik akan menggambarkan tentang kejelasan suatu objek yang diunggah kepada pasar global.

Bukan hal yang mudah bagi First Solution ketika membuka pasar global karena First Solution harus bersaing dengan para PJK3 lainnya, untuk bersaing biasanya First Solution

akan memberikan harga special atau konten yang menarik customer untuk berkunjung dan biasanya hal tersebut akan selalu di update pada media online yang dimiliki First Solution , tidak hanya itu dalam bersaing First Solution selalu meningkatkan mutu dan kualitas sehingga customer bisa memiliki pandangan yang baik terhadap perusahaan, Saat ini First Solution akan terus berusaha bersaing di pasar Global dengan menggunakan media *Cyber Public Relations* sebagai media Promosi, hal yang perlu diperhatikan First Solution dalam bersaing yaitu memperbagus pesan, isi hingga konten yang menarik dan bermanfaat, dari pesaing-pesaing lainnya.

Keberhasilan First Solution dalam membuka pasar Global terlihat dari banyaknya customer dari berbagai daerah di Indonesia yang mengikuti Training Ketinggian di First Solution , tidak hanya Training Ketinggian ada juga customer yang memilih pembuatan ISO & SMK3 di First Solution , hal ini berpengaruh kepada Citra Perusahaan yang First Solution bangun pada pasar Global karena dengan banyaknya customer yang bekerja sama dengan First Solution artinya customer mempercayakan sepenuhnya kepada First Solution dalam hal Training maupun pembuatan Sertifikasi.

C. Komunikasi Dua Arah menjadi hal penting dalam *Cyber Public Relations*

Komunikasi dua arah yang dilakukan First Solution berupaya untuk menghindari *miss communication* antara Customer dengan Perusahaan, karena jika terjadinya *miss communication* sangat berdampak kepada citra perusahaan sendiri, namun sejauh ini First Solution belum pernah menghadapi yang namanya *miss communication* kepada Customer karena First Solution selalu melakukan komunikasi dua arah untuk memastikan kebenarannya, dan tidak hanya komunikasi dua arah saja, First Solution dalam memastikan

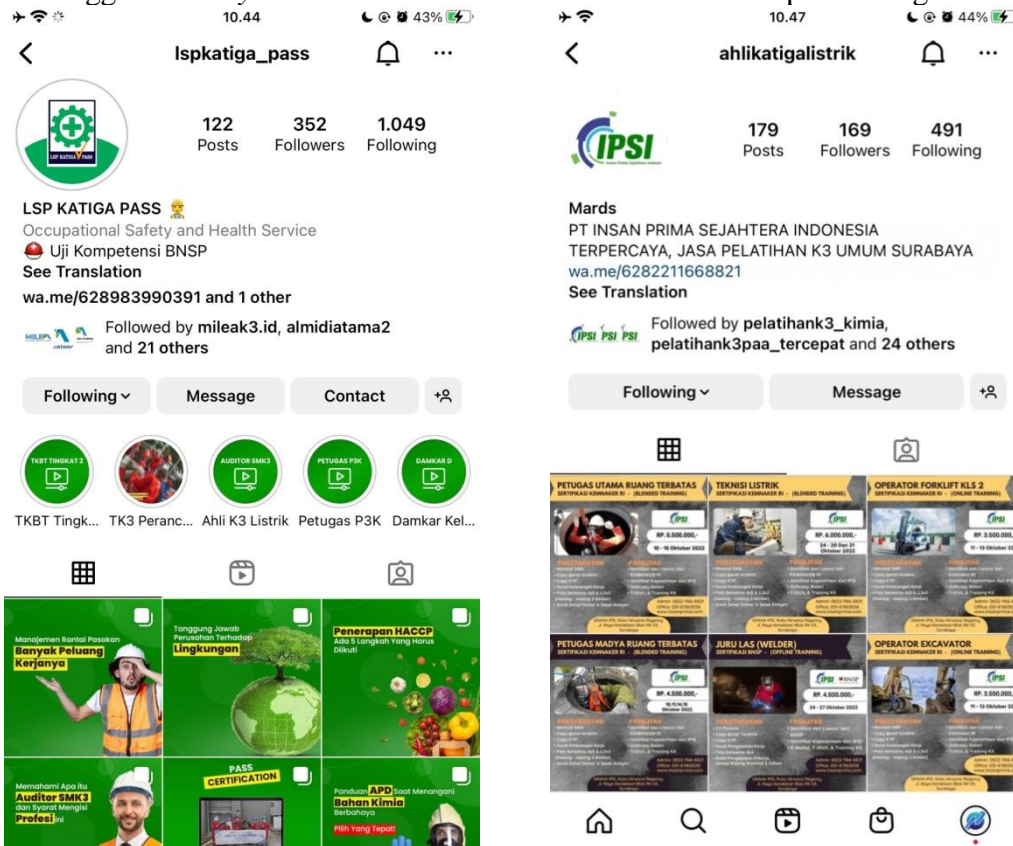
kebenaran selalu menggunakan *based on Email* sebagai tanda bukti jika kedua belah pihak sudah sepakat akan suatu hal dan menghindari kejadian yang tidak di inginkan.

Dalam menjalankan komunikasi dua arah atau *Two Ways Communication* First Solution melakukan interaksi dengan customer melalui media online atau media digital, interaksi tersebut merupakan upaya First Solution dalam menjaga hubungan baik yang sudah terjalin sejak lama sehingga customer memberikan kepercayaan atau trust kepada First Solution, dengan kepercayaan tersebut sangat berdampak baik kepada citra perusahaan atau corporate image. Karena citra perusahaan terbentuk dari beberapa faktor dan salah satu faktornya yaitu perusahaan tersebut harus mempunyai kepercayaan dari customer dan First Solution sejauh ini berhasil diberikan kepercayaan oleh customer dilihat dari customer yang sering kali kembali bekerja sama untuk melakukan training ketinggian di First Solution.

D. *Cyber Public Relations* bersifat Hemat

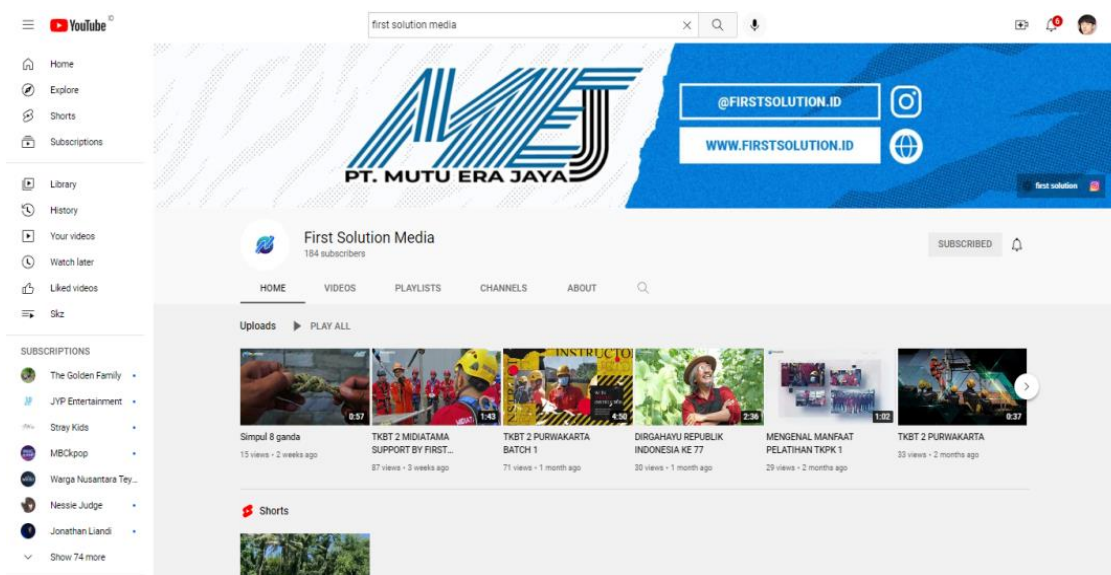
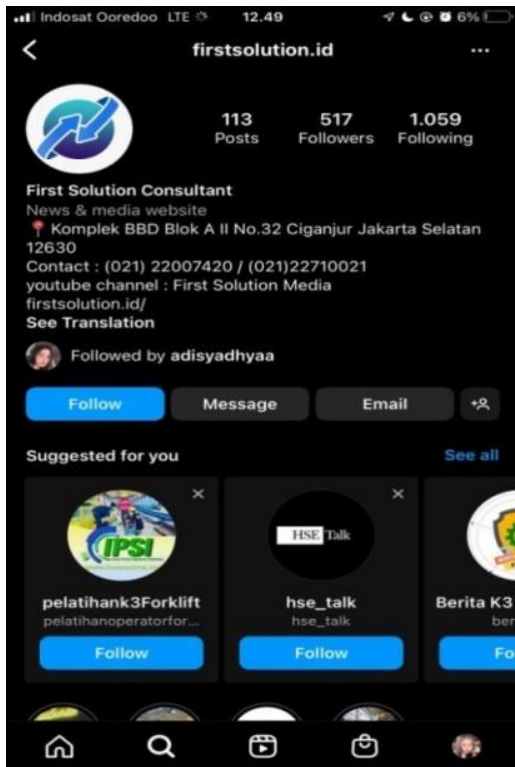
Pemanfaatan media online atau media digital dalam dunia bisnis, tentunya sangat menghemat anggaran perusahaan, namun dalam penggunaan *Cyber Public Relations* pada First Solution terdapat hambatan maupun dukungan dari penggunaan media online tersebut. Dalam hal ini First Solution mempunyai 5 media *Cyber Public Relations* yaitu Instagram, Facebook, Website Perusahaan, Whatsapp Blast, Youtube. Berikut faktor-faktor penghambat yang dialami oleh First Solution dalam penggunaan *Cyber Public Relations* adalah pada jumlah *Followers* / pengikut pada media online yang First Solution punya, walaupun banyak *Customer* yang mengetahui First Solution dari media sosialnya namun jumlah *followers* yang First Solution punya masih terbilang belum besar seperti media online Instagram yang hanya memiliki jumlah 528 *Followers* sementara untuk *Youtube* hanya mempunyai 187 *Subscribers* dan hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi First Solution untuk lebih giat dalam meningkatkan konten-konten

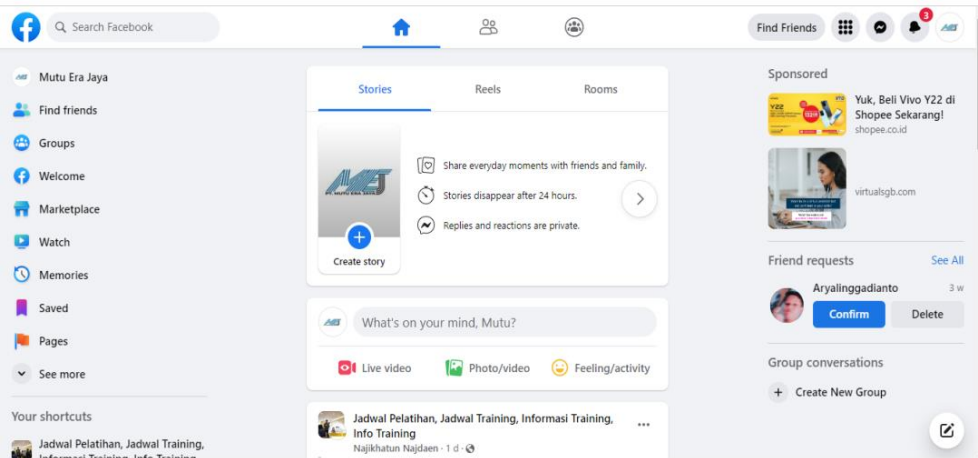
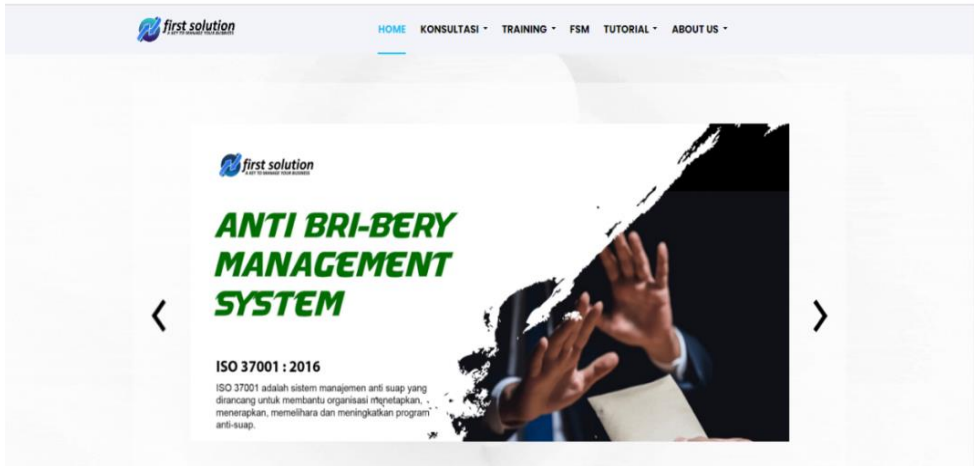
bermanfaat bagi teman K3 sehingga dengan begitu khalayak akan mengikuti instagram First Solution. Namun jika dibandingkan dengan *followers* / pengikut pesaing lainnya, First Solution sudah terbilang mempunyai pengikut yang lumayan tinggi karena pesaing PJK3 lainnya yang sama menggunakan *Cyber Public Relations* atau media online seperti instagram dan lainnya.



Sementara untuk hambatan yang ada pada Website Perusahaan hanya pada pengeluaran biaya operasional Website, namun untuk fitur-fitur yang ada pada Website First Solution sudah terbilang lengkap dan dapat dipahami dengan mudah bagi *customer*. Dan hambatan yang ada pada media online seperti Facebook dan Whatsapp pada respon *customer* yang masih terbilang *Passive* penggunaannya karena ketika First Solution melakukan *Blast* terkait *Brosure* maupun infomasi lainnya *customer* cenderung langsung menanyakannya langsung kepada nomor team Marketing yang terkait pada *brosure* tersebut, jadi tidak langsung menanyakan infomasi tersebut kepada pengirim infomasi, sehingga jarang terjadinya komunikasi yang terjadi pada media online

Whatsapp, namun untuk Facebook karena First Solution masih baru dalam penggunaan Facebook jadi First Solution masih berusaha untuk membangun merk maupun kepercayaan pada media online tersebut.





Sedangkan faktor-faktor pendukung yang dialami First Solution yaitu begitu banyak komentar positif yang diberikan oleh *Customer* seperti, menyukai konten yang dibuat oleh First Solution , mengomentari bahwa konten yang dibuat sangat bermanfaat sehingga dengan komentar positif yang membangun tersebut sangat berdampak baik dan memberikan semangat kepada First Solution untuk terus menjadi perusahaan yang lebih baik lagi kedepannya dan dengan menggunakan *Cyber Public Relations* menjadi salah satu faktor utama First Solution dalam membangun Citra Perusahaan dengan melakukan aktivitas online tanpa perlu mengeluarkan anggaran dan First Solution bebas melakukan aktivitas maupun interaksi sepuasnya dengan target pasar yang lebih luas.

E. Citra Perusahaan

Citra Perusahaan terbentuk dari 5 Faktor yaitu efek periklanan, hubungan masyarakat (*Public Relations*), citra fisik, komentar dari mulut ke mulut, dan pengalaman nyata mereka dengan produk/layanan. Dari kelima faktor tersebut First Solution berhasil menerapkannya, dimana pada periklanan First Solution menggunakan media *Cyber Public Relations* sebagai media publikasi dalam membangun merk atau citra perusahaan maupun kepercayaan kepada pasar global atau public, terbukti dari First Solution yang berhasil mendapatkan customer dari berbagai daerah yang ada di Indonesia dan rata-rata customer ketika ditanya banyak yang menjawab bahwa customer mengetahui perusahaan First Solution dari media online seperti Instagram, website perusahaan, dan lain-lain.

Dalam membangun maupun mempertahankan citra perusahaan First Solution sangat membutuhkan peran *Public Relations* karena *Public Relations* merupakan kunci utama yang dapat membangun citra perusahaan, karena seorang *Public Relations* harus bisa menanamkan kepercayaan (*Trust*) kepada customer dengan melakukan *Lobbying* yang bisa mempengaruhi *customer* untuk bekerja sama dengan First Solution. *Lobbying* yang dilakukan bisa melalui media online, biasanya dalam melakukan *lobbying* secara online bisa dilakukan melalui telepon maupun Zoom ketika ada kesempatan meeting online bersama customer walaupun *lobbying* online tidak se-efektif *lobbying* secara langsung namun First Solution mencoba melakukan terbaik.

Citra fisik dapat terbangun jika *customer* memiliki pandangan baik kepada First Solution, sejauh ini banyak dari customer yang mengetahui First Solution dari komentar mulut ke mulut dari seorang customer lama yang memberikan rekomendasi kepada calon customer baru bahwa First Solution memiliki pelayanan yang baik, hal ini dibuktikan dari wawancara bersama kedua

Narasumber Triangulasi yang menjawab bahwa First Solution selalu memberikan pelayanan terbaik kepada customer sehingga dari pelayanan terbaik terbentuklah komentar positif dari pengalaman nyata seorang customer hingga terbentuk Citra Fisik. Citra Perusahaan First Solution tidak akan mungkin terbangun tanpa adanya dukungan dari pihak Internal maupun pihak Eksternal, maka First Solution selalu menjaga & membangun hubungan baik antara kedua pihak karena tanpa adanya dukungan First Solution tidak mungkin bisa membangun Citra Perusahaan sendiri.