

**PERAN HUMAS PT. PUSRI PALEMBANG DALAM
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai derajat Sarjana Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat



Disusun Oleh :

Arif Rahman Hakim

07031381419120

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2018**

**PERANAN HUMAS PT. PUSRI PALEMBANG DALAM
MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Oleh
Arif Rahman Hakim
07031381419120

Komisi Pembimbing	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I	Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si NIP. 196012091989122001	 -----2018
Pembimbing II	Febrimarani Malinda, S.Sos., MA NIP.	 -----	05/102018

**Telah dinyatakan memenuhi syarat
pada tanggal 2018**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sriwijaya**



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905012002121005

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

**PERAN HUMAS PT. PUSRI PALEMBANG DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN PEMERINTAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 2018**

Ketua :

1. Dr. Retna Mahriani, M.Si.
NIP.196012091989122001



.....

Anggota :

1. Febrimarani Melinda, S.Sos., MA
NIP.



.....

2. Dra. Dyah Hapsari Eko N, M.Si
NIP. 196010021992032001



.....

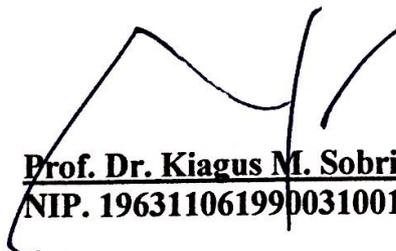
3. Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom., M.Si
NIP.199208222018031001



.....

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI



Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990031001

**Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi**



Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si
NIP. 197905012002121005

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul “Peran Humas PT. Pusri Palembang dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan” ini adalah karya sendiri dan tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang tertulis dengan acuan yang disebutkan sumbernya, baik dalam naskah karangan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsru plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi, baik Skripsi beserta gelar Sarjana saya dibatalkan serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Publikasi sebagian atau keseluruhan isi Skripsi pada jurnal atau forum ilmiah harus menyertakan tim promotor / pembimbing sebagai *author* dan program studi ilmu komunikasi Universitas Sriwijaya sebagai institusinya. Apabila saya melakukan pelanggaran dari ketentuan publikasi ini, maka saya bersedia mendapatkan sanksi akademik yang berlaku.

Palembang, September 2018

Materai Rp.6000



Arif Rahman Hakim

NIM : 07031381419120

KATA PENGANTAR

Pertama-tama saya sampaikan puji syukur kepada Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan nikmat-Nya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Tak lupa shalawat serta salam tercurah kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat, dan para pengikutnya sekalian hingga akhir zaman, yang atas izin Allah SWT telah membawa perubahan besar bagi kehidupan umat manusia. Alhamdulillah, berkat izin dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Humas PT.PUSRI Palembang dalam menjalin Hubungan Baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan”. Penulisan skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi, di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya (FISIP UNSRI). Skripsi ini dapat tersusun dengan baik atas bantuan dari banyak pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sebagai tanda penghormatan yang sedalam-dalamnya, penulis dengan tulus menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Andreis Lionardo, S.IP, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Retna Mahrani, M.Si selaku Pembimbing I yang telah membimbing, memberikan ilmu dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Ibu Febrimarani Malinda, S.sos., MA selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberikan ilmu dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya papa Drs. H. Muhammad Taher, M.Pdi dan mama Dra. Hj. Yana Herlina yang tercinta, yang selalu memberikan kasih

sayang, doa, dan motivasi serta dukungan moril dan materi yang tidak terhingga.

7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen FISIP UNSRI yang telah memberikan Ilmu selama ini.
8. Seluruh Karyawan FISIP UNSRI yang telah membantu penulis dalam skripsi ini.
9. Humas PT. Pusri Palembang dan Humas Pemprov Sumatera Selatan yang telah memberikan izin melakukan penelitian serta memberikan data dan informasi yang diperlukan untuk penulisan skripsi.
10. Saudara-Saudaraku, Azmi Kasyfillah. S.Pd., Aji Titi Riko Saputra, dan A lutfi Azhari yang selalu memberikan semangat, ide, menghibur dan Doa-doa yang tak pernah habis untukku.
11. Sahabat-Sahabatku, Rya Agustini S.Pd dan LOTI, Raihan Arief, Nopan Tri Aulia, karina A primadani, Dhia Nisrina, dan Tania Dwi A. Terimakasih telah menjadi sahabat yang selalu mendukung teman mu ini. dan terimakasih juga kepada sahabat-sahabat ku sopyan agustinur, M. Asep, brigita, sri(boyik) dan sahabatku yang lainnya yang telah menjadi sahabatku yang baik.
12. Seluruh Teman-Teman seperjuangan Ilmu Komunikasi angkatan 2014 yang telah bersama-sama menpuh perkulihan.
13. Dan yang terakhir semoga Allah SWT. Memberikan Rahmat, Rezeki dan Perlindungan-nya untuk orang-orang atau nama-nama yang saya sebutkan diatas, serta orang-orang yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik isi maupun penulisannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan dan akan penulis terima dengan hati terbuka. Akhirnya, penulis berharap skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Wassalam,
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Pengertian Humas	10
2.1.2 Teori Peran <i>Public Relations</i>	11
2.1.3 Tugas Humas	12
2.1.4 Teori <i>Government Relations</i>	14
2.1.5 Teori Hubungan Publik Eksternal	16
2.2 Teori Peran Humas	18
2.3 Teori yang Digunakan	22
2.4 Kerangka Teori	22
2.5 Kerangka Pemikiran	23
2.6 Alur Pemikiran	24

2.7 Hipotesis Deskriptif	24
2.8 Penelitian Terdahulu	24
BAB III. METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian	27
3.2 Definisi Konsep	27
3.2.1 Humas	27
3.2.2 <i>Communicator</i>	27
3.2.3 <i>Relationship</i>	28
3.2.4 <i>Back Up Management</i>	28
3.2.5 <i>Corporate Image</i>	28
3.3 Fokus Penelitian.....	28
3.4 Unit Analisis Penelitian.....	30
3.5 Informan Penelitian.....	30
3.6 Data dan Sumber Data.....	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	33
3.9 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV.GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
4.1 Sejarah Perusahaan	36
4.2 Visi, Misi, Tata Nilai, dan Makna Perusahaan	38
4.3 Keunggulan Perusahaan	40
4.4 Logo Perusahaan.....	41
4.5 Struktur Organisasi Perusahaan	43
4.6 Gambaran Umum Departemen Humas PT. PUSRI	44
4.7 Struktur Organisasi Departemen Humas PT. PUSRI.....	52
BAB V. HASIL DAN ANALISIS	53
5.1 <i>Communicator</i>	53
5.1.1 Pihak yang Menerima Pesan	54
5.1.2 Media Penyampaian Pesan.....	56

5.1.3 Pesan atau Sesuatu yang disampaikan	58
5.2 <i>Relationship</i>	60
5.2.1 Melakukan Pendekatan Formal	62
5.2.2 Melakukan Pendekatan InFormal	66
5.3 <i>Back Up Management</i>	72
5.3.1 Melakukan Perencanaan	74
5.3.2 Melakukan Pengorganisasian	76
5.3.3 Melakukan Pelaksanaan.....	78
5.3.4 Melakukan Pengawasan.....	78
5.4 <i>Corporate Image</i>	79
5.4.1 Melakukan Kampanye Humas	80
5.4.2 Melakukan Pendekatan Personal	82
BAB VI.KESIMPULAN DAN SARAN	84
6.1 Kesimpulan.....	84
6.2 Saran.....	85
6.2.1 Saran Akademis.....	85
6.2.2 Saran Praktis	85
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Kegiatan Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah	5
Tabel 1.2 Masalah Penyelewengan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi.....	6
Tabel 1.3 Permasalahan Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumsel.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	28
Tabel 5.1 Pihak yang Menerima Pesan.....	54
Tabel 5.2 Media Penyampaian Pesan dengan Pemprov Sumsel	56
Tabel 5.3 Pesan atau Sesuatu yang Disampaikan.....	59
Tabel 5.4 Melakukan Pendekatan Formal.....	62
Tabel 5.5 Kegiatan Pendekatan Formal	63
Tabel 5.6 Melakukan Pendekatan InFormal	66
Tabel 5.7 Kegiatan Pendekatan Informal.....	66
Tabel 5.8 Perencanaan	74
Tabel 5.9 Pengorganisasian.....	76
Tabel 5.10 Pelaksanaan.....	78
Tabel 5.11 Pengawasan.....	77
Tabel 5.12 Kampanye Humas	80
Tabel 5.13 Pendekatan Personal.....	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Alur Pemikiran	24
Gambar 4.1 Logo PT. Pusri.....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pusri.....	43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Departemen Humas PT. Pusri	52
Gambar 5.1 Rapat Audiensi dengan Pemprov Sumsel	55
Gambar 5.2 Surat dari PT. Pusri Palembang kepada Pemprov Sumsel.....	57
Gambar 5.3 Menghadiri Acara Halal Bi Halal.....	68
Gambar 5.4 Kegiatan Pasar Murah Ramadhan	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara	89
2. Hasil Wawancara	94
3. Hasil Observasi	121
4. Data Kegiatan Humas PT. Pusri dengan Pemprov Sumsel	122
5. Tampilan Website PT. Pusri Palembang	125
6. Dokumentasi Beberapa Kegiatan PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumsel	126
7. SK Dosen Pembimbing dan Judul Skripsi.....	133
8. Surat Izin Penelitian dari Dekanat FISIP Unsri	134
9. Surat Izin Penelitian dari PT. Pusri Palembang	136
10. Kartu Bimbingan Skripsi	137

**PERANAN HUMAS PT. PUSRI PALEMBANG DALAM MENJALIN
HUBUNGAN BAIK DENGAN PEMERINTAH PROVINSI
SUMATERA SELATAN**

Oleh:

Arif Rahman Hakim

NIM : 07031381419120

Pembimbing : (1) Dr. Retna Mahrani, M.Si

(2) Febrimarani Malinda, S.Sos., MA

Program Studi Ilmu Komunikasi

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan Humas PT. Pusri Palembang dalam menjalin hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam dan dokumen sebagai data pendukung. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa peranan humas PT. Pusri Palembang dalam menjalin hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan adalah : 1) Peran humas sebagai *communicator* diwujudkan dengan cara berkomunikasi yang baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan (Sumsel), memiliki media komunikasi dengan Pemerintah Provinsi Sumsel melalui media offline yaitu surat dan media online seperti email, *whatsapp* dan media sosial lainnya, serta menyampaikan informasi ke Pemerintah Provinsi Sumsel berupa informasi tentang bisnis perusahaan dan perkembangan perusahaan. 2) Peran humas sebagai *relationship* dilakukan melalui pendekatan formal dan pendekatan informal untuk membina hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumsel. 3) Peran humas sebagai *back up management* dilakukan dengan menggunakan 4 tahap fungsi manajemen dalam organisasi yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan. 4) Peran humas sebagai *corporate image* dilakukan dengan kampanye PR dan pendekatan personal dengan Pemerintah Provinsi Sumsel. Kampanye PR yang dilakukan seperti promosi dan publikasi.

Kata-kata Kunci : Peran Humas, Menjalिन hubungan baik, Government Relations

Pembimbing 1,

Pembimbing 2,

Dr. Hj. Retna Mahrani, M.Si.
NIP. 196012091989122001

Febrimarani Malinda, S.Sos., MA
NIP.

Ketua Program Studi

Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si.
NIP. 197905012002121005

**ROLES OF PT. PUSRI PALEMBANG IN ESTABLISHING GOOD
RELATIONSHIP WITH GOVERNMENT OF SOUTH SUMATERA
PROVINCE**

By:

Arif Rahman Hakim

NIM : 07031381419120

Pembimbing : (1) Dr. Hj.Retna Mahriani, M.Si

(2) Febrimarani Malinda, S.Sos., MA

Communication Science Study Program

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the role of Public Relations PT. Pusri Palembang in establishing good relations with the Government of South Sumatera Province. This research is a descriptive research with qualitative approach. This study uses data collection techniques such as observation, in-depth interviews and documents as supporting data. Based on the results of research, it is known that the role of public relations PT. Pusri Palembang in establishing good relations with the Government of South Sumatera Province is : 1) The role of public relations as a communicator is realized by communicating well with the Government of South Sumatera Province, has a communication media with the Government of South Sumatera Province through letters and online media such as email, whatsapp and other social media, and convey information to the Government of South Sumatera Province through meetings and manage information related to the Government of South Sumatra Province. 2) The role of public relations as a relationship is done through a formal approach and an informal approach to foster good relations with the Government of South Sumatera Province. 3)The role of public relations as *a backup management* is done by using 4 stages of management function in the organization that is planning, organizing, implementation, and supervision. 4) The role of public relations as *corporate image* is done with PR campaign and personal approach with the Government of South Sumatra Province. Public relations campaigns such as promotions and publications.

Keywords :*The Role of Public Relations, Establish Good Relations, Government Relations*

Supervisor 1,

Supervisor 2,

Dr. Hj. Retna Mahriani, M.Si.

NIP. 196012091989122001

Febrimarani Malinda, S.Sos., MA

NIP.

The Head of Communication Science Study Program

Dr. Andries Lionardo, S.IP, M.Si.

NIP. 197905012002121005

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya manusia adalah makhluk sosial. Dalam kehidupan sehari-harinya, manusia perlu berinteraksi dengan sesama sebagai aplikasi dari proses sosial tersebut. Untuk melaksanakan interaksi tersebut, manusia didukung oleh sebuah proses komunikasi. Menurut Rosady Ruslan dalam Pramudiany (2007) komunikasi merupakan kegiatan seseorang melalui proses penyampaian pesan kepada orang lain dengan menggunakan lambang-lambang yang dapat dimengerti komunikan, baik lambang berupa lisan maupun tulisan. Sedangkan secara umum komunikasi dapat diartikan sebagai suatu peristiwa penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan baik secara verbal maupun non-verbal dengan menggunakan media tertentu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian pesan atau informasi dari seseorang kepada orang lain. Apabila isi pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh si penerima pesan maka dapat dikatakan komunikasi tersebut adalah komunikasi yang efektif. Komunikasi yang berjalan dengan baik dan efektif akan menciptakan sebuah hubungan yang baik di semua aspek. Hal ini merupakan salah satu alasan mengapa setiap manusia memerlukan kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik dan tepat sasaran.

Kemampuan komunikasi yang baik tidak hanya dibutuhkan oleh setiap individu dalam usaha mencapai komunikasi terbaik dengan sekitarnya, namun sebuah lembaga atau perusahaan juga membutuhkan suatu hubungan yang harmonis diantara publiknya. Suatu perusahaan membutuhkan komunikasi antar perusahaan agar terjadi keharmonisan dan keselarasan serta agar terciptanya suatu interaksi yang baik bagi atasan, bawahan dan publiknya, maka setiap perusahaan membutuhkan Humas (hubungan masyarakat) yang dapat menjadi penengah perusahaan dan para publiknya.

Pada dasarnya, Humas merupakan fungsi yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial maupun organisasi yang bersifat nonkomersil. Humas mencakup semua bentuk komunikasi yang

terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan khalayak. Hal ini menjadi alasan mengapa banyak perusahaan mulai menyadari pentingnya sebuah humas serta memerlukan humas dalam menopang kinerja dan reputasi perusahaannya.

Adapun pengertian Humas menurut Cutlip, Center dan Broom (dalam Soraya, 2016) adalah fungsi manajemen yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan publik. Setelah mengetahui hal tersebut peneliti mendapatkan sebuah kesimpulan bahwa Humas perusahaan juga harus bisa melakukan komunikasi dengan publik agar terjadi suatu jalinan kerja yang baik dan publik pun mendapatkan pemahaman tentang perusahaan tersebut.

Menurut Cutlip (dalam Soraya, 2016) fungsi dasar Humas bukan untuk menampilkan pandangan organisasi atau seni sikap publik, tetapi untuk melakukan rekonsiliasi atau penyesuaian terhadap kepentingan publik setiap aspek pribadi organisasi maupun perilaku perusahaan yang punya signifikan sosial. Sehingga dapat dikatakan bahwa Humas berfungsi membantu organisasi melakukan penyesuaian terhadap lingkungan tempat organisasi tersebut beroperasi.

Perusahaan harus mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat disekitarnya dengan cara menjalin hubungan / relasi dengan publik. Tugas Humas bukan sekedar menciptakan citra seolah-olah terlihat kuat dalam posisi keberadaannya saja namun juga menciptakan agar organisasi kondusif, memiliki iklim kerja yang sehat, kuat dalam hubungan sosial serta mempunyai kinerja sumber daya manusia yang tinggi. Kedudukan Humas dalam menjalin komunikasi dan hubungan dengan publik, dalam hal ini adalah menilai sikap masyarakat (publik) agar tercipta keserasian antara publik dan kebijakan organisasi. Humas membantu memelihara aturan bermain bersama melalui saluran komunikasi ke dalam dan keluar, agar tercapai saling pengertian atau kerjasama antara organisasi dan publiknya.

Peran Humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi sangat besar. Hal ini terlihat dari definisi Humas yang bertujuan untuk menciptakan, memelihara dan mengembangkan hubungan yang harmonis dengan pihak lain yaitu publik. Dalam hal ini PR memiliki peran komunikasi yang membentuk sebuah hubungan yang menciptakan *mutual understanding* antara organisasi dengan publiknya.

Kegiatan Humas adalah kegiatan yang ditujukan untuk publiknya. Berdasarkan jenis publiknya kegiatan Humas terbagi menjadi dua yaitu kegiatan internal dan kegiatan eksternal. Melalui kegiatan Internal Humas diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi/perusahaan. Kegiatan Internal Humas merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal organisasi/perusahaan. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, Manager, *supervisor*, pemegang saham, dewan direksi perusahaan dan sebagainya. Selain kegiatan internal, Humas juga memiliki kegiatan eksternal. Kegiatan Eksternal Humas ini ditujukan untuk publik eksternal organisasi/perusahaan, yaitu keseluruhan elemen yang berada di luar perusahaan yang tidak berkaitan secara langsung dengan perusahaan, seperti masyarakat sekitar perusahaan, *pers*, pemerintah, konsumen, pesaing dan lain sebagainya. Melalui kegiatan eksternal ini, diharapkan dapat menciptakan kedekatan dan kepercayaan publik eksternal kepada perusahaan, dengan begitu maka akan tercipta hubungan yang harmonis antara organisasi/ perusahaan dengan publik eksternalnya.

Publik eksternal adalah publik yang tidak secara langsung terkait dengan organisasi atau perusahaan, seperti *pers*, *government*, pendidikan, pelanggan, komunitas dan pemasok (Ardianto, 2004: 22). Publik eksternal mempunyai peranan penting dalam kemajuan dan perkembangan suatu perusahaan. Salah satu publik eksternal yang memegang peran penting dalam kelangsungan dan kelancaran suatu perusahaan adalah pemerintah, dimana pemerintah sangat berpengaruh dalam menciptakan kebijakan tentang perusahaan. Besarnya pengaruh pemerintah terhadap suatu perusahaan membuat perusahaan perlu membentuk suatu divisi yang khusus menangani segala sesuatu yang berhubungan dengan pemerintah yaitu divisi *Government Relations*.

Menurut wungkana (2007) *Government Relations* adalah kegiatan *public Relations* yang ditujukan kepada kelompok-kelompok yang ada dipemerintah, baik pusat maupun di daerah. Dari penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa *Government Relations* merupakan spesialisasi dari Humas yang khusus menangani hal – hal yang berhubungan dengan pemerintah. Fungsi *Government Relations* adalah mampu memantau secara berkala kebijakan pemerintah (baik yang membatasi maupun yang memberi peluang tertentu), membina hubungan baik dengan pejabat pemerintahan dan melakukan lobi untuk mempercepat dan mempermudah suatu perijinan.

Menurut Margaretha (2012) Fungsi *Government Relations* memiliki tiga fungsi yaitu fungsi prediksi, perhitungan, dan legislatif, maka dari itu Fungsi *Government Relations* sangat penting karena memiliki fungsi yang sangat berat dimana menjadi tugas *Government Relations* untuk menciptakan komunikasi yang baik agar bisa terbina hubungan yang baik dengan pemerintah. Karena jika terdapat hubungan yang tidak harmonis antara pemerintah dan organisasi maka kegiatan operasional organisasi itu akan tidak berjalan dengan baik, baik dalam hal perolehan izin operasional, kepentingan perpajakan, keuangan serta hal lainnya yang berhubungan dengan pemerintah.

PT. PUSRI Palembang adalah salah satu perusahaan BUMN yang didalamnya terdapat Humas yang cukup memiliki peranan yang besar dalam memperlancar jalannya suatu perusahaan. Salah satu peran Humas adalah menjalin hubungan baik dengan publiknya yaitu Pemerintah. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, pentingnya fungsi *Government Relations* dalam menciptakan hubungan yang baik adalah agar kegiatan operasional organisasi berjalan dengan baik. Humas PT. Pusri Palembang berperan aktif dalam menjalankan fungsi *Government Relations* terlihat dengan banyaknya kegiatan yang telah dilakukan Humas PT. Pusri Palembang dengan pemerintah. Hal ini didapat dari data yang diambil peneliti saat melakukan Kuliah Kerja Komunikasi di Departemen Humas PT. Pusri Palembang pada tahun 2017 yang lalu, yaitu sebagai berikut:

TABEL 1.1.
Kegiatan Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah

No	Kegiatan-kegiatan	Tahun
1	<i>Formal Meeting</i> Pemprov (Rapat dan audiensi)	2017
2	Menghadiri Undangan Pemerintah (Ramah tamah Pemprov Sumsel, Launching Program Pemerintah)	2017
3	Kegiatan informal (Pemberian Ucapan Selamat, Menghadiri kegiatan non formal seperti makan malam bersama)	2017
4	Kerjasama kegiatan sosial (Pasar Murah Ramadhan, Bakti Kesehatan)	2017

Sumber : PT. Pusri Palembang

Dari tabel 1.1 diatas diketahui cukup banyak kegiatan yang telah dilakukan antara Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Untuk tetap menjaga hubungannya dengan Pemerintah Povinsi Sumsel, Humas PT. Pusri Palembang harus melakukan perannya dalam menjalin hubungan baik dengan publiknya agar hubungannya tetap terjaga dan terus berkelanjutan. Namun dalam prosesnya, Humas PT. Pusri Palembang juga menemukan kendala-kendala saat melakukan kegiatan tersebut. Disinilah, akan dilihat bagaimana Humas PT. Pusri Palembang melakukann perannya untuk tetap menjaga hubungan baik dengan Pemerintah sekaligus menjadi alasan peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini.

Peneliti merumuskan setidaknya ada 2 alasan utama pemilihan judul dan permasalahan dalam penelitian ini diantaranya :

1.1.1 Penyelewengan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi dari PT. Pusri Palembang

PT. Pusri Palembang merupakan perpanjangan tangan pemerintah untuk mendistribusikan pupuk sesuai alokasi yang ditentukan pemerintah. Wilayah yang menjadi tanggung jawab PT. Pusri dalam menyalurkan pupuk bersubsidi adalah Jambi, Sumsel, Bengkulu, Lampung, Bangka Belitung, Jawa Tengah, Yogyakarta dan Provinsi Kalimantan Barat. Namun beberapa tahun terakhir PT. Pusri kerap kecolongan pendistribusian pupuk bersubsidi. Lemahnya pengawasan pendistribusian pupuk bersubsidi dari PT. Pusri membuat penyaluran pupuk yang sedianya diperuntukan bagi kelompok tani kini rentan diselewangkan para distributor hasil persatuan perusahaan pupuk tersebut. Hal ini membuat Pemerintah Provinsi Sumsel mengeluhkan masalah tersebut dengan PT. Pusri karena Pemerintah telah memberikan kepercayaan pendistribusian pupuk bersubsidi kepada PT. Pusri. Berikut ini data masalah penyelewengan pendistribusian Pupuk bersubsidi yang dikeluhkan oleh Pemerintah terhadap PT. Pusri .

TABEL 1.2.
Masalah Penyelewengan Pendistribusian Pupuk Bersubsidi dari PT. Pusri

Tahun	Daerah	Jumlah
2008	Lampung	770 ton
2010	Seluruh wilayah pendistribusian	5000 ton
2011	Seluruh wilayah pendistribusian	22.276 ton
2015	Banyuasin	47 ton

Sumber : Binpers.com

Dari tabel diatas dapat dilihat banyak penyelewangan pendistribusian pupuk bersubsidi di PT. Pusri yang terjadi, hal ini membuat pemerintah mengeluhkan kerja PT. Pusri dalam proses penyaluran Pupuk bersubsidi. Keluhan dari pemerintah tersebut tentunya dikelola oleh humas PT. Pusri Palembang agar dapat mencari solusi terbaik dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Karena permasalahan tersebut membuat hubungan antara pemerintah dengan PT. pusri

Palembang menjadi kurang harmonis. Di sini peran humas sangat diperlukan untuk mengembalikan kepercayaan pemerintah terhadap PT. Pusri Palembang dalam hal pendistribusian pupuk bersubsidi, agar hubungan antara pemerintah dan PT. Pusri Palembang menjadi baik. Tentu saja dalam hal ini menanggapi keluhan pemerintah, PT. Pusri Palembang berusaha memperbaiki kinerjanya dalam hal proses pendistribusian walaupun hasilnya belum sempurna yang di inginkan oleh pemerintah.

1.1.2 Kesepakatan yang Belum Terjalin antara Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dalam melakukan Perjanjian Kerjasama Pembangunan Irigasi dan Venue Panjat Tebing

Kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan Pemerintah Provinsi Sumsel dalam prosesnya tidak semuanya berjalan dengan baik. Pada pelaksanaannya peneliti menemukan beberapa masalah yang terjadi antara PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan seperti pada kegiatan *formal meeting* Pemprov dan kerjasama kegiatan sosial pada tahun 2017. Masalah tersebut dapat dilihat pada tabel 1.3 berikut ini.

TABEL 1.3.
Permasalahan Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan

NO	Tahun	Permasalahan
1	2017	Kurangnya komunikasi antara Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan mengakibatkan belum terjalinnya kesepakatan dalam kerjasama kegiatan sosial sehingga belum terealisasinya perbaikan saluran irigasi Kelurahan Sungai Buah. Hal ini terlihat dari belum adanya perjanjian kerjasama antar Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemprov Sumsel.
2	2017	Kurangnya komunikasi antara Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera

		<p>Selatan mengakibatkan belum terjalannya kesepakatan dalam <i>formal meeting</i> Pemprov yang membahas masalah tentang dana pembangunan venue panjat tebing untuk Asian Games 2018. Pada <i>formal meeting</i> tersebut antara Humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bermasalah dalam negosiasi dana pembangunan venue panjat tebing. Dimana diharapkan dana tersebut tidak membuat salah satu pihak merasa dirugikan.</p>
--	--	--

Sumber : Hasil wawancara dengan Staff PT. Pusri Palembang

Dari permasalahan tabel 1.3 di atas menjelaskan bahwa banyaknya kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh humas PT. Pusri Palembang dengan Pemerintah Sumatera Selatan ada beberapa yang tidak terlaksana dengan baik di antaranya di bagian kegiatan sosial dan *formal meeting*. Karena tidak sesuai dengan rencana kemudian mengakibatkan hubungan yang dibangun antara PT. Pusri Palembang dengan pemerintah kurang harmonis. Hal ini dapat dilihat dalam kegiatan sosial dimana belum terjadinya kerjasama yang baik antara PT. Pusri Palembang dengan pemerintah, begitu juga dengan *formal meeting* dimana belum terjadinya kesepakatan yang dilakukan oleh PT. Pusri Palembang dengan pemerintah. Dalam hal ini PT. Pusri Palembang berusaha untuk menjaga hubungan baik dengan pemerintah walaupun masih ada kegiatan-kegiatan yang dilakukan kurang baik.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan di atas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Peran Humas PT. Pusri Palembang dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan”** dimana dari penelitian tersebut ingin mengetahui lebih dalam lagi bagaimana peran Humas PT. Pusri Palembang dalam menjalin hubungan baik dengan publik eksternalnya, khususnya dengan Pemerintah.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana peran Humas PT. Pusri Palembang dalam menjalin hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan ?

1.3 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran yang dilakukan Humas PT. Pusri Palembang dalam menjalin hubungan baik dengan PemerintahProvinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat diberbagai pihak baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan, masukan dan menambah kajian bagi perkembangan ilmu komunikasi untuk mengetahui bagaimana peran Humas yang tepat, yang digunakan pada suatu perusahaan tertentu untuk dapat menjalin hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dan dapat dijadikan sumber referensi untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan variabel yang sama.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap pihak-pihak seperti PT. Pusri Palembang, Humas PT. Pusri Palembang dan Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. terkait dan tentunya untuk lebih selektif dan memacu kreatifitas dalam menjalin hubungan baik dengan pemerintah Provinsi Sumatera Selatan.

1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti

Manfaat bagi peneliti, peneliti dapat mendeskripsikan peran Humas dalam menjalin hubungan baik dengan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan. Serta sebagai sarana bagi peneliti untuk memperluas wawasan mengenai ilmu komunikasi khususnya di bidang .

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, O. (2001). *Dasar-dasar Humas*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Ardianto, E. (2004). *Handbook of Humas*. Bandung : Simbiosis RekatamaMedia.
- Jefkins, F. (2003). *Humas (Edisi Kelima)*. Diterjemahkan oleh Yadin, D. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, R. (1994). *Manajemen HUMAS, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti.
- Kasali, R. (2000). *Manajemen Humas*. Jakarta: PT Pustaka Utama Grafiti.
- Kriyantono, R. (2012). *Humas Writing (Edisi Kedua)*. Jakarta: Kencana.
- Morissan, M.A. (2008). *Manajemen Humas (Strategi Menjadi Humas Profesional)*. Jakarta: Kencana.
- Ruslan, R. (2015). *Kiat dan Strategi Kampanye Humas*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soemirat, S. (2007). *Dasar- dasar Public Relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Cetakan ke-12. Bandung: Alfabeta.
- Suprawoto. (2018). *Government Public Relations Perkembangan dan Praktek di Indonesia* . Jakarta: Kencana.
- Tim Penyusun. (2018). *Buku Pedoman Penulisan Skripsi Jurusan Ilmu Komunikasi*. Inderalaya: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Sumber Lain :

- Ardhoyo, T.E. (2013). Peran dan Strategi (Humas) dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. *Jurnal Ilmiah WIDYA*. Volume 1(1).
- KBBI. (2017). <http://kbbi.web.id/>. Diakses pada 26 Januari 2018.
- Kumariyah, T.(2006). Peran *Public Relations* dalam meningkatkan Citra Perusahaan. Powerkerto : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Powerkerto
- Luqman, Y. (2013). Peran dan Posisi Hubungan Masyarakat Sebagai Fungsi Manajemen Perguruan Tinggi Negeri di Semarang. *Jurnal Interaksi*. Volume II (1).

- Margaretha, T.M. (2012). Strategi Komunikasi dalam Hubungan Pemerintahan (*Government Relations*) pada Industri Minyak dan Gas Bumi. *Skripsi*. Depok: FISIP Universitas Indonesia.
- Oktaviana, T. (2014). Manajemen Humas dalam Upaya Perbaikan Layanan Publik. *Skripsi*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga
- Pratidina, A.P. (2010). Kegiatan Humas PT Askes (Persero) cabang Surakarta. *Skripsi*. Surakarta: FISIP Universitas Sebelas Maret.
- Pramudiany, A. (2007). Peran *Public Relations* dalam Mendukung Kegiatan *Customer Care* untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Telkom Jakarta. *Laporan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Indonusa Esa Unggul.
- Pupuk Sriwidjaja Palembang. Sekilas Perusahaan. Diakses tanggal 25 April 2018. <http://www.pusri.co.id/ina/profil-sekilas-perusahaan/>
- Rahutomo, A.N. (2013). Strategi Humas dalam Mempublikasikan Informasi Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Rayon di Samarinda Ilir. *Ejournal Ilmu Komunikasi*. Volume I(2).
- Sarwanti, D. (2007). Tugas Humas PT. PLN (Persero) APJ Surakarta dalam Membina Hubungan Baik dengan Pengguna Listrik (Pelanggan). *Laporan*. Surakarta: FISIP Universitas Sebelas Maret.
- Soraya, W. (2016). Strategi Eksternal Relations Hotel Novotel Palembang dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. *Skripsi*. Palembang: Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Raden Fatah Palembang.
- Suata, Y. (2008). Peranan Public Relations dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Udiklat Tuntungan Medan. Sumatera Utara: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Wungkana, Y. (2007). Strategi Government Relations Austasia Group dalam Membina Hubungan Baik dengan Direktorat Jenderal Peternakan Departemen Peternakan. *Skripsi*. Jakarta: Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana.
- Yanuarti, I. (2010). Peran dan Fungsi humas dalam Penigkatan Pelayanan PT. Garuda Indonesia Medan. Sumatera Utara: Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara Medan.