

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Strategi Humas PT. Karet Hevea MK 11 dalam Mengelola Opini Publik di Kelurahan Gandus Kecamatan Gandus Palembang**

Dalam proses pencapaian untuk menciptakan citra yang baik dan dapat dipercaya dari publik/masyarakat serta mewujudkan visi dan misi yang dimiliki oleh madrasah, manajer humas harus mempunyai strategi kegiatan humas pada madrasah. Strategi kegiatan humas ini merupakan salah satu alternatif yang digunakan untuk mencapai tujuan humas. Adapun strategi yang digunakan di PT. Karet Hevea MK 11 dalam mengelola opini publik di Kelurahan Gandus Kecamatan Gandus Palembang adalah:

##### **1. Memahami keadaan internal dan eksternal PT. Karet Hevea MK 11**

Dengan memahami keadaan internal dan eksternal PT. Karet Hevea MK 11 akan lebih mudah mengetahui kekuatan maupun kelemahan dari PT. Karet Hevea MK 11 itu sendiri. Berdasarkan hasil wawancara Topik Hidayat selaku Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11 sebagai pemimpin dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 yaitu:

“Dalam membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 yang saya lakukan sebagai pemimpin ialah saya memahami dahulu keadaan PT. Karet Hevea MK 11 ini seperti apa dan setelah dipahami betul maka saya dapat mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memaksimalkan dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea

MK 11 yang lebih baik lagi serta berjalan sesuai dengan yang diharapkan”<sup>1</sup>

Dari hasil wawancara tersebut peneliti menyimpulkan bahwa upaya yang dilakukan oleh kepala bagian humas dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 ialah dengan cara mengidentifikasi kelemahan maupun kekuatan PT. Karet Hevea MK 11 untuk dapat mengambil keputusan langkah-langkah yang akan dilakukan untuk perbaikan PT. Karet Hevea MK 11 tersebut.

## **2. Memperbaiki kondisi fisik maupun non fisik PT. Karet Hevea MK 11**

Setelah dipahaminya keadaan PT. Karet Hevea MK 11 maka langkah selanjutnya ialah memperbaiki kondisi fisik maupun non fisik PT. Karet Hevea MK 11 agar masyarakat dapat menerima keberadaan madrasah dan mendapatkan citra yang positif dari masyarakat. Adapun perbaikan fisik yaitu perbaikan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat seperti adanya perbaikan lapangan olah raga, adanya perubahan tatanan PT. Karet Hevea MK 11 dan adanya kotak-kotak saran yang disediakan dimadrasah tersebut. Sedangkan perbaikan non fisiknya ialah perbaikan yang tidak dapat dilihat langsung oleh masyarakat yaitu seperti yang diungkapkan Ibu Rindiani selaku kepala subbagian bidang kehumasan di PT. Karet Hevea MK 11 yaitu sebagai berikut:

---

<sup>1</sup>Wawancara dengan Topik Hidayat selaku Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11, tanggal 21 Oktober 2018

“Agar PT. Karet Hevea MK 11 dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 yang baik di masyarakat, maka saya ingin membangun sistem yang baik sehingga siapapun nanti yang akan menjadi manajer humas selanjutnya, citra PT. Karet Hevea MK 11 tidak akan terpengaruh oleh figure dari manajer humas itu sendiri karena sistem yang baik telah terbangun. Diantaranya menjalin kerjasama antara sesama karyawan dan staf harus menjaga hubungan baik dengan masyarakat pada umumnya melalui kegiatan-kegiatan seperti perayaan hari besar islam yang digelar secara terbuka untuk umum dan *cooperative responsibility*. Disamping itu peningkatan prestasi karyawan juga terus dilakukan dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11. Inilah salah satu contoh proses perbaikan secara non fisik dalam membangun citra PT. Karet Hevea MK 11.”<sup>2</sup>

Dari paparan di atas dapat dipahami bahwa usaha perbaikan PT. Karet Hevea MK 11 dalam mengelola opini publik untuk membangun citra perusahaan. Salah satunya dengan adanya kegiatan-kegiatan yang dapat secara langsung dirasakan oleh masyarakat seperti adanya perayaan hari besar islam atau pun kegiatan *cooperative responsibility* yang secara tidak langsung dirasakan oleh masyarakat untuk menjadikan citra perusahaan menjadi baik yaitu dengan meningkatkan prestasi karyawan dalam bekerja.

### **3. Pengenalan PT. Karet Hevea MK 11 kepada masyarakat dan menjalin kerjasama dengan instansi lain**

PT. Karet Hevea MK 11 adalah Pabrik Pengolahan Karet yang ada di Kota Palembang. Dalam menjalankan perannya sebagai perusahaan besar dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan keinginan masyarakat dan para

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Rindiani selaku kepala subbagian bidang kehumasan di PT. Karet Hevea MK 11, tanggal 21 Oktober 2018

pekerjanya. Disamping itu juga, PT. Karet Hevea MK 11 dituntut dapat meningkatkan mutu produk maupun mutu kerja para pegawai. Hal tersebut dilakukan agar dapat menjamin kualitas para pegawai maupun kualitas produk yang di hasilkan dapat bersaing dengan pasar global.

Berdasarkan pada opini masyarakat tentang kondisi perusahaan ini yang sukses meningkatkan mutu produk maupun mutu kerja para pegawai. Hal yang paling mendukung terhadap pencitraan PT. Karet Hevea MK 11 ini maka diperlukan peran dari seluruh mutu kerja para pegawai untuk memperkenalkan mutu produksi kepada masyarakat. Hal ini yang pernah berdasarkan hasil wawancara dengan Sudirman selaku staf PT. Karet Hevea MK 11 yaitu sebagai berikut:

”PT. Karet Hevea MK 11 menjalin komitmen manajemen untuk meningkatkan kualitas produk secara berkelanjutan bagi masyarakat dan dukungan dari seluruh pekerja, maka produk PT. HEVEA MK sehingga sukses menjadi bagian pasar di Amerika, Eropa, Jepang, China, Korea, dan lain-lain. Selain itu, pasar tersebut akan terus berkembang, semakin luas dan makin dikenal di pasar internasional.”<sup>3</sup>

Sebagaimana yang di ungkapkan Rudi Setiawan selaku staf subbagian bidang kehumasan yaitu sebagai berikut:

“Untuk mengenalkan PT. Karet Hevea MK 11 kepada masyarakat, perusahaan melakukan pendekatan terhadap masyarakat dengan menghasilkan hasil produksi yang berkualitas dengan harga terjangkau bagi masyarakat dan juga mengadakan kegiatan yang melibatkan masyarakat. Bahkan dari perusahaanpun selalu ikut andil dalam

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Sudirman selaku staf PT. Karet Hevea MK 11, tanggal 21 Oktober 2018

kegiatan yang diadakan masyarakat ataupun lembaga lembaga lain seperti bakti sosial, dan lain-lain<sup>4</sup>

Dari penjelasan diatas, maka dapat diketahui bahwa pandangan masyarakat terhadap PT. Karet Hevea MK 11 diharapkan telah memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk meyakinkan eksistensi dan kompetensi PT. Karet Hevea MK 11 maka dirasa sangat perlu dalam mengelola opini publik untuk membangun citra perusahaan dengan lebih baik lagi.

## **B. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Humas dalam Mengelola Opini Publik di Kelurahan Gandus Kecamatan Gandus Palembang**

### **1. Faktor Pendukung**

#### **a. Dukungan dari alumni yang bekerjasama sebagai jurnalis dalam menyebarkan informasi melalui media cetak maupun online.**

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Rindiani selaku kepala subbagian bidang kehumasan di PT. Karet Hevea MK 11 yaitu:

“Ada beberapa karyawan yang dekat dengan jurnalis bahkan masih ada ikatan saudara yang bekerja sebagai jurnalis yang ikut membantu mempublikasikan kegiatan sosial yang sering dilakukan oleh perusahaan dan prestasi PT. Karet Hevea MK 11 serta mutu produk yang dihasilkan perusahaan dengan harga bersahabat dengan masyarakat dan kegiatan sosial yang sering diselenggarakan oleh PT. Karet Hevea MK 11.”<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup>Wawancara dengan Rudi Setiawan selaku staf subbagian bidang kehumasan, tanggal 21 Oktober 2018

<sup>5</sup>*Ibid*, tanggal 21 Oktober 2018

Berdasarkan data diatas dukungan yang tidak kalah penting dalam menjalankan tugas kehumasan di PT. Karet Hevea MK 11 adalah adanya kerjasama dengan jurnalis di salah satu media cetak maupun media online. Sehingga menjadi salah satu pendukung aktivitas humas dalam menjalankan tugasnya dengan membantu mempublikasikan kegiatan sosial yang sering dilakukan oleh perusahaan dan prestasi PT. Karet Hevea MK 11 serta mutu produk yang dihasilkan perusahaan dengan harga bersahabat dengan masyarakat dan kegiatan sosial yang sering diselenggarakan dan yang di capai oleh PT. Karet Hevea MK 11.

#### 1) **Faktor Penghambat**

##### **a. Peran Ganda Kepala Bagian Humas karena Sering Ditugaskan Ke Luar Kota Mewakili Perusahaan**

Berikut ini hasil wawancara seperti yang di ungkapkan oleh Bapak wawancara Topik Hidayat selaku Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11 yaitu sebagai berikut:

“Kendala atau penghambat peranan humas yang kami rasakan seperti saya bekerja ganda . Hal ini juga senada dengan hasil observasi di lapangan diketahui bahwa Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11 sering tidak ada ditempat disebabkan Kepala Bagian Humas sering ditugaskan Ke Luar Kota mewakili perusahaan manakala ada kunjungan dari masyarakat maupun wartawan yang ingin meliput kegiatan perusahaan.”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>*Ibid*, tanggal 21 Oktober 2018

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa tugas ganda WKM Bidang humas sebagai guru bidang studi menjadi salah satu kendala dalam menjalankan perannya sebagai humas di PT. Karet Hevea MK 11

#### **b. Keterbatasan Anggaran**

Hasil wawancara dengan Ibu Rindiani selaku kepala subbagian bidang kehumasan di PT. Karet Hevea MK 11 yaitu sebagai berikut:

“Tidak tersedianya anggaran untuk menyelenggarakan kegiatan sosial secara khusus bagi humas menjadi salah satu kendala kami untuk membuat acara pertemuan dengan masyarakat. Selain itu juga tidak adanya anggaran dalam pembuatan ataupun kegiatan sosial untuk masyarakat serta pengelolaan website PT. Karet Hevea MK 11 dan media sosial lainnya menjadi kendala dalam ruang gerak humas dalam penyampaian informasi kepada publik.<sup>7</sup>”

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa anggaran menjadi salah satu kendala bagi PT. Karet Hevea MK 11 dalam penyelenggaraan kegiatan humas seperti acara pertemuan khusus dengan masyarakat atau pun . Selain itu juga tidak adanya anggaran dalam pembuatan ataupun kegiatan sosial untuk masyarakat serta pengelolaan website PT. Karet Hevea MK 11 dan media sosial lainnya sehingga menyebabkan kurangnya ruang gerak bidang kehumasan dalam menyampaikan data dan informasi melalui media-media online tersebut.

---

<sup>7</sup>*Ibid*, tanggal 21 Oktober 2018

### c. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Bidang Kehumasan

Berikut ini hasil wawancara Marlina selaku staf subagian sarana dan prasarana PT. Karet Hevea MK 11 yaitu sebagai berikut:

“Kurangnya sarana prasarana tersendiri bagi bidang kehumasan seperti ruangan khusus atau gedung pertemuan untuk mengadakan pertemuan dengan masyarakat atau staf-staf dan rekan kerja dari perusahaan lain menjadi salah satu kendala sehingga kurang efektif dan efisiennya penyampaian informasi kepada masyarakat<sup>8</sup>.”

Hal senada juga di ungkapkan oleh wawancara Topik Hidayat selaku Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11 yaitu

“Kurangnya ruang khusus bidang kehumasan dan fasilitas penunjang seperti gedung pertemuan, computer, wifi, dan lain lain guna menunjang aktivitas kegiatan humas serta tidak adanya wawancara Topik Hidayat selaku Kepala bagian humas PT. Karet Hevea MK 11<sup>9</sup>.”

Berdasarkan data di atas diketahui bahwa sarana dan prasarana menjadi salah satu penunjang aktivitas humas dalam menjalankan tugasnya. Tanpa terpenuhinya sarana dan prasarana humas maka akan menjadi kendala tersendiri bagi manajer humas karena Kurangnya sarana prasarana tersendiri bagi bidang kehumasan seperti ruangan khusus atau gedung pertemuan untuk mengadakan pertemuan dengan masyarakat atau staf-staf dan rekan kerja dari perusahaan lain menjadi salah satu kendala sehingga kurang efektif dan efisiennya penyampaian informasi kepada masyarakat.

---

<sup>8</sup>Wawancara dengan Marlina selaku staf subagian sarana dan prasarana PT. Karet Hevea MK 11, tanggal 21 Oktober 2018

<sup>9</sup>*Ibid*, tanggal 21 Oktober 2018



### **C. Hasil yang dicapai Humas PT. Karet Hevea MK 11 dalam Mengelola Opini Publik di Kelurahan Gandus Kecamatan Gandus Palembang**

Dalam setiap tindakan yang diambil tentu akan memunculkan hasil dari tindakan tersebut. Begitu pula dengan hasil dari strategi humas yang diambil dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11. Hasil dari pencitraan ini bukan semata untuk membawa nama humas perusahaan yang tangguh namun jauh dari hal itu strategi yang diambil ini adalah semata ingin mencapai tujuan perusahaan dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 untuk membawa perusahaan menjadi semakin baik dan menjadi PT. Karet Hevea MK 11 yang dapat berada di hati masyarakat dan dunia pasar produksi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya upaya pencitraan yang telah dilakukan oleh kehumasan telah perlahan menunjukkan hasilnya diantaranya:

#### **a. Mewujudkan PT. Karet Hevea MK 11 yang berkualitas yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan kebutuhan produksi di pasar.**

Strategi yang diambil humas dalam mengelola opini publik untuk membangun citra PT. Karet Hevea MK 11 berdampak kepada meningkatnya kepercayaan masyarakat untuk memilih menggunakan hasil produksi PT. Karet Hevea MK 11. Hal ini seperti yang disampaikan oleh kepala bagian kehumasan PT. Karet Hevea MK 11 bahwa:

“Jika dilihat dan dibandingkan dengan keadaan PT. Karet Hevea MK 11 pada sebelumnya, PT. Karet Hevea MK 11 sekarang ini sudah mulai ada generalisasi dari yang awalnya PT. Karet Hevea MK 11 belum dikenal masyarakat dan dunia pasar produksi menjadi dikenal dan sukses mencapai citra perusahaan yang dekat dengan masyarakat yang menghasilkan produk berkualitas<sup>10</sup>.”

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa telah ada perubahan pandangan masyarakat tentang diri PT. Karet Hevea MK 11 pada sebelumnya, PT. Karet Hevea MK 11 sekarang ini sudah mulai ada generalisasi dari yang awalnya PT. Karet Hevea MK 11 belum dikenal masyarakat dan dunia pasar produksi menjadi dikenal dan sukses mencapai citra perusahaan yang dekat dengan masyarakat yang menghasilkan produk berkualitas maka setelah adanya upaya pencitraan dan perbaikan maka masyarakatpun menjadi lebih mampu menerima kehadiran PT. Karet Hevea MK 11 yang lebih baik.

---

<sup>10</sup>*Ibid*, tanggal 21 Oktober 2018

**b. Kultur masyarakat merupakan pendorong utama bagi PT. Karet Hevea MK 11 menjadi pusat kegiatan produksi lokal yang ternama**

Dengan kehadiran PT. Karet Hevea MK 11 di tengah-tengah masyarakat ini sungguh berdampak positif terhadap kultur masyarakat karena PT. Karet Hevea MK 11 tidak hanya membanggakan penduduk loka dengan kualitas produksi yang mendunia, namun mereka juga perusahaan yang sering melakukan kegiatan sosial yang menjadi cermin perusahaan lokal yang sukses yang tidak melupakan hakikat kehidupan sosial. Dari paparan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang telah dilakukan oleh PT. Karet Hevea MK 11 sangat di sambut dengan baik oleh masyarakat.