

**MANAJEMEN ISU HUMAS PT PUSRI PALEMBANG
DALAM MENANGGAPI BERITA NEGATIF TENTANG
PUPUK BERSUBSDI**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi sebagai persyaratan
Mencapai derajat Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Broadcasting



Oleh :

DEA MUTIARA AGUSTINA
07031282025101

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**“MANAJEMEN ISU HUMAS PT PUSRI PALEMBANG DALAM
MENANGGAPI BERITA NEGATIF TENTANG PUPUK BERSUBSDI”**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi**

Oleh :

DEA MUTIARA AGUSTINA

07031282025101

Pembimbing I

Tanda Tangan

Tanggal

Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR

NIP. 199205312019032018



8 Maret 2024.

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Husni Thamrin., M.Si
NIP: 196406061992031001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“MANAJEMEN ISU HUMAS PT PUSRI PALEMBANG DALAM
MENANGGAPI BERITA NEGATIF TENTANG PUPUK BERSUBSIDI”**

**Skripsi
Oleh:**

**Dea Mutiara Agustina
07031282025101**

**Telah dipertahankan di Depan Komisi Penguji
Pada tanggal 26 Maret 2024
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat**

KOMISI PENGUJI

Pembimbing

**1. Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP.199205312019032018**


Tanda Tangan



Penguji :

**1. Farisha Sestri Musdalifah, S.Sos., M.Si
NIP.199309052019032019**

Tanda Tangan




**2. Misni Astuti, M.I.Kom
NIP.198503102023212034**



Mengetahui,



Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi



**Dr. Muhammad Husni Thamrin, M.Si
NIP. 196406061992031001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dea Mutiara Agustina
NIM : 07031282025101
Tempat dan Tanggal Lahir : Palembang, 02 Agustus 2002
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Isu Humas PT Pusri Palembang Dalam Menanggapi Berita Negatif Tentang Pupuk Bersubsidi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Palembang,
Yang membuat pernyataan,



Dea Mutiara Agustina
NIM.07031282025101

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“There are four keys to life : gratitude, effort, patience, and faith in what god has ordained.”

-Dea Mutiara Agustina-

PERSEMBAHAN

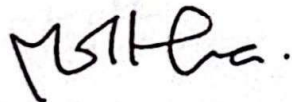
Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater saya program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta kedua orang tua saya, keluarga besar saya, teman-teman saya, dan setiap orang yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada saya selama proses pengerjaan skripsi.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh PT Pupuk Sriwidjaja yang dilanda isu negatif tentang pupuk bersubsidi. Pandangan masyarakat yang baik sangat diperlukan untuk mempertahankan reputasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi langkah yang diambil humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menyelesaikan isu negatif tentang pupuk bersubsidi. Pemilihan teori dalam penelitian menggunakan teori manajemen isu Chase and Jones, dimana keberhasilan penelitian dipengaruhi oleh lima variabel yaitu identifikasi isu, analisis isu, merumuskan program, pelaksanaan program dan evaluasi. Jenis penelitian yang digunakan berupa deskriptif kualitatif, dalam proses penelitian ini menggunakan data meliputi wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Dari hasil analisis dapat disimpulkan humas PT Pusri Palembang menggunakan yang merupakan *Adaptive change strategy* terbuka dan akomodasi untuk perubahan. Adaptif artinya suatu proses dimana seseorang harus menyesuaikan diri dengan lingkungannya serta manajemen isu yang digunakan humas PT Pusri Palembang berfokus pada identifikasi masalah, analisis, pembuatan strategi, implementasi, dan penyelesaian. Hasil penelitian bahwa hal tersebut sesuai dengan tahapan manajemen isu dai chase and jones. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa humas PT Pusri Palembang telah menerapkan strategi yang baik dalam mengelola isu, namun masih ada beberapa langkah atau strategi yang perlu diperbaiki dalam implementasinya.

Kata Kunci : isu, manajemen isu, hubungan masyarakat

Pembimbing I



Mifta Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR
NIP.199205312019032018



ABSTRACT

This research was motivated by PT Pupuk Sriwidjaja which was hit by negative issues regarding subsidized fertilizer. A good public opinion is very necessary to maintain a reputation. The aim of this research is to identify the steps taken by PT Pupuk Sriwidjaja Palembang's public relations in resolving negative issues regarding subsidized fertilizer. The choice of theory in the research used Chase and Jones' issue management theory, where the success of the research was influenced by five variables, namely issue identification, issue analysis, formulating programs, program implementation and evaluation. The type of research used is descriptive qualitative, this research process uses data including in-depth interviews, observation and documentation. From the results of the analysis, it can be concluded that PT Pusri Palembang's public relations uses an open Adaptive change strategy and accommodation for change. Adaptive means a process where a person must adapt to their environment and the issue management used by PT Pusri Palembang public relations focuses on problem identification, analysis, strategy creation, implementation and resolution. The research results show that this is in accordance with the issue management stages of Chase and Jones. Therefore, it can be concluded that PT Pusri Palembang's public relations has implemented a good strategy in managing issues, but there are still several steps or strategies that need to be improved in its implementation.

Keyword : *Issue, Issue management, public relations*

Advisor I

M.P.H.

Mifta Pratiwi, M.I.Kom, AMIPR
NIP.199205312019032018

Head of Communications Science Department



Dr. M. Husni Thamrin, M.Si
NIP.196406061992031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "Manajemen Isu Humas PT Pusri Palembang Dalam Menanggapi Berita Negatif Tentang Pupuk Bersubsidi." Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis dengan tulus ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya serta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk berkuliah di fakultas ini.
3. Bapak Dr. M. Husni Thamrin, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menjadi salah satu mahasiswa di jurusan ini.
4. Bapak Oemar Madri Bafadhal, S.I.Kom, M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi.

5. Ibu Miftha Pratiwi, M.I.Kom., AMIPR selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, waktu, tenaga, motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ibu Erlisa Saraswati, S.KPM., M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu peneliti selama masa perkuliahan.
7. Seluruh jajaran dosen beserta staf program studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan.
8. Mbak Elvira Humairah selaku Admin Jurusan Ilmu Komunikasi yang membantu peneliti dalam segala urusan yang berkaitan dengan administrasi jurusan.
9. Bapak Rustam Effendi selaku *Vice President* hubungan masyarakat PT Pusri Palembang karena telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga peneliti bisa menerima banyak informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
10. Mbak Glory Liani Putri dan Ibu Ria Novita Sari selaku staf humas PT Pusri Palembang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai dan memberikan informasi serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
11. Kak Wildan Muttaqin selaku staf humas PT Pusri Palembang yang telah banyak membantu peneliti dalam proses masuk untuk penelitian di lingkungan PT Pusri Palembang dan memberikan ilmu yang bermanfaat kepada peneliti.

12. Bapak Robbani selaku ketua kelompok tani kecamatan Muara Telang dan bapak Isa selaku petani Jawa Timur Kapal Kuda yang membantu peneliti dan meluangkan waktunya untuk diwawancarai sehingga peneliti bisa menerima banyak informasi yang diperlukan dalam penyusunan skripsi.
13. Paling utama, kedua orang tua penulis, Bapak Deddy Hendriyana dan Ibu Ani Milasari serta saudari penulis Syifa Constantina yang selalu memberikan dukungan, do'a, serta motivasi kepada peneliti sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
14. Ainun Dwi Pratiwi, Sessy Yulida Pertiwi, Marlin Azzahra, Meina Bella Aswani, Vierrend, Adinda Dwi Puspita, Aqilla Luthfia Andriana, Clara Meyhazlinda Putri, Annisa Tsabita selaku sahabat peneliti yang telah menemani dan mendukung setiap perjalanan peneliti hingga saat ini termasuk dalam proses penulisan skripsi
15. Zara Rakheen Aranov, Nabila Maharani serta seluruh teman-teman seperjuangan program Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang telah membantu dan mewarnai masa perkuliahan peneliti.
16. Seseorang yang belum bisa saya sebutkan namanya, terimakasih telah meluangkan waktunya membantu penulis menemani proses pengerjaan skripsi dari awal sampai akhir dan memotivasi penulis untuk mengerjakan skripsi secara cepat waktu.

17. Terakhir, untuk diriku sendiri. karena telah berjuang dan bertahan sejauh ini. Terimakasih karena telah mampu menyelesaikan skripsi ini dan tidak pernah menyerah sesulit apapun keadaannya sehingga skripsi ini bisa selesai dengan semaksimal mungkin.

Palembang, 12 Maret 2024

Peneliti

A handwritten signature in black ink, consisting of a circular loop followed by a long, sweeping horizontal line that extends to the right.

Dea Mutiara Agustina
NIM. 07031282025101

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xviii
DAFTAR GRAFIK	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II LANDASAN TEORI	14
2.1 Landasan Teori	14
2.1.1 Hubungan Masyarakat (Humas)	14
2.1.2 Peran Humas	15
2.1.3 Definisi Isu	17
2.1.4 Tahap Perkembangan Isu	19

2.1.5 Manajemen Isu	20
2.1.6 Definisi Berita	21
2.2 Berbagai Teori Strategi Manajemen Isu	23
2.2.1 Teori Strategi Manajemen Isu Chase <i>and</i> Jones	23
2.2.2 Teori <i>Issue Life-Cycle</i>	23
2.2.3 Teori <i>Legitimacy-Gap</i>	24
2.3 Teori Strategi Manajemen Isu yang Digunakan Dalam Penelitian Ini	25
2.3.1 Teori Strategi Manajemen Isu Chase <i>and</i> Jones	25
2.4 Kerangka Teori	26
2.5 Kerangka Pemikiran	28
2.6 Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Desain Penelitian	36
3.2 Definisi Konsep	36
3.3 Fokus Penelitian	38
3.4 Unit Analisis atau Unit Observasi	39
3.5 Informan Penelitian	39
3.5.1 Kriteria Informan	39
3.5.2 Key Informan	40
3.5.3 Informan Pendukung	40
3.6 Jenis Data dan Sumber Data	41
3.6.1 Jenis Data	41
3.6.2 Sumber Data	41
3.7 Teknik Pengumpulan Data	42
3.8 Teknik Keabsahan data	43
3.9 Teknik Analisis Data	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
4.1 Profil PT Pusri Palembang	46
4.2 Visi dan Misi PT Pusri Palembang	47
4.4 Profil Informan	48

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Identifikasi Isu (<i>Issue Identification</i>)	56
5.1.1 Media Monitoring	56
5.1.2 Kliping Berita	58
5.1.3 Membangun relasi dengan media terkait	60
5.2 Analisis Isu (<i>Issue Analysis</i>)	62
5.2.1 Mengetahui fakta isu yang sedang terjadi	63
5.2.2 Riset Lapangan	66
5.3 Merumuskan Program (<i>Strategy Option</i>)	70
5.3.1 Penentuan Strategi	70
5.3.2 Perancangan Program	74
5.3.3 Berkoordinasi dengan pihak Pengawas Pupuk	76
5.4 Pelaksanaan Program (<i>Action Program</i>)	79
5.4.1 Melaksanakan Program	79
5.5 Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	99
5.5.1 Evaluasi Program	99
5.5.2 Media Monitoring	103
5.6 Analisis Manajemen isu Humas PT Pusri Palembang dalam Menanggapi Berita Negatif Tentang Pupuk Bersubsidi	105
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	112
6.1 Kesimpulan	112
6.2 Saran	113
6.2.1 Saran Akademis	113
6.2.2 Saran Aplikatif	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	38
Tabel 5.1 Temuan Peneliti pada kategori identifikasi isu dimensi media monitoring.....	58
Tabel 5.2 Temuan Peneliti pada kategori identifikasi isu dimensi Kliping berita	60
Tabel 5.3 Temuan Peneliti pada kategori identifikasi isu dimensi membangun relasi dengan media	62
Tabel 5.4 Temuan Peneliti pada kategori Analisis Isu Dimensi Mengetahui Fakta Isu Yang Sedang Terjadi	66
Tabel 5.5 Temuan Peneliti pada kategori Analisis Isu Dimensi Riset Lapangan	69
Tabel 5.6 Temuan Peneliti pada kategori Merumuskan Program Dimensi Penentuan Strategi.....	74
Tabel 5.7 Temuan Peneliti pada kategori Merumuskan Program Dimensi Perancangan Program.....	76
Tabel 5.8 Temuan Peneliti pada kategori Merumuskan Program Dimensi Bekerjasama Dengan Pihak Pengawas Pupuk.....	78
Tabel 5.9 Pelaksanaan program yang dilakukan Humas Pusri bersama media	84
Tabel 5.10 Press Release yang dikeluarkan PT Pusri Palembang terkait dengan program yang dilakukan bersama petani	88
Tabel 5.11 <i>Temuan Peneliti pada kategori Action Dimensi Pelaksanaan Program</i> .	98
Tabel 5.12 Temuan Peneliti pada kategori Evaluasi Dimensi Evaluasi Program	103
Tabel 5.13 Temuan Peneliti pada kategori Evaluasi Dimensi Media Monitoring...	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pemberitaan Adanya Laporan Ke Ombudsman RI Terkait Kelangkaan Pupuk Bersubsidi	4
Gambar 1.2 Pemberitaan Media Online Tentang Keluhan Para Petani Sumsel yang Kesulitan Untuk Mendapatkan Pupuk Bersubsidi	7
Gambar 1.3 Pemberitaan Tentang Dampak Kesulitan Para Petani Lubuklinggau Mendapatkan Pupuk Bersubsidi	8
Gambar 1.4 Pemberitaan Petani OI dan OKI Keluhan Kelangkaan Pupuk	9
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Humas PT Pusri Palembang.....	48
Gambar 4.2 Dokumentasi dengan Informan Kunci 1	49
Gambar 4.3 Dokumentasi dengan informan kunci 2	50
Gambar 4.4 Dokumentasi dengan Informan Kunci 3	51
Gambar 4.5 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 1	52
Gambar 4.6 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 2	53
Gambar 4.7 Dokumentasi dengan Informan Pendukung 3.....	54
Gambar 5.1 Tutorial ERDCK (Elektronik Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok).....	64
Gambar 5.2 <i>Sharing Session</i> Bersama Ombudsman Republik Indonesia	77
Gambar 5.3 Press Release Pusri Amankan Stok Pupuk Bersubsidi	80
Gambar 5.4 Program Kerja Panggung Gembira dan Temu Tani	81
Gambar 5.5 Gambar Program Kerja Yang Dilakukan PT Pusri Palembang Bersama Media	86
Gambar 5.6 Instagram PT Pusri Palembang	96

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Pemikiran.....	30
-------------------------------	----

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1.1 Persentase Berita Kelangkaan Pupuk Bersubsidi di Daerah Tanggung Jawab PT Pupuk Sriwidjaja Tahun 2020-2023	10
--	----

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Persentase Berita Negatif Kelangkaan Pupuk Bersubsidi di Wilayah Tanggung Jawab PT Pusri Tahun 2020-2023	12
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam mewujudkan pandangan masyarakat yang baik tentang perusahaan, maka diperlukan usaha untuk meningkatkan dan mempertahankan reputasi. Reputasi merupakan penilaian atau hasil pandangan seseorang terhadap organisasi. Organisasi dinilai oleh masyarakat Setiap hari. Mereka dinilai berdasarkan kinerja, keputusan, produk, dan sebagainya. Penilaian ini muncul seiring berjalannya waktu sesuai dengan kebijakan dan keputusan yang telah dibuat. Jika penilaian masyarakat tentang organisasi bisa dikelola dengan baik, maka hal tersebut berkontribusi terhadap hasil reputasi yang positif. Untuk mendapatkan reputasi yang positif diperlukan adanya praktisi hubungan masyarakat.

Hubungan masyarakat (HUMAS) ialah sebagai fungsi untuk membantu suatu organisasi memperoleh tujuannya lewat komunikasi yang efisien dan relasi yang konstruktif. Menurut Scott M. Cutlip dan Allen Center, dan Glen Broom humas sebagai fungsi manajemen yang menjaga serta membangun hubungan baik dengan publik yang memengaruhi keberhasilan maupun kegagalan suatu organisasi (Kriyantono 2012:2). Secara luas, humas membangun relasi, kerja sama, dan kepercayaan antara individu dengan publik serta mencakup segala kegiatan di sebuah

instansi yang ada kaitannya dengan penyebaran informasi, citra perusahaan, serta penyelesaian sebuah isu yang dihadapi oleh instansi atau perusahaan. Untuk membangun relasi, kerjasama, dan kepercayaan yang baik maka diperlukan komunikasi yang efektif.

Komunikasi efektif merupakan suatu aktivitas pengiriman pesan dari individu ke individu yang lain dan kegiatannya menghasilkan keuntungan bagi kedua belah pihak (Sari 2016:2). Dengan komunikasi yang efektif, informasi yang kita sampaikan diharapkan mampu untuk dipahami dengan baik. Informasi merupakan bagian terpenting dari komunikasi, tanpa adanya informasi yang ingin disampaikan maka seseorang tidak mampu untuk berkomunikasi. Teknologi dan komunikasi yang berkembang di era ini mampu menggantikan kehidupan manusia dari yang konvensional menjadi digital. Informasi bisa diterima dengan mudah tanpa batas jarak melalui media *online*. Informasi bisa berupa berita ekonomi, sosial, politik, dan sebagainya.

Media *online* ialah hasil dari studi teknologi komunikasi yang memberikan media pada pengguna sebagai alat untuk berkomunikasi atau media interaktif yang memungkinkan mereka untuk berpartisipasi aktif dalam proses menerima dan mengirim informasi. Beda halnya dengan media cetak, yang tampilannya hanya tulisan dan gambar. Media *online* menyediakan berita seperti e-journal, gambar, video dan suara. *Online* dapat didefinisikan, dengan terhubung ke jaringan internet, seseorang bisa memakai internet dimana saja dan kapan saja (Aisyah, et al., 2015). Secara teknis, media *online* merupakan media berbasis telekomunikasi dan

multimedia. Namun dengan segala kemudahan media dalam mengirim dan mendapatkan suatu informasi bisa membangun berbagai macam isu dan kepentingan publik.

Suatu isu bisa ada ketika terdapat ketidaksesuaian antara harapan publik dengan kebijakan perusahaan yang jika dibiarkan bisa menyebabkan dampak negatif bagi perusahaan (Prayudi 2016:36). Hal wajar ketika publik memiliki harapan untuk bisa dipenuhi oleh organisasi atau perusahaan misalnya, publik berharap dengan kehadiran organisasi dapat meningkatkan perekonomian mereka dan apabila *gap* antara kenyataan dan harapan ini semakin besar maka akan mendorong munculnya isu-isu yang berkembang di publik (Kriyantono 2012:152). Isu meliputi suatu masalah, kejadian, perubahan, situasi, kebijakan atau nilai. Keberagaman publik menghasilkan persepsi yang beragam mulai dari berita positif hingga dapat menyebar menjadi suatu isu negatif dan jika dibiarkan bisa menjadi sebuah krisis yang akan merusak citra dari perusahaan, maka dari itu diperlukan seorang praktisi humas tujuannya untuk menjaga citra dari perusahaan.

Praktisi hubungan masyarakat (HUMAS) ialah salah satu faktor penting dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dalam perusahaan, humas berfungsi pada bagian eksternal karena pada dasarnya seorang humas wajib untuk melindungi, mempertahankan, memperbaiki citra, menjalin hubungan yang baik dengan publik serta mengelola isu yang sedang berkembang.

Pengendalian dan pengelolaan suatu isu membutuhkan strategi yang tepat karena seorang humas bertanggung jawab atas reputasi organisasi atau perusahaan. Praktisi humas di setiap organisasi atau perusahaan menggunakan strategi manajemen isu yang berbeda, tergantung pada masalah yang mereka hadapi. Namun, humas harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah secara cekatan serta sesuai dengan tujuan suatu organisasi atau perusahaan, termasuk praktisi humas PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menjalankan tugasnya menjembatani antara publik dan pihak perusahaan.

Saat ini, sudah tersebar banyak berita tentang kelangkaan pupuk di Indonesia yang ada di media *online*. Mulai dari keluhan para petani yang sulit untuk mendapatkan pupuk bersubsidi sampai dengan laporan-laporan ke Ombudsman Republik Indonesia yang mengatakan bahwa pupuk langka. Seperti halnya di dalam artikel detiknews.com yang berjudul “*Ombudsman RI Ungkap Banyak Terima Laporan Kelangkaan Pupuk Bersubsidi*”.



Gambar 1.1 Pemberitaan Adanya Laporan Ke Ombudsman RI Terkait Kelangkaan Pupuk Bersubsidi

Sumber: (detiknews, 2023)

Di dalam artikel berita tersebut Ombudsman selaku lembaga negara Republik Indonesia yang memiliki otoritas untuk memonitor penyelenggaraan layanan publik baik diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintah, melakukan pengawasan terhadap distribusi pupuk bersubsidi karena Wakil Ketua Ombudsman RI terus menerima laporan terkait kelangkaan pupuk bersubsidi. Ombudsman banyak menerima laporan terkait kelangkaan pupuk bersubsidi dari para petani. Namun karena beberapa persyaratan belum terpenuhi, pihak ombudsman tetap perlu melakukan investigasi untuk menindak lanjuti laporan dugaan pupuk bersubsidi langka. Distribusi pupuk di Indonesia dilakukan oleh PT Pupuk Indonesia (persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara.

Salah satu anak perusahaan PT Pupuk Indonesia (persero) adalah PT Pupuk Sriwidjaja Palembang, sebagai pelopor produsen pupuk urea di Indonesia. Tujuan utama Pupuk Sriwijaya yaitu, mendukung dan melaksanakan program pemerintah di bidang pembangunan dan ekonomi nasional. Sebagai bagian dari penerapan *Public Service Obligation* (PSO), Pupuk Sriwidjaja bertanggung jawab untuk mendistribusi serta pemasaran pupuk kepada petani. Pusri bertanggung jawab atas penyaluran pupuk bersubsidi ke provinsi Sumatera Selatan, Jambi, Lampung, Bangka Belitung, Jawa Tengah, Jawa Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Barat, dan Kalimantan Selatan. Isu pupuk bersubsidi yang mengalami kelangkaan dari PT Pupuk Indonesia (persero) juga berdampak bagi anak perusahaannya termasuk PT Pusri Palembang.

Adanya isu yang beredar, maka sangat diperlukan seorang praktisi humas untuk mengelola dan mengendalikan isu yang ada.

Isu negatif tentang pupuk bersubsidi ini disebabkan oleh beberapa faktor yakni ketika sedang musim tanam kebutuhan pupuk bagi petani naik tinggi sedangkan pupuk yang di alokasikan terbatas dengan syarat luas tanah tidak lebih dari 2 hektare. Serta hanya mencakup 9 komoditi yakni padi, jagung, kedelai, cabai, bawang merah, bawang putih, tebu, kakao, dan kopi. Serta para petani yang ingin mendapatkan pupuk bersubsidi diharuskan tergabung kedalam kelompok tani dan mendaftar Elektronik Rencana Definitif Kebutuhan Kelompok (ERDKK), persyaratan tersebut yang menurut sebagian petani cukup rumit untuk dilaksanakan dari hal tersebutlah munculkan isu negatif tentang pupuk bersubsidi.

Disini peneliti akan berfokus terhadap langkah yang diambil oleh praktisi Hubungan Masyarakat PT Pusri Palembang dalam menanggapi berita negatif tentang kelangkaan pupuk bersubsidi. Ada tiga alasan yang mendasari peneliti memilih judul ini, diantaranya :

1.1.1 Isu Tentang Kelangkaan Pupuk di Indonesia Sudah Beredar Luas Terutama di Sumatera Selatan

Banyak berita media *online* yang memberitakan bahwa pupuk bersubsidi di daerah Sumatera Selatan mengalami kelangkaan dan susah didapat oleh petani. Contohnya dalam artikel liputan 6 yang berjudul “*Di Depan Puan Maharani, Petani Sumsel Keluhkan Sulitnya Dapat Pupuk di Daerah Lumbang Pangan*”.



Gambar 1.2 Pemberitaan Media *Online* Tentang Keluhan Para Petani Sumsel yang Kesulitan Untuk Mendapatkan Pupuk Bersubsidi
Sumber: (liputan 6, 2023)

Artikel tersebut berisi tentang petani Sumsel memanfaatkan kehadiran Puan Maharani untuk mengeluhkan banyak hal termasuk sulitnya mendapat pupuk bersubsidi. Sumitro, petani asal Banyuasin mengatakan bahwa daerah banyuasin terkenal sebagai lumbung pangan (lembaga cadangan pangan di daerah pedesaan dalam mengatasi kerawanan pangan di masyarakat) tetapi petaninya masih sulit untuk mendapatkan pupuk bersubsidi.



Gambar 1.3 Pemberitaan Tentang Dampak Kesulitan Para Petani Lubuklinggau Mendapatkan Pupuk Bersubsidi
Sumber: (TribunSumsel, 2021)

Artikel diatas mengatakan bahwa petani Lubuklinggau sulit memperoleh pupuk bersubsidi sampai petani terdesak membeli pupuk non-subsidi, yang harganya lebih mahal lantaran takut padi yang baru saja ditanam akan mengalami gagal panen. Mereka berharap pupuk bersubsidi bisa tersedia kembali seperti sebelumnya karena menanam padi merupakan satu-satunya mata pencarian mereka.



Gambar 1.4 Pemberitaan Petani OI dan OKI Keluhan Kelangkaan Pupuk
Sumber: (TribunSumsel, 2021)

Isi berita diatas yaitu mengenai keluhan petani kepada DPRD Sumsel atas sulitnya mendapatkan pupuk jelang musim tanam. Kelangkaan pupuk bukan hanya terjadi Sumatera Selatan, tetapi hampir diseluruh Indonesia. DPRD Sumsel Berjanji akan membantu untuk mencari solusi dari permasalahan ini.

Ketiga artikel diatas menyebutkan bahwa para petani mengeluhkan pupuk bersubidi langka dan susah didapatkan. Dari artikel diatas dapat menggambarkan bahwa pentingnya praktisi seorang humas untuk memanajemen isu-isu yang tersebar di media *online*.

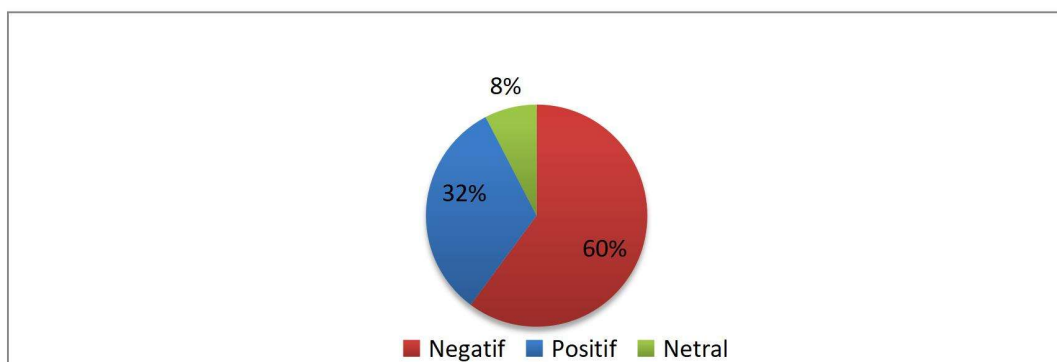
1.1.2 Manajemen isu Sangat Penting Bagi Setiap Perusahaan Jika Dibiarkan Akan Menjadi Krisis

Manajemen isu memiliki 4 tahapan yaitu tahap *origin*, tahap *mediation* dan *amplifications*, tahap *organization*, tahap *resolution*. Dari ke empat tahap tersebut,

yang telah menyentuh tahap krisis ialah pada tahap ke 3 yaitu tahap *organization*. Krisis adalah peristiwa yang tidak dapat diprediksi berdampak pada organisasi dan mengancam pemangku kepentingan yang berkaitan dengan masalah kesehatan, keselamatan, ekonomi dan lingkungan (Pratiwi et al., 2021). Isu yang dihadapi PT Pusri Palembang memasuki tahap ke 2 yaitu *Mediation* dan *Amplifications* yang artinya pada tahap tersebut isu telah berkembang dan sudah memiliki dukungan dari publik.

Berita yang terkait kelangkaan pupuk bersubsidi dimonitoring oleh peneliti dari tahun 2020 sampai dengan 2023. Peneliti melakukan pencarian ke berbagai media online seperti Tribun Sumsel, Liputan 6, Kompas, Liputan Oke, Detik, Suara, Cnbc Indonesia, Lampost, Sindo, Idn Times, Sripo, CNN Indonesia, dpr.go.id, Jodanews, Info Indonesia, Sumsel Update.

Diagram 1.1 Persentase Berita Kelangkaan Pupuk Bersubsidi di Daerah Tanggung Jawab PT Pupuk Sriwidjaja Tahun 2020-2023



Sumber: (Diolah oleh Peneliti, 2023)

Berdasarkan *media monitoring* berita kelangkaan pupuk pada tahun 2020-2023 yang telah dilakukan peneliti, ada 60% pemberitaan negatif tentang kelangkaan

pupuk bersubsidi di daerah distribusi tanggung jawab pusri, 32% pemberitaan positif, dan 8% pemberitaan netral. Jumlah berita positif yang telah dimonitoring oleh penulis ada 38 berita berasal dari 10 media, jumlah berita netral ada 9 berita dari 3 media, berita negatif ada 71 berita dan berasal dari 18 media. Hal tersebut merupakan sebuah isu yang harus diselesaikan isu negatif lebih banyak dari pada berita positif

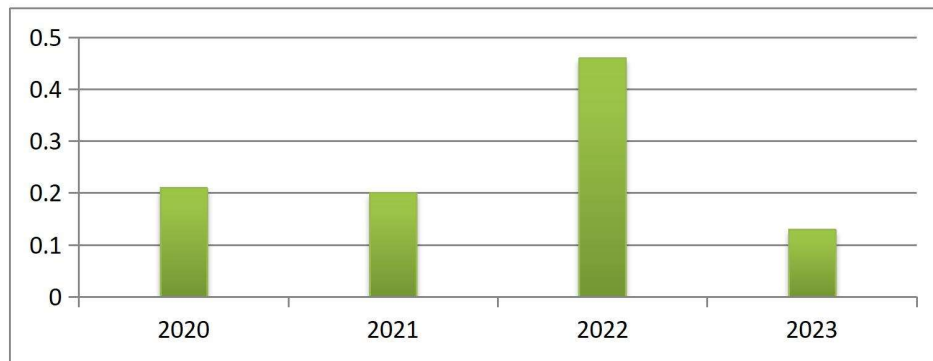
Menurut Praktisi *Public Relations* Dian Agustine, jika ada pemberitaan negatif yang lebih dari 5 media maka isu tersebut harus segera ditangani (Nova et al., 2020). Apabila tidak segera ditangani akan menjadi sebuah masalah besar hingga dapat menyebabkan sebuah krisis dan hal tersebut lebih sulit untuk ditangani. Jika suatu isu menyentuh pada tahap krisis, semua pihak berada dalam ketidakpastian yang menyebabkan kepanikan semakin meningkat, karena hal tersebut, sangat penting bagi perusahaan untuk manajemen isu yang ada jangan sampai isu tersebut berubah menjadi krisis karena fungsi seorang humas adalah untuk mengendalikan dan mengelola isu yang ada

1.1.3 Jumlah Berita Kelangkaan Pupuk PT Pusri Pada Tahun 2023 Menurun Drastis

Berita Kelangkaan pupuk bersubsidi di daerah tanggung jawab PT Pupuk Sriwidjaja semakin harinya berkembang. Media *online* secara bergilir memberi informasi terkait PT Pupuk Sriwidjaja Palembang. Peneliti melakukan perhitungan terhadap pemberitaan mengenai kelangkaan pupuk bersubsidi yang telah peneliti pilih sesuai dengan wilayah distribusi pupuk PT Pusri, dari tahun 2020 sampai dengan

2023 dan hasilnya pada tahun 2023 berita tentang kelangkaan pupuk bersubsidi menurun drastis dibandingkan dengan 2022.

Grafik 1.1 Persentase Berita Negatif Kelangkaan Pupuk Bersubsidi di Wilayah Tanggung Jawab PT Pusri Tahun 2020-2023



Sumber: (Diolah oleh Peneliti, 2023)

Pada grafik 1.2 tersebut menggambarkan bahwa pada tahun 2020 ada 21% kemunculan berita tentang kelangkaan pupuk bersubsidi kemudian sedikit menurun menjadi 20% pada tahun 2021 dan puncak berita ini naik di tahun 2022 sebanyak 46% tetapi isu ini bisa menurun pada tahun 2023 menjadi 13% berita tentang kelangkaan pupuk bersubsidi.

Pada saat memonitoring berita negatif yang ada, pada tahun 2020 peneliti menemukan 15 berita dari 9 media, tahun 2021 ada 14 berita dari 7 media, tahun 2022 terdapat 33 berita dari 9 media, dan pada tahun 2023 menjadi 9 berita dari 7 media. Dengan menurunnya angka pemberitaan negatif di tahun 2023, hal tersebut menjadi salah satu alasan peneliti ingin melihat manajemen isu yang diterapkan oleh PT Pusri Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen isu yang dilakukan oleh PT Pupuk Sriwidjaja Palembang dalam menanggapi berita negatif tentang pupuk bersubsidi?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen isu yang dilakukan PT Pusri Palembang dalam menanggapi berita negatif tentang pupuk bersubsidi.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi terkhususnya dibidang hubungan masyarakat ilmu komunikasi
2. Penelitian diharapkan bisa digunakan sebagai rujukan dalam penelitian selanjutnya
3. Hasil penelitian bisa dijadikan sebagai wawasan serta memperkaya pengetahuan mengenai manajemen isu humas

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, harapannya hasil penelitian dapat menambah pengetahuan penulis tentang manajemen isu humas PT Pusri Palembang dalam menanggapi betita negatif tentang pupuk bersubsidi. Peneltian ini juga diharapkan menjadi sumbangsih pikiran penelitian sejenis.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Prof. Ma'ruf. 2015. *Living in the World That Is Fit for Habitation : CCI's Ecumenical and Religious Relationships*. Yog: Aswaja Pressindo.
- Aisyah, Sitti, Julia T. Pantow, and Ferry V. I. .. Koagouw. 2015. "Peran Media Online Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa Smk Negeri 1 Manado." *E-Journal Akta Diurna* IV(4):1–9.
- Anwar, Khairil. 2018. *Manajemen Humas Di Lembaga Pendidikan Era Global*. edited by H. A. Qodir. Y.
- Aprianti, Refa, Shinta Hartini Putri, and Nisa Lathifah. 2023. "Strategi Manajemen Isu Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat Dalam Menangani Isu Pemberitaan Negatif Pelecehan Seksual Di Kereta." *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)* 7(2):2598–9944. doi: 10.58258/jisip.v7i1.4843/.
- Broom, Glen M. 2013. *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. Eleventh E. United States of America: Pearson Education, Inc.
- Coombs, W. Timothy. 2014. *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Edition 4. United States: SAGE Publications, Inc.
- Creswell, John W., and J. David Creswell. 2018. *Mixed Methods Procedures*.
- Hepronis, Eko. 2021. "Petani Lubuklinggau Terpaksa Beli Pupuk Non Subsidi 100 Kilo Rp 550 Ribu, Takut Padi Tak Berkembang." *TribunSumsel.Com*. Retrieved September 28, 2023 (<https://sumsel.tribunnews.com/2021/01/17/petani->

lubuklinggau-terpaksa-beli-non-subsidi-100-kilo-rp-550-ribu-takut-padi-tak-berkembang).

Hikmat, Mahi M. 2018. "Jurnalistik Literary Journalis." *Pranadamedia Group* 53(9):1689–99.

Inge, Nefri. 2023. "Di Depan Puan Maharani, Petani Sumsel Keluhkan Sulitnya Dapat Pupuk Di Daerah Lumbung Pangan." *Liputan6.Com*. Retrieved September 28, 2023 (<https://www.liputan6.com/regional/read/5224282/di-depan-puan-maharani-petani-sumsel-keluhkan-sulitnya-dapat-pupuk-di-daerah-lumbung-pangan>).

Ishaq, Ropingi el. 2015. *Kuliah Public Relations: Pengantar Dan Praktik*.

Kriyantono, Rachmat. 2012. *Public Relation & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Prenada Media Group.

Kriyantono, Rachmat. 2015. *Public Relations, Issue & Crisis Management Pendekatan Critical Public Relations Etnografi Kritis & Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group.

Kustiawati, Kiki, Aan Setiadarma, and Anjang Priliantini. 2019. "Strategi Public Relations Dalam Manajemen Isu Keamanan Pangan Di Pizza Hut Indonesia." *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika* 8(1):53. doi:

10.31504/komunika.v8i1.1876.

Littlejohn, Stephen W., and Karen A. Foss. 2009. *Encyclopedia Of Communication Theory*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.

Mahendra, Rizky Adha. 2023. "Ombudsman RI Ungkap Banyak Terima Laporan Kelangkaan Pupuk Bersubsidi." *Detiknews.Com*. Retrieved September 26, 2023 (<https://news.detik.com/berita/d-6856727/ombudsman-ri-ungkap-banyak-terima-laporan-kelangkaan-pupuk-subsidi>).

Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. United States of America: SAGE Publications, Inc.

Nasution, Adinda Nada Shofa, Farhanah Khalid, and Ayulia Kharisma Putri. 2020. "Manajemen Isu Ruangguru Terhadap Polemik Kartu Prakerja." *ORASI: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi* 11(2):219. doi: 10.24235/orasi.v11i2.7093.

Nova, Firsan, Dian Agustine Nuriman, and M. Akbar. 2020. *Public Relations*. edited by M. Wahyu, I. Alvansyah, and M. Syahmitirafi. PT. Kaptain Komunikasi Indonesia.

Nugroho, Riyan Adhi, and Achmad Mucharam. 2021. "Strategi Manajemen Isu Humas Pt Angkasa Pura 1 Dalam Menangani Pemberitaan Negative." *Ilmu Komunikasi* 26(1):32–46.

Palupi, Rety, Cipi Nurdiansyah, and Syarif Fitri. 2015. "KONSTRUKSI REALITAS LAPINDO DI MEDIA ON LINE (Studi Kasus : Pemberitaan Semburan

- Lumpur Lapindo Pada Media Detik . Com).” 7–15.
- Pratiwi, Miftha, Farisha Sestri Musdalifah, Muchammad Yustian Yusa, and Annisa Rahmawati. 2021. “Crisis Management and Communication : Sriwijaya Air SJ 182 Crash Flight.” *Atlantis Press* 672:74.
- Prayudi. 2016. “Manajemen Isu & Krisis.” P. 36 in. Yogyakarta: CV Mitra Printing.
- Rahmat, Abdul. 2016. “Manajemen Humas.” *Manajemen Humas Sekolah* 169.
- Rochmaniah, Ainur, Ferry Adhi Dharma, Djarot Meidi, and Budi Utomo. 2021. *Buku Ajar Dasar-Dasar Public Relations*. Jawa Timur.
- Rohekan, Arief Basuki. 2021. “Pupuk Langka, Petani Di OI Dan OKI Berkeluh Kesah Ke DPRD Sumsel.” *TribunSumsel.Com*. Retrieved September 29, 2023 (<https://sumsel.tribunnews.com/2021/04/08/pupuk-langka-petani-di-oi-dan-oki-berkeluh-kesah-ke-dprd-sumsel>).
- Sari, Ambar Wulandari. 2016. “Pentingnya Keterampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi Yang Efektif.” *Edutech* 2:2.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Penerbit Alfabta, Bandung.
- Suherdiana, Dadan. 2020. “Jurnalistik Kontemporer.” *Jurnalistik Kontemporer* 1:154.
- Sukiati. 2016. *Metodologi Penelitian Sebuah Pengantar*. Medan: CV. MANHAJI.
- Suroso. 2021. *Jurnalisme Dasar & Praktik*. Yogyakarta: Cantrik Pustaka.

Wahjuwibowo, Indiwani Seto. 2015. *Pengantar Jurnalistik*. Tangerang: PT. Matana Publishing Utama.

Wahono, Sigit. 2020. "Strategi Komunikasi PT Semen Indonesia (PERSERO) Tbk Dalam Manajemen Isu Pembangunan Pabrik Semen Di Rembang." *MEDIALOG: Jurnal Ilmu Komunikasi* 3(2):1–12. doi: 10.35326/medialog.v3i2.693.