

Aktivitas Public Relation Apartemen *The Suites Metro* Bandung Dalam Menangani Kasus Pailit

Rizki Dika Pratama¹, Muhammad Al Assad Rohimakumullah²

Digital Public Relation, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
rizkip@student.telkomuniversity.ac.id

Digital Public Relation, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
assadr@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Humas merupakan fungsi strategis dalam organisasi yang berperan penting dalam membangun dan menjaga hubungan antara organisasi dengan publiknya, terutama dalam situasi krisis. Penelitian ini berfokus pada aktivitas *Public Relation* yang dilakukan oleh Perhimpunan Pemilik dan Penghuni Satuan Rumah Susun PPPSRS Apartemen *The Suites Metro* Bandung dalam permasalahan hukum berupa kasus pailit yang menimpa pihak developer, PT Margahayu Land. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana PPPSRS sebagai humas menjalankan fungsi kehumasan untuk menangani isu kepailitan serta peran aktivitas humas dalam rangka mempertahankan stabilitas dan kepercayaan publik di tengah krisis serta status unit kepemilikan penghuni. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi dan aktivitas *Public Relation* yang dilakukan PPPSRS dalam menangani krisis kepailitan, serta mengevaluasi efektivitas komunikasi yang dibangun selama proses tersebut berlangsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pendekatan interpretatif dan untuk teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Penelitian dianalisis menggunakan model Four-Step *Public Relation Process* yang meliputi tahap *Fact Finding*, *Planning*, *Communicating*, dan *Evaluating*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PPPSRS secara aktif menjalankan fungsi kehumasan dengan pendekatan sistematis kepada pihak terkait untuk memperjuangkan hak para penghuni.

Kata Kunci : Apartemen, Citra, Humas, Komunikasi Krisis, Pailit, Reputasi, Strategi

I. PENDAHULUAN

Apartemen *The Suites Metro* Bandung yang di kembangkan oleh developer bernama PT Margahayu Land (PML) terlibat resiko bahwa mereka akan pailit atau mengalami kebangkrutan yang disebabkan karena masalah hutang. Apabila pailit terjadi, seluruh aset, termasuk properti, akan dilelang untuk membayar hutang kepada pihak lain seperti bank, pajak, dan kurator. Konsekuensi ini tidak hanya mengancam keberlangsungan bisnis, tetapi juga dapat memberikan dampak negatif pada citra apartemen.

II. TINJAUAN LITERATUR

Model *Four Step Public Relations* merupakan pendekatan strategis yang banyak digunakan dalam praktik kehumasan modern untuk merancang dan melaksanakan program komunikasi yang efektif. Model ini pertama kali dikenalkan oleh Cutlip, Center, dan Broom (2006), dan hingga kini masih menjadi fondasi utama dalam studi dan praktik kehumasan. Model ini terdiri atas empat tahapan utama, yaitu *Fact Finding*, *Planning*, *Communicating*, dan *Actuating*.

A. Fact Finding

Tahap pertama dalam model ini adalah *fact finding*, yang merupakan proses pengumpulan informasi, data, dan fakta yang relevan terkait situasi atau isu komunikasi yang sedang dihadapi organisasi. Menurut Cutlip et al. (2006), penelitian yang dilakukan pada tahap ini bertujuan untuk memahami lingkungan organisasi, karakteristik audiens, serta potensi risiko atau peluang yang ada.

B. Planning

Tahap kedua adalah *planning*, yaitu perumusan strategi dan rencana komunikasi berdasarkan hasil penelitian awal. Pada tahap ini, praktisi Humas menetapkan tujuan komunikasi, mengidentifikasi khalayak sasaran, serta memilih pesan dan saluran komunikasi yang paling efektif (Smith, 2005)

C. Communicating

Tahap ketiga adalah *communicating*, yaitu implementasi dari strategi komunikasi yang telah direncanakan. Dalam tahap ini, Humas menyampaikan pesan kepada publik baik secara langsung maupun tidak langsung. Grunig dan Hunt (1984) menekankan pentingnya prinsip kejelasan pesan dan pemilihan media yang sesuai agar komunikasi dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tahap ini juga menuntut kemampuan interpersonal dan teknis dari praktisi Humas dalam membangun hubungan baik dengan publik.

D. Actuating

Actuating adalah tahap dimana tindakan nyata dilakukan sebagai hasil dari proses komunikasi yang telah berjalan. Ini bukan hanya tentang menyampaikan pesan, tetapi juga memastikan bahwa strategi komunikasi tersebut menggerakkan perubahan sikap atau tindakan pada publik sasaran, sekaligus memicu tindakan nyata dari pihak organisasi. Cutlip et al. (2006) menjelaskan bahwa dalam tahap ini, Humas memainkan peran aktif dalam mengorganisasi kegiatan, memfasilitasi kolaborasi, serta mendorong keterlibatan publik. Tahap ini juga mencerminkan bagaimana pesan yang telah dikomunikasikan direspon dalam bentuk aksi nyata, baik berupa partisipasi publik, pengambilan keputusan, atau perubahan perilaku

III. METODOLOGI PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma interpretif pada penelitian “Aktivitas Public Relation Apartemen The Suites Metro Bandung Dalam Menangani Kasus Pailit”. Paradigma interpretatif merupakan paradigma yang lebih menekankan subjektivitas dan bagaimana individu atau kelompok memberikan makna terhadap pengalaman mereka. Paradigma interpretatif adalah pendekatan dalam penelitian sosial yang berusaha memahami fenomena sosial melalui penafsiran makna yang diberikan oleh individu-individu yang terlibat di dalamnya. Paradigma ini menekankan bahwa realitas sosial dibangun secara subjektif melalui interaksi dan pemaknaan yang dilakukan oleh manusia (Neuman, 2014). Sehingga penelitian ini akan berlangsung secara subjektif, sesuai bagaimana individu mengartikan bagaimana pengalaman mereka sesuai pertanyaan yang akan diajukan kepada informan untuk membantu peneliti dalam menganalisis aktivitas Humas yang dilakukan oleh PPPSRS The Suites Metro Apartemen. Pendekatan ini mengakui bahwa realitas di lapangan bersifat dinamis dan kompleks, memungkinkan adanya berbagai interpretasi yang berbeda. Paradigma ini menekankan bahwa pemahaman tentang kenyataan dapat diungkapkan melalui kajian ilmiah yang melibatkan analisis simbol-simbol dan menghasilkan deskripsi yang mendalam. Dengan demikian, paradigma interpretif memungkinkan peneliti untuk menggambarkan makna dalam konteks yang diteliti (didasarkan pada Muslim, 2018).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini peneliti akan menguraikan hasil analisis dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti bersama pengurus Humas PPPSRS Apartemen The Suites Metro Bandung. Pembahasan ini juga diperkuat melalui observasi langsung terhadap aktivitas kehumasan yang dijalankan dalam mengelola situasi krisis kepailitan yang menimpa pengembang apartemen, PT Margahayu Land. Dalam proses analisis, peneliti menggunakan pendekatan *Four Step Public Relations Model* dari Cutlip, Center, dan Broom, yang meliputi tahapan *Fact Finding*, *Planning*, *Communicating*, dan *Actuating*. Model ini memberikan kerangka kerja sistematis dalam memahami bagaimana aktivitas kehumasan dilakukan mulai dari pengumpulan fakta, perencanaan strategi komunikasi, pelaksanaan komunikasi kepada publik, hingga evaluasi keberhasilan tindakan yang telah diambil.

A. Fact Finding Humas PPPSRS Dalam Masalah Pailit

Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2009) humas didefinisikan fungsi utama untuk menciptakan pemahaman bersama antara organisasi dan publik. Humas merupakan garda terdepan dalam menjaga hubungan antara organisasi dengan publiknya. Dalam tahapan proses pencarian informasi masalah pailit, humas melakukan langkah utama yaitu mengkonfirmasi masalah tersebut dengan pihak building manajemen sebagai yang memiliki akses terhadap laporan keuangan operasional apartemen. Setelah melakukan komunikasi dengan building manajemen, Humas PPPSRS melakukan koordinasi dengan dua entitas yaitu pihak developer PT Margahayu Land dan juga dengan pihak kurator sebagai yang ditunjuk pemerintah untuk pengelolaan aset berstatus pengawasan hukum. Humas PPPSRS berperan penting sebagai penghubung antara pengurus, penghuni, serta pihak eksternal seperti kurator dan instansi pemerintah. Hal ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Marsefio S. Luhukay (2009).

Dari hasil tahapan tersebut, diperoleh informasi bahwa penyebab awal dalam kasus ini berangkat dari adanya gugatan kepailitan terhadap developer oleh dua pihak, yaitu PT Aleska dan salah satu pemilik unit. Proses ini kemudian berlanjut ke tahap PKPU (Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang), hingga akhirnya ditetapkan pailit oleh Pengadilan Niaga pada Maret 2023. Dari sini muncul persoalan baru, yang secara otomatis membuka ruang partisipasi bagi seluruh pemilik unit sebagai pihak yang berkepentingan. Meski pada awalnya para penghuni tidak termasuk dalam objek gugatan, mereka kemudian terdampak karena status hukum PKPU melibatkan semua kreditur, termasuk para pemilik unit yang masih belum menerima sertifikat resmi (AJB) sehingga secara legal masih tercatat sebagai milik developer. Kendala komunikasi menjadi salah satu hambatan signifikan dalam proses hukum ini. PPPSRS mengakui bahwa tidak semua pemilik mengetahui secara detail status PKPU yang sedang berlangsung, karena sebagian besar unit sudah berpindah tangan atau dihuni oleh pemilik yang tinggal di luar kota. Akibatnya, dari ribuan unit yang seharusnya dapat mengajukan haknya dalam proses hukum, hanya 272 unit yang mendaftar melalui fasilitasi PPPSRS. Sisanya mengandalkan pengacara pribadi atau tidak mendaftar sama sekali. Developer sempat mengajukan proposal perdamaian sebagai upaya penyelesaian di luar pailit, namun usulan tersebut ditolak oleh pengadilan niaga karena tidak disetujui oleh kreditur preferen, yaitu pihak bank. Hal

ini menyebabkan developer resmi dinyatakan pailit pada 20 Maret 2023. Situasi ini menunjukkan pentingnya kehadiran lembaga perwakilan seperti *PPPSRS* dalam menjembatani kepentingan penghuni terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam proses hukum. (Coulter, 2012)

Humas *PPPSRS* mengambil langkah proaktif dengan menunjuk pengacara kolektif untuk mewakili para pemilik unit dalam proses verifikasi aset dan pengakuan legalitas kepemilikan. Hingga saat ini, sekitar 700 unit telah terdaftar secara resmi sebagai kreditur, terdiri dari pemilik yang menggunakan jasa hukum *PPPSRS* maupun secara mandiri. Namun masih terdapat sekitar 500 unit yang belum terdaftar, yang menjadi kekhawatiran tersendiri karena aset-aset tersebut secara hukum masih tercatat atas nama developer. Jika tidak segera ditindaklanjuti, maka unit-unit ini beresiko masuk ke dalam boedel pailit dan dapat dilelang oleh kurator yang nanti nya hasil lelang tersebut akan digunakan untuk pembayaran hutang kepada pihak bank, dan jika ada sisa dari pembayaran tersebut akan dibagikan ke seluruh pemilik secara prorata.

Lebih jauh lagi, unit-unit tersebut sebagian bahkan dijadikan agunan ke bank oleh pihak developer. Situasi inilah yang menjadi awal mula krisis yang berdampak pada ketidakpastian status hukum unit milik penghuni. Banyak penghuni yang merasa dirugikan karena dokumen yang seharusnya mereka terima tidak difasilitasi dengan baik. Ketika para pemilik hendak mengurus dokumen keabsahan kepemilikan, muncul hambatan karena ternyata sertifikat yang seharusnya menjadi hak mereka telah diagunkan oleh pihak developer ke bank. Dalam kasus ini, kegagalan developer dalam mengelola kepentingan pemilik unit menyebabkan masalah hingga masuk ke ranah hukum, yaitu kepailitan. Adapun kejadian pailit ini terjadi pada tahun 2023, yang juga turut mempengaruhi kestabilan keuangan dan operasional perusahaan. Namun demikian, tidak dapat disangkal bahwa lemahnya pengelolaan dan kurangnya antisipasi dari pihak developer menjadi akar permasalahan yang merugikan para penghuni. Di sinilah peran strategis humas *PPPSRS* muncul untuk menjembatani kebutuhan informasi, advokasi, dan pendampingan bagi penghuni agar hak-hak mereka tetap dapat diperjuangkan di tengah proses hukum yang kompleks.

Upaya yang dilakukan humas kini difokuskan pada kerja sama dengan kurator yang ditunjuk oleh pengadilan untuk memverifikasi aset yang masih bisa dijual dan memastikan bahwa unit-unit milik para penghuni dapat dikeluarkan dari daftar aset developer. Selama proses hukum berjalan, pemilik unit belum dapat memperoleh *AJB* karena seluruh aset masih berada di bawah penguasaan kurator. Oleh karena itu, peran *PPPSRS* sangat krusial dalam mengorganisasi komunikasi, pendampingan hukum, serta memperjuangkan hak-hak pemilik unit agar dapat memperoleh legalitas yang sah atas hunian mereka. Hal ini selaras dengan peran public relations dalam aspek advokasi, komunikasi krisis, dan fasilitasi kepentingan publik, yang menjadi bagian integral dalam praktik manajemen hubungan organisasi dengan *stakeholder*-nya di tengah situasi yang penuh ketidakpastian hukum dan administratif.

B. Planning Humas *PPPSRS* Dalam Masalah Pailit

Salah satu strategi yang dijalankan oleh *PPPSRS* dalam menghadapi kasus kepailitan developer Apartemen *The Suites Metro* Bandung adalah dengan memanfaatkan sumber daya internal yang dimiliki oleh komunitas penghuni. Dalam hal ini, *PPPSRS* melibatkan salah satu pemilik unit yang memiliki latar belakang profesi sebagai pengacara dan juga berpengalaman sebagai kurator. Keputusan ini dinilai sebagai langkah strategis dan efisien karena individu tersebut tidak hanya memahami aspek hukum terkait kepailitan dan proses kurasi aset, tetapi juga memiliki kepentingan pribadi sebagai pemilik unit yang terdampak langsung oleh situasi ini. Selain itu, pendekatan ini juga dinilai sebagai solusi yang lebih ekonomis dibandingkan apabila *PPPSRS* harus menunjuk pihak eksternal dengan biaya yang jauh lebih tinggi. Langkah ini mencerminkan bentuk komunikasi strategis yang mengedepankan efisiensi sumber daya dan kolaborasi internal, sekaligus menunjukkan kepedulian humas terhadap kondisi finansial para penghuni (Stoner et al, 1995).

Humas *PPPSRS* menjelaskan bahwa pendekatan komunikasi yang dijalankan tidak terbatas pada aspek informatif semata, melainkan juga mengedepankan pendekatan emosional yang menyentuh sisi kemanusiaan para penghuni. Hal ini menunjukkan bahwa dalam praktik kehumasan masa krisis, keberhasilan komunikasi tidak hanya diukur dari keterbukaan informasi, tetapi juga dari bagaimana organisasi mampu membangun dan mempertahankan relasi emosional yang hangat dan penuh empati dengan publiknya. Pendekatan informatif dijalankan untuk memberikan kejelasan terhadap kondisi hukum dan status pengelolaan apartemen pasca putusan pailit. Di sisi lain, pendekatan emosional direalisasikan melalui kehadiran aktif pengurus Humas dalam berbagai dinamika sosial warga, seperti memberi perhatian kepada penghuni yang sakit, berduka, maupun sedang mengalami kesulitan ekonomi. Bentuk-bentuk dukungan semacam ini mencerminkan nilai-nilai solidaritas, kepedulian, dan rasa kekeluargaan yang menjadi bagian integral dari komunikasi organisasi yang efektif di tengah krisis. Strategi komunikasi yang bersifat informatif dan emosional sejalan dengan teori model komunikasi dua arah simetris (*Two-Way Symmetrical Communication Model*) dari (Grunig & Hunt).

Dalam model ini, keberhasilan hubungan publik terletak pada kemampuan organisasi untuk berkomunikasi secara timbal balik dengan publiknya, bukan sekadar menyampaikan pesan satu arah. Pendekatan ini berorientasi pada terciptanya pemahaman bersama (*mutual understanding*) yang dibangun melalui dialog,

transparansi, dan penghargaan terhadap perspektif publik. Dalam konteks Apartemen *The Suites Metro*, penerapan strategi ini bertujuan untuk membangun kepercayaan jangka panjang dengan para penghuni. Dari sisi penghuni menunjukkan bahwa ekspektasi warga terhadap pengurus PPPSRS sangat jelas yaitu berharap pengurus dapat memberikan solusi terbaik dan konkret terkait permasalahan hukum yang terjadi, khususnya dalam menjamin keamanan status unit yang mereka tempati. Harapan ini sekaligus menjadi cerminan bahwa komunikasi yang dilakukan Humas PPPSRS harus mampu diterjemahkan ke dalam langkah-langkah nyata dan berpihak kepada kepentingan penghuni secara keseluruhan. Maka, keberhasilan komunikasi di masa krisis bukan hanya terletak pada kemampuan menyampaikan pesan dengan baik, tetapi juga pada konsistensi tindakan organisasi dalam menunjukkan keberpihakan dan komitmen terhadap kepentingan publiknya.

Dengan demikian, humas PPPSRS telah menjalankan peran strategisnya sebagai jembatan komunikasi antara pengurus dan penghuni dengan pendekatan yang komprehensif. Mereka tidak hanya bertugas sebagai penyalur informasi, tetapi juga sebagai agen pemersatu yang mampu menumbuhkan rasa aman, solidaritas, dan saling percaya di tengah masa krisis.

C. Communicating Humas PPPSRS Dalam Masalah Pailit

Dalam tahapan communicating, humas PPPSRS menyelenggarakan forum sosialisasi langsung yang dihadiri oleh penghuni dan menghadirkan tim hukum pendamping. Tujuan utama dari forum ini adalah untuk memberikan penjelasan komprehensif mengenai status PKPU (Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang) dan kepailitan pengembang, serta dampak nya terhadap kepemilikan unit-unit milik penghuni. Dalam menjalankan komunikasi, humas PPPSRS Apartemen *The Suites Metro* juga selalu memberikan informasi terbaru dalam setiap putusan pengadilan untuk memberikan penjelasan lebih rinci agar pesan dapat dipahami secara menyeluruh ini menunjukkan konsistensi dalam menjalankan peran komunikatifnya dengan terus memperbarui informasi secara berkala dan informasi mengenai tanggal persidangan dan kelanjutan proses hukum juga disampaikan. Humas PPPSRS menempatkan keterbukaan informasi sebagai elemen kunci dalam menjaga hubungan baik dan juga kehadiran informasi yang disampaikan secara terbuka berperan penting dalam meredam kecemasan dan mencegah penyebaran informasi yang keliru. Dengan demikian, transparansi menjadi komunikasi yang tidak hanya meningkatkan kredibilitas PPPSRS, tetapi juga memperkuat solidaritas antara pengurus dan penghuni dalam menghadapi tantangan bersama.

Secara konkret, Humas PPPSRS menunjukkan bahwa mereka menjalankan proses komunikasi secara cepat, transparan, terstruktur, dan partisipatif. Begitu mengetahui pengembang dinyatakan pailit, Humas tidak menunda menyampaikan informasi kepada penghuni. Mereka segera menggunakan berbagai saluran komunikasi baik secara langsung maupun secara daring seperti grup whatsapp penghuni, press release pada website, untuk menjelaskan situasi hukum dan memberikan arahan kepada para penghuni. Hal ini merupakan bentuk dari komunikasi krisis dari (Coombs, 2007) yaitu kemampuan organisasi merespons krisis secara sigap dan tepat sasaran melalui komunikasi yang jelas dan menyeluruh. Tidak hanya itu, PPPSRS juga melibatkan tim hukum dalam forum komunikasi kepada publik, yang menunjukkan keseriusan mereka dalam memastikan bahwa informasi yang diberikan tidak sekadar bersifat naratif atau opini internal, tetapi memiliki dasar hukum yang kuat. Kehadiran tim hukum memberi jaminan kredibilitas dan legalitas terhadap informasi yang disampaikan, serta memberikan ruang bagi penghuni untuk langsung bertanya, menyampaikan keresahan, atau meminta klarifikasi di mana komunikasi, secara terbuka, dan saling mendengarkan, bahwa dalam situasi krisis, humas harus menciptakan ruang dialog dengan publiknya, bukan sekadar menyampaikan informasi satu arah. James E. Grunig, 2020)

Dalam kerangka ini, penghuni tidak hanya menjadi objek komunikasi, melainkan juga menjadi subjek yang aktif dilibatkan dalam proses penyampaian. Adapun seluruh tahapan ini menunjukkan bahwa Humas PPPSRS memahami pentingnya *trust building* dalam komunikasi krisis. Informasi yang jujur, konsisten, dan disampaikan tepat waktu menjadi pondasi untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan penghuni terhadap PPPSRS di tengah ketidakpastian akibat kepailitan (Reynolds & Seeger). Selain menyampaikan informasi, komunikasi juga dilakukan secara berkelanjutan Hal ini terlihat dari aktivitas humas yang tidak hanya menginformasikan jadwal sidang dan putusan pengadilan, tetapi juga berkoordinasi secara langsung dengan pemilik unit untuk mengumpulkan dokumen pendukung yang diperlukan dalam proses hukum. Ini membuktikan bahwa Humas PPPSRS tidak hanya menjadi jembatan informasi, tetapi juga fasilitator yang menghubungkan penghuni dengan proses hukum dan memperkuat posisi mereka sebagai pemilik unit yang sah.

Sebagaimana dijelaskan oleh (Rosady, R 2005) bahwa komunikasi PR yang efektif tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membangun pengertian dan dukungan. Dalam hal ini, komunikasi yang dilakukan oleh Humas PPPSRS tidak hanya sebatas penyampaian informasi satu arah, tetapi lebih pada membangun sinergi antara pengurus dan penghuni untuk menghadapi persoalan hukum secara kolektif.

D. Actuating Humas PPPSRS Dalam Masalah Pailit

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa, pada tahapan terakhir yaitu *actuating* dengan *model four step PR*, berfokus pada pelaksanaan langsung dari rencana dan strategi yang telah dirancang sebelumnya. Tahapan ini tidak hanya menuntut kemampuan komunikasi yang baik, tetapi juga kemampuan untuk bertindak secara nyata dan solutif demi mengatasi persoalan yang dihadapi. Tindakan nyata seperti pelaksanaan rapat, respons cepat terhadap keluhan teknis, hingga penyampaian pembaruan kasus pailit secara transparan menunjukkan bahwa Humas benar-benar menjalankan perannya sebagai penggerak (*actuator*) utama dalam menghadapi krisis. Humas turut berperan dalam membentuk kesiapan penghuni menghadapi situasi hukum. Upaya ini tidak hanya menekankan pada pemberian informasi, tetapi juga pendampingan teknis dan administratif, yang menjadikan humas sebagai peranan penting dalam membantu penghuni menjalani proses hukum dengan terarah dan terorganisir. (Frank Jeffkins, 2003)

Humas *PPPSRS* memperlihatkan adanya persepsi positif dari sisi penghuni terhadap kualitas komunikasi, meskipun ada kendala teknis terkait pemahaman hukum. Ini membuktikan bahwa transparansi informasi menjadi perhatian Humas, meskipun masih perlu ditingkatkan dari aspek penyederhanaan istilah teknis hukum. Artinya, Humas sudah menjalankan sebagaimana fungsinya, yaitu menjembatani pemahaman antara hal yang kompleks (seperti proses hukum pailit) dengan kebutuhan informasi masyarakat awam (Coombs). Dalam situasi krisis, Humas harus menjadi sumber informasi yang terpercaya (Creswell, 2014) yang mendeskripsikan fenomena sosial secara sistematis akurat dan berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Kemudian, tanggung jawab Humas tidak berhenti di saat krisis terjadi, tetapi berlanjut pada fase pemulihan, termasuk membangun kembali kepercayaan publik melalui komunikasi yang berkelanjutan. Hal ini selaras dengan teori dari (Timothy, W) untuk mengidentifikasi adanya komunikasi pasca krisis dalam fase pemulihan. Kemudian, humas dalam tahap pelaksanaan pesan dari segi kejelasan, akurasi, konsistensi, dan relevansi memperkuat argumen bahwa keefektifan komunikasi krisis tidak hanya diukur dari “apa” yang disampaikan, tetapi juga dari “bagaimana” cara menyampaikannya dan “sejauh mana” itu memenuhi kebutuhan pesan dan informasi publik yang terdampak. Pada dasarnya evaluasi melibatkan penilaian terhadap persiapan, pelaksanaan, dan dampak program yang telah dilaksanakan sebagaimana teori dari (Cutlip et al, 2013)

Secara keseluruhan, pelaksanaan tahap *actuating* dalam aktivitas *Public Relations PPPSRS* Apartemen *The Suites Metro* Bandung terlihat dari kombinasi antara kerja administratif, koordinatif, dan pendekatan personal kepada penghuni. Humas bertindak sebagai pelaksana strategi dan penjaga harmoni komunikasi, sekaligus sebagai fasilitator teknis dalam situasi krisis. Hal ini membuktikan bahwa *PR* tidak hanya berbicara soal citra, tetapi juga menyangkut pengambilan tindakan nyata yang berdampak langsung pada kehidupan publik internal. Dengan demikian, studi ini menegaskan bahwa praktik *Public Relations* yang terstruktur dan berlandaskan model teoritis mampu memberikan dampak nyata dalam penyelesaian konflik, pemulihan reputasi, dan penguatan ikatan antara institusi dan masyarakat yang dilayaninya.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap implementasi aktivitas *Public Relations* oleh Humas *PPPSRS* Apartemen *The Suites Metro* Bandung, dapat disimpulkan bahwa, Tahapan *fact finding* humas berupa konfirmasi terhadap developer dan juga kurator melalui pertemuan secara langsung, sekaligus penyampaian identifikasi masalah, dari kronologi awal sampai status hukum unit yang belum memiliki sertifikat kepemilikan. Selanjutnya, dalam tahap *planning*, Humas *PPPSRS* menyusun langkah strategis yang difokuskan pada pengumpulan dokumen penghuni dan berkoordinasi dengan tim hukum. Kemudian dalam tahap proses *communicating*, humas membuat forum diskusi dengan menghadirkan tim hukum, sebagai ruang bagi penghuni untuk bertanya dan meminta klarifikasi. Tahap terakhir *actuating* berfokus pada pelaksanaan langsung dari rencana dan penyusunan yang telah dirancang sebelumnya, hal ini humas menunjukkan peran nya sebagai *actuator* atau penggerak utama dalam menangani krisis.

Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penggerak utama utama dalam mengelola krisis, membangun kepercayaan penghuni, serta memastikan keberlanjutan komunikasi dan layanan di tengah situasi yang kompleks.

1. Saran

Peneliti memberikan saran dengan membagi dua kategori yaitu saran akademis dan saran praktis, peneliti menyampaikan saran sebagai berikut

2. Saran Akademis

Dari sisi akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya pada ranah *Public Relations* dalam konteks manajemen krisis di lingkungan komunitas hunian vertikal.

3. Saran Praktis

Peneliti menyimpulkan bahwa Humas telah menjalankan seluruh tahap dalam model *Four Step Public Relations* secara menyeluruh. Humas telah melakukan langkah-langkah penting yang diperlukan mulai dari pengumpulan informasi, perencanaan strategi, pelaksanaan komunikasi, hingga evaluasi hasil secara sistematis. Hal ini menunjukkan bahwa Humas berupaya melaksanakan fungsinya sesuai dengan prosedur yang seharusnya.

REFERENSI

- Anggraini M., Zinaida, R. S., Fikri, A., Desy Misnawati, & Moh Hafizni. (2023). *Pendampingan Publikasi Humas Melalui Instagram Di Jasdam*. Jurnal Ilmu Komunikasi. 2023
- Damayanti, Nur Halimah. (2021). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Penghuni Apartemen Permata Eksekutif Tower I*. Jakarta. FIKOM UPDM (B)., 2021.
- Dr. Hendri Prasetya. (2015). *Hubungan Komunikasi Pelayanan Tenant Relations Dengan Tingkat Kepuasan Penghuni Apartemen Bukit Golf Pondok Indah Jakarta Selatan*. Jakarta. 2015.
- Pratami, Dessi Amelia. (2013). *Pengaruh Kegiatan Public Relations Terhadap Keputusan Masyarakat Membeli Apartemen Gateway Pasteur Bandung*. Bandung. TEBS Library & Knowledge Center, Ilmu Komunikasi.
- Fauzi, Imam. (2022). *Strategi Komunikasi Tenant Relation Dalam Menangani Keluhan (Studi Kasus Apartemen Senopati Suites)*. FISM, 2022.
- Irawan, E. P. (2018). *Pemanfaatan Website Pada Aktivitas Cyber PR dalam Mendukung e-Government di Pemerintah Kota Tangerang Selatan*. JURNAL IPTEK KOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi,
- Susanti, S., & Tyas Prahesti, R. (2023). *Analisis Strategi Marketing PR dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Locus Penelitian Dan Pengabdian,
- Permatasari, S., & Cyntia, H. (2024). *Aktivitas Cyber Pr Humas Ditjen Imigrasi Dalam Publikasi Aplikasi M-Paspor Melalui Media Sosial Instagram*. Journal of Comprehensive Science (JCS),
- Lovis, K. Z. (2020). *Aktivitas Public Relations dalam Mengelola Citra di Industri Financial Technology*. Ultimacomm: Jurnal Ilmu Komunikasi
- Triastuti, R. R., Ma'arif, A. A., & Ruhayat, R. (2020). *Peran Manajemen Krisis Sebagai upaya mempertahankan citra*. Reputation: Jurnal Hubungan Masyarakat
- Luhukay, Marsefio. (2009, hal 19) *Penerapan Manajemen Krisis di Indonesia: Memotret Krisis Dalam Kacamata Public Relations*. Jurnal Ilmu Komunikasi
- Rezeki, S.R., Wuysang, J.M., Hidayat, M., Wulandari, E.R., & Setiadi, M.T. (2023). *Communication Management in Local Government: Crisis Communication Strategies and Public Relations*. Ministrare: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah.
- Rahminawati, N. (2023). *Public Relations Management Strategy to Create School Branding in Pasundan 1 and 2 Middle School in Bandung City*. Jurnal Pendidikan Islam.
- Manafe, L.A., & Ardeana, Y. (2022). *Strategy to Increase Brand Awareness Through Public Relations Activities with PENCILS Analysis Method*. International Journal Of Education, Social Studies, and Management.
- Kriyantono, R. (2019). *Public Relations Activities of State Universities Based on Excellence Theory*. International Journal Of Education, Political Science, and Business.
- Suryani, I., & Sagiyanto, A. (2018).. *Public Relations Crisis Management Strategy PT Blue Bird Group Communication*, 9, 103-113.
- Ruslan. (2016) *The British Institute Of Public Relations* , p15-16
- Erlistyarini, Y. (2018) *PR Online: Studi Tentang Strategi Public Relations Pada Kegiatan Media Online Di Pemerintahan Kabupaten Tabalong*. Jurnal Universitas Airlangga. 2018
- Sari, D., Mursidi, A. (2018). *Toponomi Desa Kecamatan Srono Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Universitas PGRI Banyuwangi. 2018