

**KUALIFIKASI HUMAS PADA DIVISI HUMAS
PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO)
CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



Diajukan oleh :

**Muhammad Rilo Anjasmaya
NIM. 07031281419057**

Konsentrasi Hubungan Masyarakat

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

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**KUALIFIKASI HUMAS PADA DIVISI HUMAS
PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO)
CABANG PALEMBANG**

SKRIPSI

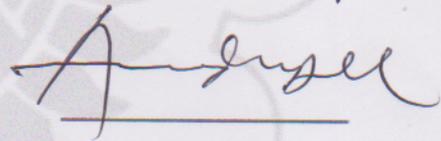
Oleh :

**MUHAMMAD RILO ANJASMAYA
07031281419057**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 2018

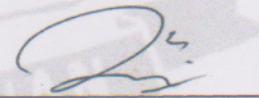
Pembimbing I

**Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001**



Pembimbing II

**Krisna Murti S.I.Kom., MA.
NIP.**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI
KUALIFIKASI HUMAS PADA DIVISI HUMAS
PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO)
CABANG PALEMBANG.

SKRIPSI

Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat
Pada Tanggal 24 Juli 2018

Ketua :

1. Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP.196012241990011001

Andy Alfatih

Anggota :

1. Krisna Murti S.I.Kom., MA
NIP.

Krisna Murti

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

Retna Mahriani

3. Febrimarani Malinda, S.Sos., MA
NIP.

Febrimarani Malinda

4. R.A Wulantari S.I.Kom,M.Si
NIP.198703172015042001

R.A Wulantari

Mengetahui,

Dekan FISIP Unsri

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Prof. Dr. Kiagus M. Sobri
Prof. Dr. Kiagus M. Sobri, M.Si.
NIP. 196311061990011001

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

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSYARATAN PUBLIKASI

1. Skripsi yang berjudul “Kualifikasi Humas Pada Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonseia II (Persero) Cabang Palembang” ini adalah karya penelitian saya 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-unsur 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 form 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.

Indralaya, Juli 2018

Muhammad Rilo Anjasmaya
NIM.0701281419057

Motto dan Persembahan

- ❖ Jangan pernah merasa malu untuk punya impian yang tinggi, malulah ketika kau tidak punya impian.
- ❖ Barang siapa yang bersungguh-sungguh maka dia akan mendapatkannya.
- ❖ Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal itu amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui. (Al-Baqarah : 216)
- ❖ Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Asy Syarh : 15-6)

Skripsi Ini Aku Persembahkan Untuk :

- ❖ Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW.
- ❖ Ayahandaku (Padri Wangsa), Ibundaku (Erni Yanti) kakaku (Ridwan Septiohadi) dan adik-adiku (Riski Januari Saputra dan Rifqi Septiansyah)
- ❖ Dosen Pembimbing Skripsiku.
- ❖ Dosen-dosen Fisip Unsri Jurusan Ilmu Komunikasi.
- ❖ Sahabat-sahabatku di G-Crew
- ❖ Sahabat-sahabatku Ikom A
- ❖ Almamaterku tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “KUALIFIKASI HUMAS PADA DIVISI HUMAS PT. PELABUHAN INDONESIA II (PERSERO) CABANG PALEMBANG”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S-1 Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya

Penulis menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, oleh karan itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini.

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. Andy Alfatih, MPA, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Krisna Murti S.I.Kom., MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia membimbing penulis, memberikan ilmu dan masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Retna Maharani, M.Si dan Ibu Raden Ayu Wulantari M.Si dan Ibu Febrimarani Malinda, S.Sos., MA. selaku dosen penguji proposal penelitian skripsi saya dan yang memberikan ilmu dan masukan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen jurusan Ilmu Komunikasi dan seluruh Dosen Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik yang telah mendidik dan berbagi ilmu sehingga saya dapat menyelesaikan studi strata satu saya.
6. Orang tua penulis yaitu Ayahanda Padri Wangsa dan Ibunda Erni Yanti terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, bimbingan serta doa-doanya sehingga penulis bisa sampai pada titik ini.
7. Kaka dan adik-adikku. Ridwan Septiohadi, Riski Januari Saputra dan Rifqi Septiansyah Your My Spirit.
8. Nenekku tercinta, wawak Alm. H. Darusalam, wawak Hj. Rodiah, Ayuk Nova, Ayuk Sari, Ayuk Yusi terima Kasih ilmu-ilmunya, nasehat serta bimbinganya.

9. Temen satu geng G.Crew Fajrin, Jopi, Arif, Halim, Filza, Renny, Engelda, Ghending, Irva, Syamsiah, Kiki, Nia, Nadya. Terima Kasih untuk motivasi dan rasa persahabatannya.
10. Teman-teman seperjuangan Komunikasi 2014 Indralaya terkhusus kelas A tetep kompak guys, see you on top.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan untuk berbagai pihak.

Indralaya, Juli 2018

Penulis,

Muhammad Rillo Anjasmaya

NIM: 07031281419057

ABSTRAK

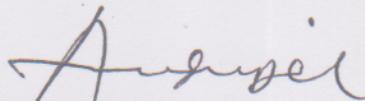
Muhammad Rilo Anjasmaya, *Kualifikasi Humas Pada Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.*

Penelitian ini dilatar belakangi dari terbentunya SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia) Sektor Komunikasi dan Informatika Bidang Kehumasan yang disahkan oleh Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia melalui keputusan menteri Nomor : KEP.39/MEN/II/2008. SKKNI ini membahas tentang kompetensi atau keahlian yang harus seorang *public relations* miliki dalam menjalankan profesi sebagai seorang *public relations* yang profesional, SKKNI ini berperan untuk menyeragamkan kompetensi profesi praktisi *public relations* serta untuk menghasilkan tenaga *public relations* yang sesuai dengan standarisasi.. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif sedangkan teknik pengumpulan data dari penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi dan studi dokumentasi. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Humas, Asisten Deputi General Manager (ADGM) dan SDM PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa kualifikasi humas yang pada divisi humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang berada pada kualifikasi humas junior, penetapan kualifikasi ini dilakukan oleh bagian SDM dan mengacu pada SKKNI sektor komunikasi dan informatika kehumasan. Hasil penelitian ini dipadatkan bahwa penerapan kualifikasi humas pada divisi humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang telah memiliki kualifikasi sangat baik dan penilaian inipun mengacu pada poin-poin yang terdapat dalam SKKNI.

Kata Kunci : Kualifikasi, Kompetensi, Public Relations, SKKNI, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti S.I.Kom, MA
NIP.

Palembang, Juli 2018
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

ABSTRACT

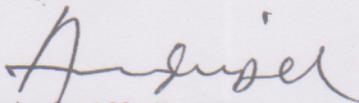
Muhammad Rilo Anjasmaya, *Public Relations Qualification at Public Relation Division of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch.*

This research is based on the provision of SKKNI (Indonesian National Work Competence Standards) Sector of Communication and Informatics in the Field of Public Affairs which approved by the Minister of Manpower and Transmigration of the Republic of Indonesia through Ministerial Decree No. KEP.39 / MEN / II / 2008. SKKNI is about the competence or expertise that must have a public relations in running profession as a professional public relations, this SKKNI role to uniform the professional competence of public relations practitioners and to produce public relations personnel in accordance with the standardization. The method used in this reasearch is a qualitative research method while data collection techniques from this research are in-depth interviews, observation and documentation studies. The informants in this research are Public Relations, Assistant Deputy General Manager (ADGM) and HRD PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch.

From the results of this study it is known that public relations qualifications at the public relations division of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch is in the qualification of junior public relations, the determination of this qualification is done by the HRD and refers to SKKNI communications and informatics public relations sector. The results of this study is compacted that the application of public relations qualification in the public relations division of PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch has a very good qualification and this assessment also refers to the points contained in SKKNI.

Keywords: *Qualification, Competence, Public Relations, SKKNI, PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Palembang Branch.*

Pembimbing I



Dr. Andy Alfatih, MPA
NIP. 196012241990011001

Pembimbing II



Krisna Murti S.I.Kom, MA
NIP.

Palembang, Juli 2018
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSTUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERSTUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.1.1 Terdapat Peningkatan Prestasi yang Diraih oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang	6
1.1.2 Terdapat Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kepelabuhan di PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang	8
1.1.3 Masih Lemah Program Di Bidang Kehumasan	9
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II TELAAH PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	13
2.2 Kualifikasi <i>Public Relations</i>	13
2.3 Beberapa Teori Kualifikasi <i>Public Relations</i>	16
2.4 Kerangka Teori	19
2.5 Kerangka Pemikiran	21
2.6 Alur Pikir	24
2.7 Hipotesis Deskriptif	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Definisi Konsep	25
3.3 Fokus Penelitian	27
3.4 Unit Analisis Data	29
3.5 Informants	30
3.6 Jenis Data dan Sumber Data	30
3.7 Teknik Pengumpulan Data	31
3.8 Teknik Keabsahan Data	32
3.9 Teknik Analisis Data	33
3.10 Sistematika Penulisan	34

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	36
4.1.1 Sejarah	36
4.1.2 Lokasi Perusahaan	38
4.1.3 Dasar Hukum Perusahaan	38
4.1.4 Visi dan Misi	38
4.1.5 Arti Logo Perusahaan	39
4.1.6 Arti Logo Cinta IPC	41
4.2 Struktur Organisasi	42
4.3 Kegiatan Usaha PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang	44

4.4 Pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang	45
--	----

BAB V HASIL DAN ANALISIS

5.1 Membuat Dan Mengakses Dokumen di Komputer	54
5.1.1 Pembuatan Program <i>Media Relation</i>	54
5.1.2 Pembuatan Program <i>Customer Relation</i>	59
5.1.3 Pembuatan Program <i>CSR</i>	65
5.1.4 Pengiriman Informasi	73
5.2 Pertukaran Informasi Lisan dalam Bahasa Inggris	75
5.2.1 Adanya Program <i>Special Event</i>	76
5.2.2 Program Pelatihan (<i>Traning</i>)	78
5.3 Membuat Kliping	81
5.3.1 Bersumber Dari Koran	82
5.3.2 Bersumber Dari Internet	84
5.4 Membuat Dokumentasi Kegiatan	87
5.4.1 Dokumentasi Foto	88
5.4.2 Dokumentasi Video	91
5.5 Melakukan Kegiatan <i>Open House</i>	93
5.5.1 Kunjungan Instansi	94
5.5.2 Kunjunga Masyarakat	96
5.6 Melakukan Kegiatan <i>Internal Gathering</i>	98
5.6.1 Kegiatan <i>Employee Gathering</i>	99
6.6.2 Kegiatan Top Management Gathering	103

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan	105
6.2 Saran	106
Daftar Pustaka	107

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Masih Lemah Program Di Bidang Kehumasan	10
Tabel 2. Alur Pikir	24
Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	27
Tabel 4.1 Daftar Pelangga cargo Owner.....	45
Tabel 4.2 Daftar Pelanggan EMKL	46
Tabel 4.3 Daftar Pelanggan PBM	48
Tabel 4.4 Daftar Pelanggan Shipping Agent	50
Tabel 4.5 Daftar Pelanggan Rupa-Rupa	52
Tabel 5.1 Pembuatan Program Media Relation	55
Tabel 5.2 Pembuatan Program <i>Customer Relation</i>	60
Tabel 5.3 Pembuatan Program <i>CSR</i>	66
Tabel 5.4 Program Bina Lingkungan.....	68
Tabel 5.5. Program Pemberdayaan Masyarakat	69
Tabel 5.7 Data Pengirima Informasi.....	73
Tabel 5.8 Paleksanaan <i>Special Event</i>	76
Tabel 5.9 Program Pelatihan (<i>Traning</i>)	79
Tabel 5.10 Pembuatan Kliping Koran	82
Tabel 5.11 Pembuatan Kliping dari Internet.....	85
Tabel 5.12 Dokumentasi Foto.....	88
Tabel 5.13 Dokumentasi Video	91
Tabel 5.14 Kegiatan Kunjungan Instansi.....	94
Tabel 5.15 Kunjungan Masyarakat.....	96
Tebe; 5.16 Kegiatan <i>Employee Gathering</i>	99
Tabel 5.16 kegiatan <i>Top Management Gathering</i>	103

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Indeks Prestasi yang Diterima Divisi Humas Tahun 2014-2017.....	7
Gambar 2. Indeks Kepuasan Pelanggan.....	9
Gambar 3. Struktur Organisasi	42
Gambar 5.1 Foto Press Release yang Suda di Publikasi	57
Gambar 5.2 Kegiatan Publikasi yang Dilakukan Melalui Sosial Media	58
Gambar 5.3 Kegiatan <i>Customer Service</i> yang Dilakukan Humas	62
Gambar 5.4 Rapat Internal Pembahasan Keluhan Pelanggan.....	63
Gambar 5.5 Monitoring Hasil Tindak Lanjut Keluhan Pelanggan	64
Gambar 5.6 Penyerahan Bantuan Hewan Kurban	70
Gambar 5.7 Peletakan Batu Pertama Untuk Pembangunan Gedung Sekolah	71
Gambar 5.8 Penyerahan Bantuan Pendidikan.....	72
Gambar 5.9 Contoh Keliping Koran Dan Pembuatan Media Kliping	83
Gambar 5.10 Contoh Kliping Bersumber dari Internet	86
Gambar 5.11 Kegiatan Publikasi Melalui Media Sosial.....	90
Gambar 5.12 Kegiatan Publikasi Melalui Medis Sosial	92
Gambar 5.13 <i>Field Trip</i> ke PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	95
Gambar 5.14 <i>Field Trip</i> ke PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero)	97
Gambar 5.15 Foto Kegiatan <i>employee gathering</i>	102

DAFTAR SINGKATAN

BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
PT	: Perusahaan Terbatas
HUMAS	: Hubungan Masyarakat
PELINDO	: Pelabuhan Indonesia
IPC	: <i>Indonesia Port Corporation</i>
PR	: <i>Public Relations</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
ADGM	: Asisten Deputi General Manager
SKKNI	: Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia
CSR	: <i>Corporate Social Responsibility</i>
SD	: Sekolah Dasar
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas

DAFAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penunjuk Dosen Pembimbing

Lampiran 2. Kartu Bimbingan

Lampiran 3. Surat Izin Penelitia

Lampiran 4. Pedoman Wawancara

Lampiran 5. Hasil Wawancara

Lampiran 6. Matriks Perbaikan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era perkembangan teknologi dan arus globalisasi yang semakin kencang mengakibatkan teknologi berkembang dengan sangat canggih dan ini pun berdampak pada persaingan dunia bisnis yang semakin pesat. Kondisi ini menuntut setiap perusahaan harus memiliki keunggulan-keunggulan kompetitif, respons yang cepat dan fleksibel, agar dapat bersaing dengan perusahaan lain khususnya dengan perusahaan yang bergerak dalam bidang yang sejenis atau sama.

Saat ini perusahaan semakin berorientasi untuk mendapatkan dukungan dan citra yang baik dari publik-publiknya baik publik internal maupun publik eksternal dengan harapan agar terciptanya hubungan baik antara perusahaan dengan publik-publiknya serta keberlangsungan perusahaan juga terjamin. Cara yang dapat dilakukan untuk memperoleh dukungan dari publik-publik perusahaan. Antara lain untuk menjalin hubungan dengan publik internal salah satunya dapat dengan membuat program *employer relation*. Sedangkan untuk membangun hubungan dengan publik eksternal dapat dengan membuat program *customer relation* atau dengan menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan. Untuk membuat program-program dan menjalankan aktivitas tersebut maka suatu perusahaan harus memiliki seorang Humas.

Humas adalah fungsi *management* yang menilai sikap-sikap publik, mengidentifikasi kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kegiatan untuk

memperoleh pengertian dan pengakuan publik. *Scoot M. Cultip, Aleen H. Center dan Glen M. Boom* dalam (*Handbook of Public Relations 2014:8*). Menurut *IPRA (International Public Relation Association)* mendefinisikan Humas adalah fungsi manajemen dari ciri-ciri yang terencana dan berkelanjutan melalui organisasi atau lembaga swasta atau negara untuk memperoleh pengertian, simpati dan dukungan dari mereka yang terkait atau mungkin ada hubungannya dengan penelitian opini publik diantara mereka.

Dari berbagai definisi Humas diatas dapat disimpulkan bahwa seorang Humas memiliki peran yang sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Tugas seorang Humas adalah sebagai seseorang yang harus dapat menjalin hubungan baik kepada publik-publiknya baik itu publik internal maupun publik eksternal. Seorang Humas dapat menemukan cara-cara tersendiri untuk dapat menjalin hubungan baik dengan publiknya tergantung dimana tempat Humas bekerja apakah bekerja pada perusahaan BUMN, Swasta ataupun organisasi lain, dan hal ini biasanya tergantung pada bidang apa perusahaan itu bergerak apakah bergerak dibidang penyediaan barang, konstruksi, media, energi, sampai ke perusahaan penyedia jasa kepelabuhan. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang penyediaan jasa kepelabuhan adalah PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa kepelabuhan yang menyediakan sarana dan prasarana kepelabuhan dalam rangka menunjang kelancaran arus kapal laut, angkutan penumpang, dan pengiriman barang. Adapun tujuan utama PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang ini adalah

untuk melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan melalui pelayanan jasa kepelabuhan, serta memperoleh keuntungan bagi perusahaan dengan cara menyelenggarakan usaha jasa kepelabuhan dan usaha-usaha lainnya yang mendukung mutu pelayanan jasa kepelabuhan, misalnya dermaga dan fasilitas lain seperti bongkar muat barang, angkutan penumpang, alat bongkar muat, serta jasa-jasa lain yang berhubungan dengan pemanduan kapal dan penundaaan kapal. Sebagai perusahaan besar PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang juga memiliki hubungan baik antara perusahaan dan publik-publiknya hal ini terlihat dari banyaknya program-program yang dibuat oleh Humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang salah satu contoh programnya adalah pekan olahraga karyawan, *media gathering* sampai program-program tanggung jawab sosial perusahaan dan masih banyak program-program yang dijalankan oleh Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang dari fenomena-feomena yang terjadi terlihat telah memiliki kualifikasi yang baik hal ini terlihat dari banyaknya prestasi yang diraih oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tetapi dengan banyaknya prestasi yang di raih tidak menutup kemungkinan juga memiliki kekurangan di beberapa program-program kehumasan yang dijalankan. Tentunya untuk mendapatkan prestasi yang banyak dan membuat program-program kehumasan seorang Humas haruslah memenuhi kualifikasi tertentu. Humas yang baik adalah seorang yang mampu memenuhi kriteria-kriteria dalam menjalankan berbagai tugas agar dapat mencapai tujuan dari institusi atau organisasinya yang bertumpu pada kualifikasi Humas.

Kualifikasi Humas merupakan suatu keahlian yang diperlukan untuk melakukan sesuatu, atau menduduki jabatan tertentu. Jadi, kualifikasi mendorong seseorang untuk memiliki suatu “keahlian atau kecakapan khusus”. Setiap profesi tentunya memiliki kualifikasi masing-masing yang dipersyaratkan ketika seseorang ingin menggeluti profesi tersebut. Profesi Humas pun demikian, tentu saja ada kualifikasi yang dipersyaratkan ketika seseorang ingin menjadi seorang Humas Hasan (2003 : 533). Sedangkan menurut *Gary Dessler (1997: 90)* menyatakan konsep analisis jabatan dalam organisasi. Analisis jabatan ini merupakan prosedur untuk menetapkan tugas-tugas dari posisi dan karakteristik dari orang yang hendak diangkat untuk memenuhi posisi dalam organisasi. Merujuk pada hal tersebut maka dapat diketahui bahwa ketika merekrut calon karyawan maka harus disesuaikan dengan posisi atau jabatan yang perlu ditempati dan juga berkaitan erat dengan pemenuhan atas tugas yang dijalankan.

Kualifikasi Humas menurut Perhumas dan Bakohumas, 2008 tertera dalam SKKNI (Standar Kompetensi Kerja Nasional) bidang kehumasan sendiri dibagi menjadi 4 Kategori antara lain ;

1. Humas Junior
2. Humas Madya
3. Humas Ahli
4. Humas Manajerial

Untuk masing-masing kualifikasi memiliki kompetensi yang berbeda-beda dan disamping itu setiap kelompok kompetensi maupun sertifikasi dijelaskan dan dapat dipelajari dalam KEP Menakertrans No. Kep. 39/MEN/II/2008. Keputusan menteri ini menjelaskan tentang pembagian kualifikasi Humas berdasarkan kompetensil.

Rincian ini untuk mencegah terjadinya miskonsepsi mengenai penyelenggaraan sebuah kegiatan sekaligus sebagai penyerasan tentang sebuah kompetensi bagi seluruh profesional humas di Indonesia,

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan kualifikasi Humas adalah muatan standar kompetensi yang harus dimiliki untuk menjalankan profesi sebagai seorang Humas di suatu organisasi atau instansi. Humas yang ada di Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia termasuk kedalam kategori *Junior* Humas atau Humas Junior berdasarkan kualifikasi yang dibuat oleh bagian SDM dan penetapan ini pun mengacu pada SKKNI bidang kehumasan untuk dapat memenuhi kategori Humas Junior maka Humas pada Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Harus dapat memenuhi poin dari Perhumas dan bakohumas antara lain: Dapat membuat dan mengakses dokumen di komputer, melakukan pertukaran informasi lisan dalam Bahasa Inggris, membuat kliping, membuat dokumentasi kegiatan, melakukan kegiatan *open house*. Dan melakukan kegiatan internal gathering.

Berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melihat, bagaimana kualifikasi Humas di Divisi Humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Berangkat dari latar belakang tersebut penulis ingin membuat penelitian yang berjudul: Kualifikasi Humas pada Divisi Humas PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Ada tiga alasan utama mengapa penulis ingin melakukan penelitian ini dan juga terkait atas pemilihan judul. Kedua alasan tersebut sebagai berikut:

1. Terdapat Peningkatan Prestasi yang di raih oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang di Bidang Kehumasan.
2. Terdapat Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kepelabuhanan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.
3. Masih Lemah Program Di Bidang Kehumasan.

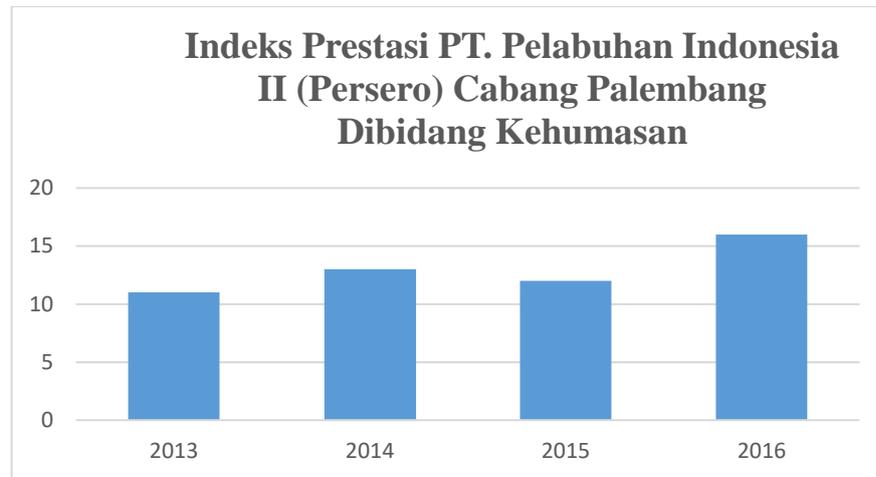
Alasan tersebut akan penulis uraikan secara panjang dan lebar sebagai berikut:

1.1.1 Terdapat Peningkatan Prestasi yang Diraih Oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang di Bidang Kehumasan.

Dengan banyaknya penghargaan yang telah diraih oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tidak berlebihan rasanya dikatakan bahwa PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang telah memiliki seorang Humas yang memiliki Kualifikasi yang baik hal ini terlihat dengan berbagai macam prestasi yang telah didapatkan. Seorang Humas dituntut memiliki kualifikasi yang baik tentunya agar dapat mempertahankan serta meningkatkan prestasi yang telah dicapai di tahun-tahun berikutnya .

Untuk lebih jelasnya mengenai peningkatan prestasi yang telah di raih oleh PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang di bidang kehumasan.

Lihat gambar 1.1



Gambar 1.1

Indeks Prestasi yang Diterima Divisi Humas Tahun 2014-2017
(Sumber: Annual Report PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Dari Gambar 1.1 terlihat bahwa penghargaan yang diraih PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang mengalami peningkatan. Penghargaan yang telah diraih saat ini pun akan terus mengalami peningkatan dikarenakan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang mempunyai target di tahun-tahun selanjutnya prestasi yang didapat harus mengalami peningkatan.

Dari gambar diatas terlihat bahwa terdapat peningkatan prestasi yang diraih oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang sepanjang tahun 2017 berjalan. Keseluruhan penghargaan yang diterimah oleh PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang selama tahun 2016 berjalan kurang lebih ada 16 penghargaan dari semua kategori. Penghargaan yang didapatkan oleh Divisi Humas sendiri meliputi pemenang pada Media Humas Juara I kategori Pelayanan Informasi Melalui *Website*, Asian HRD oleh Anugrah Business Review, *The Best on Business Teamwork (Teamwork Development of The Years)*, *Best Operation Management* Peringkat II Anugrah Business Review, Bidang Marketing (*Silver*

Winner Kategori Strategi *Marketing* dari *BUMN Track*, *Bronze Winner* Kategori *Tactical Marketing* dari *BUMN Track*, *Silver Winner* Kategori *Special Award* dari *BUMN Track*, *Silver Winner* Kategori Strategi *Marketing* dari *BUMN Track*)

1.1.2 Terdapat Peningkatan Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Kepelabuhanan di PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang Pada Tahun 2016.

Menjalin hubungan baik dengan pelanggan merupakan kegiatan yang selalu dilakukan oleh Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Kegiatan ini diwujudkan dengan adanya program *customer relation* yang dijalankan oleh Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Program ini bertujuan untuk merespon keluhan pelanggan dan dengan tujuan akhir agar terciptanya kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa kepelabuhanan.

Dibawah ini, data Indeks Kepuasan Pelanggan yang dihasilkan melalui kegiatan survei pelanggan yaitu indeks yang menggambarkan tingkat kepuasan layanan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang berdasarkan pengalaman pelanggan ketika berinteraksi dengan produk atau layanan pada tahun 2013-2016.



Gambar 1.2

Indeks Kepuasan Pelanggan. Diterima Divisi Humas Tahun 2013-2016
(Sumber: Annual Report PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Berdasarkan data indeks kepuasan pelanggan pengguna jasa kepelabuhan pada gambar 1.2 diatas, menunjukkan bahwa indeks kepuasan pelanggan PT Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang mengalami naik turun dalam kurung waktu 4 tahun terakhir. Ditahun 2013, indeks kepuasan pelanggan sebesar 3,44 masuk dalam kategori netral, namun di tahun-tahun berikutnya masuk dalam kategori puas dengan nilai 4,10 pada tahun 2014, kemudian turun menjadi 3,95 pada tahun 2015, dan pada tahun 2016 kembali naik menjadi 4,24. Kenaikan indeks kepuasan pelanggan ini menandakan kegiatan *customer relation* yang dijalankan oleh Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang berhasil dalam peningkatan kepuasan pelanggan pengguna jasa kepelabuhan.

1.1.3 Masih Lemah Program Di Bidang Kehumasan

Sebagai suatu perusahaan yang besar yang terus berkembang secara dinamsi tidak menutup kemungkinan juga memiliki program di bidang kehumasan yang masih lemah, dengan masih lemahnya program ini maka kualifiaksi *public relation* pada divisi humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang tidak

sepenuhnya memiliki kompetensi yang baik. Dengan adanya kekurangan ini dapat dijadikan sebagai pemacu untuk lebih maju terkhusus di bidang kehumasan

Dengan masih lemahnya program ini maka seorang Humas harus memiliki Kualifikasi yang baik untuk memperbaiki kekurangan tersebut.

Untuk lebih jelasnya mengenai masih lemahnya program di bidang Kehumasan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

Lihat tabel 1

Tabel 1.

Lemahnya Program Di Bidang Kehumasan PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

No.	Program	Seharusnya	Nyatanya
1.	<i>Media Relation</i>	Kerjasama humas dengan pihak media seharusnya tidak dapat dipisahkan karena kegiatan humas tidak terlepas dari publikasi di media massa mengenai pemberitaan perusahaan.	Belum berjalanya MOU dengan pihak media untuk tahun 2017.
2.	<i>Customer Relation</i>	Setiap program yang dibuat harusnya dibawah pengawasan agar nantinya apabila terjadi masalah di lapangan program ini dapat dikaji ulang atau dihapuskan.	Kurangnya <i>controlling</i> dalam setiap program yang telah dibuat, sehingga program tersebut tidak berjalan dengan lancar
3.	<i>Service Excellent</i>	Melakukan pengawasan pada setiap program yang dibuat dengan tujuan apabila terjadi masalah di	Kurangnya <i>controlling</i> di bidang ini sehingga

		lapangan program ini dapat dikaji ulang atau dihapuskan.	program tersebut tidak berjalan dengan lancar
--	--	--	---

Sumber : Hasil wawancara dengan pihak Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang

Dari table diatas terlihat bahwa masih lemahnya program-program dibidang kehumasan yang harus ditingkatkan dan dibenahi oleh Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang. Yang mana nantinya apabila program-program ini telah terlaksana dengan baik maka seorang humas dapat dikatakan telah memiliki kualifikasi dengan baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana Kualifikasi *Publik Relation* pada Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui Bagaimana Kualifikasi Humas pada Divisi Humas PT.

Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat akademis (bagi penulis dan pembaca) dan Praktis yang diperoleh :

1. Manfaat Akademis

- a. Memberi masukan berupa teori atau konsep-konsep pengembangan Ilmu Sosial dan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta sebagai wahana latihan penerapan ilmu sosial. Khususnya dalam kajian Ilmu Komuniaksi
- b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi referensi sehingga dapat dibaca oleh siapa saja yang berminat untuk melakukan penelitian yang sama

2. Manfaat Praktis

- a. Menambah informasi tentang kualifikasi yang harus dimiliki oleh seorang Humas.
- b. Dengan pelaksanaan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi masukan untuk berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrachman, Oemi. 1993. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Anggoro, Linggar. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvinaro. 2011. *Handbook of Public Relations*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Alwi, Hasan. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Benardi, H. John & Joice E. A. Russel. 1998. *Human Resource Management*. Jakarta: PT. Rineka Citra
- Bungin, Burhan. 2006. *Sosiologi Komunikasi*. Surabaya: Kencana
- Bowdin, G., Allen, J., O' Toole, W., Harris, R. and McDonnell, I. (2006). *Events management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Creswell, John W. 2017. *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Dessle, Gary. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Effendy, Onong Uchjana. 1999. *Hubungan Masyarakat. Suatu Study Komunikologis*. Cetakan ke lima. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Iriantara, Yosol 2005. *Media Relation, Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung: Rekatama Media.
- Jefkins, Frank dan Daniel Yadin. 1996. *Public Relations*. Edisi Kelima. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto HM, 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti
- Kriyanto, Rachmat. 2012. *PR Writing: Teknik Produksi Media Public Relation dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Kriyantono, Rahmat. 2007. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, Dedi. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Hassan, M Iqbal. 2003. *Pokok-Pokok Materi Statistik (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.