

BAB IV

ANALISIS HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Hubungan Baik Antara PT Pusri Palembang dengan Pemerintah

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. *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.

Pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan pada aspek sosial kemasyarakatan diarahkan pada program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat dilokasi sekitar Perseroan, Pusri mewujudkan hal tersebut melalui pelaksanaan Program Kemitraan dan Bina Lingkungan (PKBL), berdasarkan:

Peraturan Menteri Badan Usaha Milik Negara Nomor : PER-09/MBU/007/2015 tanggal 03 juli 2015 tentang Program Kemitraan dan Program Bina Lingkungan Badan Usaha Milik Negara.

Berikut program-program yang bersifat memberdayakan dan memberikan manfaat bagi masyarakat dilokasi sekitar perseroan.

Program Bina Lingkungan (PKBL)

Meskipun dalam kondisi yang penuh tantangan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang terus berkomitmen melaksanakan tanggung jawabnya dalam rangka turut membangun kesejahteraan masyarakat melalui Pelaksanaan Bina Lingkungan. (PKBL). Dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada, Perseroan bersama dengan pemangku kepentingan terus berupaya melanjutkan program-program yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

a. Rencana kerja dan Realisasi Program Bina Lingkungan

Bantuan-bantuan yang diberikan PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam pelaksanaan Program Bina lingkungan, utamanya ditujukan oleh masyarakat sekitar wilayah Perusahaan sehingga dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat setempat. Wilayah dimaksud meliputi Kelurahan 1 ilir, 2 ilir, 3 ilir, Sei Buah, Kalidoni, Sei Selayur, Sei Lais, dan Kelurahan Sei Selincih.

Selama tahun 2015 PT Pupuk Sriwidjaja Palembang telah melaksanakan berbagai kegiatan Program Bina Lingkungan dalam berbagai bidang, yaitu :

1. Bantuan Pendidikan dan/atau Pelatihan

Program bantuan Pendidikan dan/Pelatihan PT Pusri Palembang tahun 2015 diantaranya :

- a. Bantuan Beasiswa untuk warga lingkungan kurang mampu, bagi anak petani, termaksud juga tingkat perguruan tinggi.
- b. Bantuan Program Siswa mengenal Nusantara bekerjasama dengan Dinas Pendidikan Provinsi Sumatera Selatan.
- c. Bantuan sarana dan prasarana PAUD.

Total bantuan dana bidang pendidikan dan/atau pelatihan untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp 854.268.000



Gambar: 1 Foto Bantuan Pendidikan dan Pelatihan

Sumber: Laporan Tahunan Annual Report 2015

2. Bantuan peningkatan kesehatan

Program bantuan peningkatan kesehatan yang dilakukan Pusri ditahun 2015 diantaranya :

- a. Program Khittanan Massal sebanyak 300 anak bekerjasama dengan Rumah Sakit Pusri.
- b. Program pengasapan/*fogging* nyamuk demam berdarah di Kecamatan 1 ilir, Iilir Timur II dan Kecamatan Kalidoni.

Total penyaluran dana bidang kesehatan untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp 697.323.000



Gambar: 2 Foto Bantuan Peningkatan Kesehatan

Sumber: Laporan Tahunan Annual Report 2015

- c. Bantuan pengembangan prasarana dan/atau sarana umum
Beberapa bantuan pengembangan sarana prasarana umum yang dilaksanakan tahun 2015, adalah :
- d. Bantuan Musibah Kebakaran berupa bahan bangunan kepada warga Kelurahan 3 – 4 Ulu dan Kelurahan 5 Ulu.
- e. Bantuan Gapura lorong/jalan kepada warga dilingkungan sekitar Perusahaan dalam rangka HUT RI.

Total penyaluran dana bantuan pengembangan sarana/prasarana umum untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp 1.170.735.000,- lebih besar 2474, 58 % dari total penyaluran di tahun 2014 sebesar Rp 426. 361.000,-

3. Bantuan Sarana ibadah

PT Pusri Palembang berkontribusi dalam pembangunan moralitas masyarakat dan karakter bangsa (*character building*) melalui pelaksanaan kegiatan di bidang keagamaan, dengan total dana yang dialokasikan pada tahun 2015 adalah sebesar Rp 1.499.000,-



Gambar: 3 Foto Bantuan Sarana Ibadah

Sumber: Laporan Tahunan Annual Report 2015

Program bantuan sarana ibadah PT Pusri Palembang tahun 2015 diantaranya :

- a. Bantuan kegiatan Bulan Suci Ramadhan kepada masjid-masjid di wilayah Ring 1 Perusahaan
- b. Bantuan perbaikan dan renovasi masjid disekitar wilayah Perusahaan.
- c. Perayaan hari besar keagamaan.
- d. Santunan anak yatim piatu sebanyak 1000 anak.

e. Meneruskan program rumah tahfiz AL Quran di 10 masjid sekitar PUSRI dengan jumlah santri sebanyak 235 orang dan 10 Ustadz Al-Hafizh.

4. Bantuan pelestarian alam

Adalah bantuan yang diberikan berupa bantuan fisik dan non fisik dalam rangka untuk menjaga dan meningkatkan atau mengembangkan pelestarian alam & lingkungan sekitar.



Gambar: 4 Foto Bantuan Pelestarian Alam

Sumber: Laporan Tahunan Annual Report 2015

- a. Lanjutan penanaman Pohon Bambu di Pondok Pesantren Al-Ittifaqiyah Kab. Ogan Ilir.

- b. Program penghijauan lainnya berupa penanaman pohon Trembesi, Tanaman Holtikultura 1000 Bibit Cabe, Tomat dan Melon.
- c. Bantuan Kotak Sampah untuk Sekolah dan masyarakat.
- d. Bantuan Pot Bunga kepada Pemerintah Kota Palembang.

Total penyaluran dana bidang pelestarian alam untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp. 227.000.000,-

- 5. Bantuan Sosial Kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan

Bantuan Sosial Kemasyarakatan dalam rangka pengentasan Kemiskinan adalah bantuan yang diberikan dalam rangka untuk mengentaskan Kemiskinan baik masyarakat Perkotaan dilingkungan operasional Perusahaan maupun Desa miskin diluar lingkungan Perusahaan dapat berupa fisik maupun non fisik.

- a. Bantuan Sembako melalui Pasar murah di Kecamatan Kalidoni dan Ilir Timur 2 Palembang.
- b. Bantuan Sembako kepada Dhuafa, dan Panti Asuhan.
- c. Bantuan hewan kurban kepada masyarakat lingkungan sekitar melalui pengurus masjid dan musholla di Kecamatan Ilir timur 2 dan kecamatan Kalidoni.

Total bantuan dana bidang Sosial Kemasyarakatan dalam rangka pengentasan kemiskinan untuk tahun 2015 adalah sebesar Rp 1.667.344.250

Berdasarkan penjelasan diatas terkait dengan kerja dan realisasi Program Bina Lingkungan. Menunjukkan bahwa PT Pupuk Sriwidjaja Palembang terus berkomitmen melaksanakan tanggung jawabnya dalam rangka turut membangun kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan Bina Lingkungan, (CSR).

B. Peranan Humas PT Pusri Palembang dalam Menjaga Hubungan Baik dengan Pemerintah

Peran Humas PT Pusri Palembang lebih dari sekedar melaksanakan program-program Perusahaan. berupa aturan-aturan Perundang-Undangan dari Pemerintah. Humas adalah sebagai alat manajemen yang kuat yang dapat membangun reputasi citra positif Perusahaan. Membentuk dan mempengaruhi opini publik, dan yang paling penting mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan masyarakat.

Sebagaimana dinyatakan oleh Cutlip dan Center melalui bukunya *Effective Public Relations* dalam buku *Public Relations & Crisis Management* karangan Rahmat Kryantono, menyatakan bahwa “Humas sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan

bermanfaat antara organisasi dan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.¹

Peran Humas bagi Perusahaan pada dasarnya tidak bersifat politis. Humas dalam Perusahaan merupakan ujung tombak dalam menyampaikan program-program Perusahaan yang diatur dalam undang-undang Pemerintah. Selain itu juga, Humas merupakan sumber informasi yang dituntut kemampuannya dalam menghadapi tantangan dan perubahan zaman yang sangat cepat.

Teori Peranan Humas yang digunakan pada penelitian ini adalah teori menurut Dozier dan Broom dalam Rosady Ruslan,²

“peranan humas dalam suatu organisasi dibagi menjadi empat kategori, yaitu:

1. Penasihat Ahli (*expert prescriber*)
2. Fasilitator Komunikasi (*Communications Facilitator*)
3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process facilitator*)
4. Teknisi komunikasi (*communication technician*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat diuraikan mengenai Peranan Humas PT Pusri Palembang sebagai berikut:

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 publicnya (*public*

¹ Rahmat Kryantono, *Public Relations & Crisis Management* Kencana Prenada Media 2012 h.

2

² Rosady Ruslan, *Management Public Relations dan Media Komunikasi*.(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2012), h. 20

relationship). 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 disarankan atau usulan dari pakar PR (*expert prescriber*) tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan. Melalui kegiatan perusahaan terkait dengan pelaksanaan program Bina Lingkungan fungsi Humas peranannya sebagai penasehat ahli dalam memecahkan dan mengatasi persoalan yang tengah dihadapi oleh perusahaan terkait dengan pelaksanaan program Bina Lingkungan Sri Lestari selaku *Clerk* Komunikasi menyatakan bahwa:

Salah satu fungsi humas PT Pusri yaitu kita mengkomunikasikan kepada warga mengenai kebijakan-kebijakan kita yang terkait dengan kegiatan bina lingkungan atau penyaluran dana CSR jadi, yang di maksud mengkomunikasikan disini kita memberikan informasi kepada warga mengenai program-program apa saja yang di luncurkan oleh PT Pusri terkait dengan penyaluran dana CSR.³

Dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang tengah dihadapi oleh organisasi bersangkutan. Melalui kegiatan perusahaan guna menjalin hubungan baik dengan pemerintah. Lebih lanjut lagi menurut Sulfa Ganie Manager Humas PT Pusri Palembang menjelaskan;

³ Wawancara dengan Sri lestari, Clerk Komunikasi. Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober.

Salah satu fungsi Humas yaitu membina hubungan dan citra positif perusahaan di mata pemerintah melalui publikasi dan komunikasi dengan pihak-pihak berkepentingan (*stakeholder*), menggalang komunikasi ke lembaga pemerintah, pihak swasta, organisasi-organisasi sosial. Dan mengola informasi mengenai keluhan, tuntutan/usulan pandangan pihak-pihak berkepentingan terhadap tetap pada arah yang benar.⁴

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa salah satu fungsi Humas adalah mengkomunikasikan atau memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Program-program Perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dan terus mengikuti kebijakan-kebijakan pemerintah. Serta membina hubungan baik citra positif perusahaan di mata pemerintah melalui publikasi dan mengola informasi mengenai keluhan tuntutan/usulan pandangan pihak-pihak bekepentingan terhadap perusahaan dan mengola informasi tersebut agar citra perusahaan tetap pada arah yang benar.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Dalam hal ini, praktisi PR bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. dipihak lain, dia juga dituntut mampu menjelaskan kembali keinginannya, kebijakan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya. sehingga dengan komunikasi

⁴ Wawancara dengan Sulfa Ganie, Manjer Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober

timbang balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap penasihat ahli yang juga merupakan pelaksana tugas Humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam bidang komunikasi, dapat diuraikan bahwa humas berperan sebagai fasilitator komunikasi dalam bidang fasilitator komunikasi ini adalah sebagai komunikator/mediator dalam kegiatan bina lingkungan antara Humas PT Pusri dengan masyarakatnya terkait dengan peraturan pemerintah terhadap perusahaan. Aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kegiatan program Bina Lingkungan sebagai fasilitator komunikasi dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah yang dilakukan oleh kepala bagian Humas dan masing-masing staf Humas, yang memiliki tugas masing-masing seperti:

“kita mengkomunikasikan kepada warga sekitar khususnya warga Ring 1 dan Ring 2 disekitar PT Pusri ini tentang kegiatan apa saja yang dilaksanakan oleh PT Pusri untuk menyalurkan dana bina lingkungan. Jadi seperti PT Pusri memiliki kegiatan posyandu merupakan bantuan di bidang kesehatan untuk warga sekitar seperti ada pengobatan gratis juga menyediakan posyandu. Jadi di posyandu itu nanti ada seperti imunisasi gratis untuk anak-anak juga pengobatan gratis untuk masyarakat sekitar lingkungan PT Pusri, programnya adalah layanan kesehatan gratis.⁵

⁵ Wawancara dengan Sri Iestari, Clerk Komunikasi. Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober.



**Gambar: 5 Foto Penyampaian Informasi kepada Masyarakat
disekitar wilayah Perseroan**

Sumber: <https://www.Pusri.com>

Humas berperan sebagai fasilitator komunikasi, dalam bidang fasilitator komunikasi ini adalah sebagai komunikator/mediator dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah.

Lebih lanjut menurut Hajidin Hidayat:

Menyediakan informasi kepada Pemerintah dengan cara membuat berita melalui media cetak, media eletronik, dan media sosial. Serta menerbitkan bulletin Perusahaan secara berkala setiapbulannya dengan cra aktif terkait dengan pelaksanaan program perusahaan bekerja sama dengan para penulis di internal Perusahaan, baik yang diminta ataupun yang disampaikan secara khusus untuk kepentingan perusahaan agar Pemerintah mendapatkan informasi yang benar tentang Perusahaan. Menerbitkan bulletin

Perusahaan secara berkala setiap bulannya dengan cara aktif bekerja sama dengan para penulis di internal perusahaan.⁶

Jadi informasi yang disampaikan Departemen Humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang kepada masyarakat yaitu untuk membangun kesejahteraan masyarakat melalui pelaksanaan program Bina Lingkungan dan seiring dengan kebijakan Peraturan Pemerintah.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Humas yang mengambil peran sebagai fasilitator Komunikasi pemecahan masalah bekerja sama dengan bagian atau divisi yang lain dalam mendefinisikan dan pemecahan masalah. Kerja sama dan konsultasi diawali dengan pertanyaan *Pertama*, dan berlanjut hingga evaluasi program akhir. Peran Humas sebagai fasilitator proses pemecahan masalah, yaitu bagaimana hasil Peranan Humas dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah dalam pelaksanaan program bina lingkungan, baik secara internal maupun eksternal. Seperti yang dikutip dalam wawancara dengan Supervisor Komunikasi “Hajidin Hidayat berikut ini:

Dengan adanya program-program CSR yang dimiliki PT Pusri ini pemerintah menyambut baik dan memberikan apresiasi kepada PT Pusri dengan berbagai macam program-program yang di luncurkan, jadi selain dengan layanan kesehatan tadi kita juga memberikan bantuan kepada masjid-masjid atau mushola yang memerlukan

⁶ Wawancara dengan Hajidin Hidayat, Supevisor Komunikasi PT Pusri Palembang, 7 Oktober

bantuan pembangunan di lingkungan PT Pusri juga di lingkungan luar lainnya tapi sebelumnya kita melakukan survei-survei terlebih dahulu pihak-pihak mana yang layak untuk di berikan bantuan.⁷

Kemampuan praktisi Humas dalam berkomunikasi (*Communication skill*) dan membangun hubungan (*relationship*) yang positif dalam menyelesaikan masalah.



Gambar: 6 Foto Kerja sama dan Konsultasi

Sumber: <https://www.Pusri.com>

⁷ Wawancara bersama Hajidin Hidayat, Supervisor Komunikasi Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober.

Masalah biasanya terjadi karena perbedaan persepsi dan keinginan yang terjadi dimasyarakat. Belum lagi Tanggung jawab sosial Perusahaan belum mampu mencapai ke tempat-tempat tertentu diseluruh lingkungan Perusahaan, maka dalam hal ini, Humas berperan untuk menurunkan sejauh mungkin perbedaan antara persepsi dan keinginan masyarakat dengan tujuan dari komitmen PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, melalui tahapan-tahapan sosialisasi, baik yang bersifat antisipatif maupun bersifat perbaikan.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication technician*)

Berbeda dengan tiga peranan praktisi PR profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranannya manajemen organisasi. Peranan *communication technician* ini menjadikan praktisi PR sebagai *Journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi.

Menurut pelaksana tugas kepala bagian Humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, Sistem Komunikasi Manager Humas PT Pusri dalam pelaksanaan Program Bina Lingkungan dengan karyawan adalah seperti yang dikutip dalam wawancara bersama Manager Humas PT Pusri Palembang Sulfa Ganie adalah:

Jadi di humas semua staf humas itu harus mampu berinteraksi dengan karyawan baik di internal maupun eksternal jadi untuk program

kegiatan CSR ini sebenarnya bukan hanya menjadi tanggung jawab dari humas yang di sosialisasikan kepada masyarakat tetapi juga menjadi tanggung jawab karyawan PT Pusri seluruhnya untuk membantu mengkomunikasikan pada masyarakat program-program apa saja yang telah di luncurkan PT Pusri dan juga di sini masyarakat dan karyawan di berikan informasi melalui Humas bahwa program CSR ini sangat penting untuk menjaga hubungan baik di antara Perusahaan dengan masyarakat.⁸

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya Untuk teknis komunikasi dalam hal ini sistem komunikasi yang dilakukan oleh pihak Manager Humas kepada staf-staf karyawannya dengan cara mengkomunikasikannya secara langsung kepada staf-staf karyawannya, terkait dengan program Bina Lingkungan. Dengan menekankan bahwa bukan hanya menjadi tanggung jawab dari Humas yang di sosialisasikan kepada masyarakat tetapi juga menjadi tanggung jawab karyawan.

C. Hambatan dan Tantangan Humas PT Pusri Palembang dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan Pemerintah.

Tidak semua program-program kebijakan perusahaan berjalan dengan lancar dan tanpa rintangan, dalam proses pelaksanaan program perusahaan yang dihadapi Humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menjaga hubungan baik dengan pemerintah tentu saja ada hambatan-hambatan/kendala-kendala yang sering dihadapi oleh humas PT Pusri

⁸ Wawancara bersama Sulfa ganie, Manajer Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober.

Palembang. Dalam wawancara yang dilakukan terhadap *Cleark* Komunikasi

Humas PT Pusri Palembang:

“Kalau untuk hambatan yaitu kita terkendala pada dana sebenarnya untuk pengelolaan dana CSR itu kita memerlukan dana yang banyak karena banyak sekali pihak-pihak yang memerlukan bantuan dari PT Pusri. Mengingat kondisi perusahaan saat ini sedang menghadapi kendala di mana saat ini urea dan amonia sedang turun di pasaran dunia dan itu mengakibatkan keuntungan perusahaan juga menurun sedangkan dana CSR itu di ambil dari dua sampai tiga persen dari keuntungan atau laba perusahaan. Jadi semakin banyak perusahaan mengeluarkan laba dana CSR yang digelontorkan pada masyarakat juga semakin banyak. tapi ketika keuntungan perusahaan menurun otomatis dana yang di keluarkan untuk masyarakat juga menurun, maka dari situ untuk memberikan pengertian kepada masyarakat tentang masa transisi di mana ketika perusahaan sedang menurun dan dana yang di keluarkan sedikit.

Lebih lanjut beliau mengatakan untuk Hambatan-hambatannya berikut ini. Hambatannya paling seperti itu, terus hambatan kedua juga kita memberikan edukasi kepada masyarakat, jadi dana CSR pada masyarakat tidak hanya di berikan bantuan langsung tetapi juga kita memberikan bantuan pendidikan atau pelatihan pada masyarakat di harapkan dengan adanya pelatihan ini nanti masyarakat akan mampu mendengar dan akan menghasilkan peluang kerja sendiri tanpa bergantung kepada bantuan kes dari PT Pusri jadi kita memberikan pelatihan-pelatihan seperti itu.

Hambatan yang di hadapi terkadang masyarakat itu masih malas untuk mengikuti pelatihan-pelatihan yang tersedia biasanya yang mengikuti rata-rata di usia tua padahal kita memerlukan yang di latih ini juga dari anak-anak muda agar mereka bisa menciptakan peluang kerja baru.⁹

⁹ Wawancara bersama Sri Lestari, Clerk/juru tulis Komunikasi. Humas PT Pusri Palembang, 7 Oktober.

Dari uraian wawancara diatas dapat disimpulkan Disilah Humas dituntut untuk melaksanakan perannya secara maksimal dalam mensosialisasikan kebijakan pemerintah terutama kebijakan baru, Humas harus memberikan informasi kepada masyarakat berkaitan dengan program dan kebijakan Perusahaan yang akan dikomunikasikan secara cepat, akurat, proporsional, dan menarik selaras dengan dinamika masyarakat.

Seorang Humas juga menyampaikan informasi kebijakan, program dan kebijakan Perusahaan secara lengkap utuh, tepat dan benar kepada masyarakat, memberikan pemahaman kesamaan visi, misi, dan persepsi antara masyarakat dan Perusahaan.