

## Kegiatan community relations skala kota: studi kasus permukiman Bumi Serpong Damai

Lestari Suryandari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=106305&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Ketika perusahaan property PT. Bumi Serpong Damai (PT.BSD) dikembangkan di atas lahan seluas 6000 hektar menjadi suatu kota yang mandiri, maka aktivitas dari warganya diharapkan dapat memonitori tumbuhnya duatu kota yang secara fisik terencana dengan baik. Untuk memudahkan pengelolaan, BSD mempunyai tujuan awal yaitu bagaimana memudahkan pengelolaan kota yang berkembang menjadi auatu kota yang mandiri. Jadi pokok masalahnya adalah bagaimana membina suatu hubungan antara pengelola BSD dengan warga penghuni BSD agar pengelolaan internal kota menjadi lebih baik. Dalam kaitan inilah BSD memfasilitasi setiap kegiatan dan interaksi sosial diantara warga atau antara warga dengan pengelola. Salah satu sarana yang dikembangkan oleh BSD adalah suatu kegiatan yang disebut dengan kegiatan Community Relations. Institusi ini merupakan lembaga dialog antara developer dengan warga dalam menghadapi semua masalah yang timbul dalam pembangunan suatu kota baru yang mandiri.

Community Relations di BSD memiliki serangkaian kegiatan, baik rutin maupun karena event-event tertentu. Melalui program Community Relationsnya, tersedia berbagai media sebagai sarana komunikasi dengan warganya. Salah satu media yang eering dipakai adalah Tabloid Suara BSD. Media lain adalah website [www.bsdcity.com](http://www.bsdcity.com), hotline Community Service dan Running Text bagi yang berlangganan antena parabola. Bahkan semua masalah yang timbul antar warga atau antara warga dengan pengelola dapat dibicarakan dan dicari penyelesaiannya melalui forum Community Relations tersebut.

Kerangka pemikiran atau kerangka teori yang digunakan sebagai pisau analisisnya sebagian besar menggunakan pendekatan teori-teori komunikasi interpersonal, kelompok dan bahkan teori-teori media massa, komunikasi organisasi dan tentunya manajemen public relations.

Metoda penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah mnenggunakan pendekatan analisis kualitatif, dimana data dihimpun melalui nara sumber sebagai key informan, terutama dipilih dari mereka yang dianggap paling banyak memiliki informasi tentang BSD dan perkembangannya. Data dihimpun melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan bantuan suatu interview guide. Semua laporan dari hasil wawancara dituangkan dalam bentuk laporan bersifar naratif dengan memperhatikan pula life history dari para informan yang terpilih. Untuk menjaga otentisitas dari data yang terpilih dari lapangan, maka informasi yang penting akan dikutip dan dimasukkan dalam laporan secara utuh.

Sebagai suatu kesimpulan atau temuan dari penelitian ini adalah bahwa: pertama: manfaat dari Community Relations sangat dirasakan oleh warga, sehingga semakin aktif dlam berpartisipasi bahkan ikut merencanakannya , sementara developer menyediakan fasilitasnya. Kedua, Community Relations telah berkembang menjadi semacam forum dialog antar warga, warga dengan pengelola dan bahkan antar warga

dengan dengan warga lain di luar kota mandiri BSD. Sementara Tabloid Suara BSD tidak hanya dipandang sebagai medium komunikasi BSD, akan tetapi juga sumber informasi tentang iklan dan kegiatan lainnya. Ketiga, dengan banyaknya kegiatan yang dilakukan melalui Community Relationsnya, intitusi ini telah mampu membangun suatu sustainable relationship antara PT. BSD sebagai pengelola dan sekaligus sebagai anggota komunitas dengan warganya. Manfaatnya tidak hanya memudahkan berbagai macam kegiatan sosialisasi, akan tetapi juga mampu menyelesaikan berbagai masalah konflik.