

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang (Pusri) adalah perusahaan yang didirikan sebagai pelopor produsen pupuk urea di Indonesia pada tanggal 24 Desember 1959 di Palembang Sumatera Selatan, dengan nama PT Pupuk Sriwidjaja (Persero). Pusri memulai operasional usaha dengan tujuan utama untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional, khususnya di bidang industri pupuk dan kimia lainnya. Sejarah panjang Pusri sebagai pelopor produsen pupuk nasional selama lebih dari 50 tahun telah membuktikan kemampuan dan komitmennya dalam melaksanakan tugas penting yang diberikan oleh pemerintah.¹

Selain sebagai produsen pupuk nasional, Pusri juga mengemban tugas dalam melaksanakan usaha perdagangan, pemberian jasa dan usaha lain yang berkaitan dengan industri pupuk. Pusri bertanggung jawab dalam melaksanakan distribusi dan pemasaran pupuk bersubsidi kepada petani sebagai bentuk pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO) untuk mendukung program pangan nasional dengan memprioritaskan produksi dan pendistribusian pupuk bagi petani di seluruh wilayah Indonesia. Penjualan pupuk urea non subsidi sebagai pemenuhan kebutuhan pupuk sektor perkebunan, industri maupun ekspor menjadi bagian kegiatan perusahaan yang lainnya diluar tanggung jawab pelaksanaan *Public Service Obligation* (PSO).²

PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menjalin hubungan dengan pemerintah, mempunyai kebijakan antara lain *pertama*. Mematuhi peraturan dan perundang-undangan yang berlaku yang terkait dengan usaha dan status perusahaan.

¹<https://www.pusri.co.id>. Di akses pada tanggal 12 april 2016

²www.pusri.co.id/ina/profil-sekilas. Diakses pada tanggal 12 april 2016

Kedua. Mengembangkan hubungan baik serta komunikasi efektif dengan setiap jajaran pemerintah dalam batas toleransi sesuai dengan peraturan perusahaan dan hukum yang berlaku, dan memelihara hubungan tersebut sebagai hubungan yang Harmonis dan harus dihindari terjadinya penyelewengan.

Hubungan pemerintah dengan PT pusri berjalan dengan baik, hal ini dapat terlihat dari hubungan yang terjalin antara Perusahaan dengan masyarakat dan Pemerintah sejak tahun 2014, PT Pusri menjalankan program-program yang berkaitan dengan kegiatan CSR, tidak hanya terjalin di tahun 2010 di mana PT Pusri melakukan kegiatan bakti sosial untuk masyarakat lingkungan PT pusri, kegiatan ini dilaksanakan secara bersamaan di 4 (empat) lokasi berbeda dalam wilayah kelurahan 1 ilir, 3 ilir, sei buah, dan sei selayur. Kegiatan ini merupakan salah satu program *Corporate Social Responsibility* Pusri melalui program pembinaan wilayah. Aksi sosial itu berupa pemberian pelayanan kesehatan gratis.

Sejalan dengan komitmen dan kepedulian pusri terhadap lingkungan, kegiatan sosial seperti ini bukanlah yang pertama kali dilaksanakan, namun dilakukan sejak tahun 2004, pusri rutin menggelar beragam aksi sosial untuk masyarakat. Tidak hanya di fokuskan pada program kesehatan, namun juga program pendidikan seperti pemberian beasiswa, pelatihan dan pendidikan montir, penyemprotan DBD (*fogging*), bantuan sembako, perbaikan sarana ibadah, sarana umum dan lain-lainnya dengan berlandaskan pada peraturan menteri BUMN No.05 tahun 2007 sebagai acuan penyaluran bantuan.³

Seiring berjalannya waktu hubungan Pemerintah dengan PT Pusri mulai menunjukkan ketidak harmonisan, hal ini terbukti pada tahun 2010, pemerintah meminjam uang kepada PT Pusri sebesar 1,6 Triliun Rupiah. Piutang yang berasal dari produksi pupuk bersubsidi tersebut dinilai Pusri sangat memberatkan usaha mengembangkan dan meningkatkan produktivitas pabrik.

³<https://www.pusri.co.id>. Kegiatan pusri.co.id. Di akses pada tanggal 12 april 2016

Tidak hanya itu pada tahun 2013 PT Pusri membantah terjadi penyelewengan pupuk urea bersubsidi di kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan sehingga menyebabkan petani kabupaten setempat kesulitan memperoleh pupuk menghadapi musim tanam. Namun hal tersebut langsung di bantah oleh manajer hubungan masyarakat PT pusri dengan mengatakan tidak mungkin terjadi penyelewengan karena pendistribusian pupuk urea bersubsidi disetiap kabupaten dan kota wilayah kerja PT pusri di awasi secara ketat dan sesuai rencana defenitif kebutuhan kelompok (RDKK).⁴

Berdasarkan latar belakang di atas, posisi penting bagi seorang *Public Relations* dalam memberikan pernyataan kepada masyarakat, seperti yang dilakukan oleh manajer hubungan masyarakat PT pusri di atas. tentang anggapan yang tidak baik bagi perusahaan. Karena bagi perusahaan pendapat umum yang baik berarti kebijaksanaan itu diterima oleh masyarakat. Tetapi sebaliknya jika pendapat umum menentang perusahaan, maka seorang *Public Relations* harus bekerja keras untuk menyelidiki, dimana sumber pendapat umum yang tidak baik itu.⁵

Fungsi *public relations* adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh *public relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *public relations*. jadi, *public relations* dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menjamin kepentingan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas penelitian ini akan mengangkat judul “ Peranan Humas PT Pusri Palembang dalam menjaga hubungan baik dengan Pemerintah.”

⁴<https://www.pusri.co.id>. Piutang tak tertagih Google.com Di akses pada tanggal 12 april 2016

⁵Drs. S.K Bonar, *Hubungan Masyarakat Modern (Public Relations)*, (jakarta: PT. Rineka Cipta, 1993), h, 1

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Bentuk Hubungan Baik Antara PT Pusri Palembang dengan Pemerintah?
2. Apa Saja Peranan Humas PT Pusri Palembang Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah?
3. Apa saja hambatan dan tantangan yang dihadapi Humas PT Pusri Palembang Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah?

C. Tinjauan Pustaka

Dalam penulisan untuk penyusunan skripsi, penulis akan mencantumkan beberapa buku dan skripsi yang berkaitan dengan judul yang akan penulis teliti, guna untuk melakukan perbandingan pada pembahasan.

Dalam mencari referensi atau bahan untuk membuat skripsi, penulis mendapatkan beberapa buku yang menjadi modal penulis dalam pembuatan skripsi. Adapun buku-buku yang berhubungan dengan judul skripsi penulis, yaitu sebagai berikut:

Rosady Ruslan, SH. MH. Tahun 2014 Dalam buku yang berjudul Manajemen PR dan Media Komunikasi konsepsi dan aplikasi. Buku ini membahas tentang peranan *public relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori (Dozier & Broom, 1995) pertama penasehat ahli (*Expert prescriber*), kedua fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*), ketiga Fasilitator proses pemecahan masalah (*Problem solving process Fasilitator*), dan yang terakhir teknisi komunikasi (*Communication technician*)

Dalam mengkaji skripsi yang berada di perpustakaan dan internet, penulis juga menemukan beberapa skripsi yang terkait dengan pembahasan yang akan penulis lakukan mengenai “peranan humas” secara umum sebagai berikut ini:

Yang pertama, Skripsi dengan judul “Peran Humas Lembaga Negara Dalam Menjaga Reputasi Organisasi (Studi Pada Peran Humas DPR RI

Dalam Menjaga Reputasi Kinerja Anggota DPR RI”⁶, oleh Tika Oktavianingsih, dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Indonesia. Metode yang di pergunakan untuk menganalisis data dalam skripsi tersebut adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik analisis tematik.

Dengan studi dokumentasi dan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data. Berdasarkan hasil penelitian pada skripsi tersebut, Tika Oktavianingsih, menemukan bahwa humas DPR RI telah melakukan berbagai strategi komunikasi dalam menjaga reputasi kinerja anggota DPR, diantaranya penerbitan Majalah dan Bulletin Parlementaria, *Blocking Rubric*, TV Parlemen, Website DPR, Konferensi Pers, dan Parlemen Remaja. Hambatan-hambatan yang dihadapi humas diantaranya tidak adanya komunikasi antara humas dan anggota DPR, struktur dan birokrasi humas yang jauh dari strategis, dan *media relations* yang rendah.

Persamaan penelitian dalam skripsi Tika Oktaviningsih, dengan penelitian yang akan penulis lakukan yakni pada peranan humas nya. Dan dengan studi dokumentasi dan wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data.

Sedangkan perbedaannya yang dikaji pada skripsi ini ialah peran humas dalam menjaga reputasi kinerja Anggota DPR RI, sedangkan pada penelitian yang akan penulis lakukan adalah Peranan humas dalam perusahaan PT Pusri dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah. Hanya saja objek penelitian nya yang berbeda.

⁶ Tika Oktavianingsih, Peran Humas Lembaga Negara Dalam Menjaga Reputasi Organisasi (Studi Pada Peran Humas DPR RI Dalam Menjaga Reputasi Kinerja Anggota DPR RI), *Skripsi*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu komunikasi, Universitas Indonesia: 2012), tidak diterbitkan.

Penelitian ke tiga skripsi oleh Himawan Adhi Premana, yang berjudul “Kegiatan Kehumasan Bagian Humas dan Protokol Dalam Upaya Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo”.⁷ dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Persamaan penelitian dalam skripsi tersebut dengan penelitian yang akan dilakukan penulis yakni sama-sama meneliti peranan humas.

D. Kerangka Teori

“Hubungan Masyarakat ialah usaha-usaha yang mengembangkan hubungan yang akrab, pantas dan oleh karena itu menguntungkan untuk kedua belah pihak, seperti antara suatu perusahaan, industri, atau organisasi dengan masyarakat di ladennya”. Menurut Professor Harwood L. Childs dalam *bukunya An introduction to public Opinion* halaman 3 dan 4, di dalam definisi tersebut ada kekurangannya. Hubungan masyarakat itu bukanlah suatu teknik propaganda baru untuk mencari keuntungan, tetapi hubungan masyarakat adalah nama saja untuk aktifitas-aktifitas yang mempunyai arti sosial untuk mengabdikan kepada kepentingan sosial dari masyarakat.⁸

Professor Edward L. Bernays mengatakan, bahwa hubungan masyarakat mempunyai tiga pengertian: pertama memberikan penerangan kepada masyarakat. Kedua, membujuk langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan, serta usaha-usaha pengintegrasian sikap dan tindakan dari perusahaan kita dengan masyarakat dan dari masyarakat

⁷ Himawan Adhi Premana, Kegiatan Kehumasan Bagian Humas dan Protokol Dalam Upaya Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Ponorogo, *Skripsi*, (Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo: 2013), tidak diterbitkan.

⁸Drs.S.K. Bonar, 1993, *Hubungan Masyarakat Modern*, (Jakarta; PT Rineka cipta), hlm.

dengan perusahaan kita. (*Public Relation, University of Oklahoma press, Oklahoma 1952, halaman 3*).⁹

Peranan *public relations* dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori (Dozier & Broom, 1995);

1. Penasehat Ahli (*Expert prescriber*)
Seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya (*public relation ship*). Hubungan praktisi pakar PR dengan manajemen organisasi seperti hubungan antara dokter dan pasiennya. Artinya, pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah di sarankan atau usulan dari pakar PR (*Expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah di hadapi oleh organisasi bersangkutan.
2. Fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*)
Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginan, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.
3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem solving process Fasilitator*)
Peranan praktisi PR dalam proses pemecahan persoalan *public relations* ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional. Biasanya dalam menghadapi suatu krisis yang terjadi, maka dibentuk suatu tim yang di koordinir praktisi ahli PR dengan melibatkan berbagai departemen dan keahlian dalam satu tim khusus untuk membantu organisasi, perusahaan dan produk yang tengah menghadapi atau mengatasi persoalan krisis tertentu.

⁹*Ibid*, hlm.12

4. Teknisi komunikasi (*Communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi, peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization* sistem komunikasi dalam organisasi tergantung dari masing-masing bagian atau tingkatan (level), yaitu secara teknis komunikasi, baik arus maupun media komunikasi yang dipergunakan dari tingkat pimpinan dan bawahan akan berbeda dari bawahan ke tingkat atasan. Hal yang sama juga berlaku pada arus dan media komunikasi antara satu level, misalnya komunikasi antar karyawan satu departemen dengan lainnya (*employee relations and communications media model*).

Dari model peranan para praktisi PR tersebut dilapangan dapat ditarik dua peranan atau fungsi praktisi PR yang harus ada dalam suatu organisasi.¹⁰

Sedangkan cutlip & center menyebut peranan *public relations* antara lain sebagai berikut:

- a. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
- b. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik kepada perusahaan.
- c. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.
- d. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan publik, baik internal maupun eksternal.¹¹

Berdasarkan uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian secara kualitatif dengan menggunakan dasar pengumpulan data berdasarkan kualitas data yang dihasilkan melalui konsep pertanyaan 5w+1h (*who, what, when, where, why, how*);

¹⁰Rosady ruslan, SH. MH. Manajemen PR dan media komunikasi konsepsi dan aplikasi, (jakarta, rajawali pers, 2014), h. 20-21

¹¹Scott M. Cutlip & Allen H. Center dalam buku *Effective Public Relations*, Prentice Hall, New Jersey, Inc., Upper Saddle River, 2000.

yaitu apa, siapa, mengapa, kapan, dimana dan bagaimana peranan humas PT Pusri Palembang dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah. teori (Dozier & Broom, 1995 yang penulis pakai.

E. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, alasan menggunakan metode ini permasalahan di dalam penelitian masih bersifat kompleks sehingga tidak mungkin data pada situasi yang terdapat pada penelitian nantinya menggunakan metode kuantitatif, selain itu. Penulis bermaksud memahami situasi yang terdapat penelitian secara mendalam.

1. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data yang bersifat kualitatif berupa kata-kata yang mengungkapkan dan menguraikan berdasarkan hasil wawancara dalam penelitian ini.

b. Sumber Data

Data dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer adalah data yang di ambil langsung dari lapangan yang subjek penelitian dalam hal ini adalah PT Pusri Palembang. Sedangkan sumber data sekunder adalah data pelengkap yaitu; dari literature yang berkaitan dengan Subjek penelitian

2. Metode Pengumpulan Data

a. Dokumentasi

Merupakan data yang diambil dari arsip-arsip atau berkas yang berkaitan dengan judul penelitian yang merupakan tentang persoalan yang bersangkutan.

b. Wawancara

Di samping metode observasi, peneliti juga menggunakan metode wawancara (*interview*) untuk memperoleh gambaran yang menandai dan akurat mengenai peran PT humas pusri Palembang dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah. Sedangkan jenis wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara (*interview*) hal ini dimaksudkan untuk kepentingan yang lebih mendalam dengan lebih memfokuskan pada persoalan-persoalan yang menjadi pokok dari minat penelitian. Narasumber dalam kegiatan penelitian ini.

c. Observasi di sini diartikan sebagai kegiatan mengamati secara langsung tanpa mediator sesuatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan dengan objek tersebut.¹² Sedangkan jenis observasi dalam penelitian ini adalah partisipasi pasif (*passive participation*). Jadi dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan yang akan diamati, tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut.¹³ Dalam hal ini penulis mengamati peranan humas PT pusri Palembang menjaga hubungan baik dengan pemerintah.

F. Sistematika Pembahasan

¹²Rachmat Kryantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta, Prenada Media Group, 2006) hlm.106.

¹³Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm.312.

Untuk memudahkan penulis dalam penelitian dan guna untuk mendapatkan gambaran utuh tentang objek, skripsi ini disusun ke dalam lima bab yang mana antara bab suatu rangkaian yang tidak dapat di pisahkan, sistematika sebagai berikut:

Bab I pendahuluan berisikan latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

Bab II Tinjauan umum tentang pengertian humas, pengertian hubungan baik.

Bab III skripsi wilayah penelitian Berisikan sejarah berdirinya PT Pusri Palembang, Struktur Kepemimpinan PT Pusri Palembang, Luas Wilayah, Sarana dan Prasarana PT Pusri Palembang.

Bab IV adalah analisis data Berisikan apa saja Peran Humas dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah, Bagaimana Peran Humas PT Pusri Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah.

Bab V adalah penutup Berisikan kesimpulan dan saran-saran.