

## Peran Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Dalam Mempublikasikan Berita Perusahaan Melalui Media Jurnalistik & Media Sosial

Farah Fadhillah Khairani <sup>1)</sup>; M. Yoserizal Saragih <sup>2)</sup> ; Syahrul Abidin <sup>3)</sup>

<sup>1)</sup> Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: <sup>1)</sup> [fadhillahfarah39@gmail.com](mailto:fadhillahfarah39@gmail.com) ; <sup>2)</sup> [yoserizal@uinsu.ac.id](mailto:yoserizal@uinsu.ac.id) ; <sup>3)</sup> [syahrulabidin@uinsu.ac.id](mailto:syahrulabidin@uinsu.ac.id)

### ARTICLE HISTORY

Received [06 September 2023]

Revised [15 Oktober 2023]

Accepted [29 Oktober 2023]

### KEYWORDS

Peran Humas, Publikasi,  
Berita Perusahaan, Media  
Jurnalistik & Media Sosial

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



### ABSTRAK

Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang perkebunan. Fokus penelitian ini ada pada peranan humasnya yang di mana peneliti melihat bahwa humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) kerap melakukan publikasi berita perusahaan melalui media jurnalistik & media sosial. Teori yang digunakan yaitu teori peranan humas menurut Dozier dan Broom yang terdiri dari 4 dimensi yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, cara pengumpulan datanya sendiri yaitu dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul kemudian peneliti melakukan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Informan pada penelitian ini terdiri dari dua orang yaitu Kasubbag Humas dan Asisten Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil dari penelitian ini yaitu humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) menjalankan peranannya sebagai humas dengan baik dan tidak mengalami hambatan saat menangani permasalahan ketika berperan sebagai humas.

### ABSTRACT

The Operational Office of PT Perkebunan Nusantara III (Persero) is one of the state-owned companies engaged in plantations. The focus of this research is on the role of public relations where researchers see that the public relations of the Operational Office of PT Perkebunan Nusantara III (Persero) often publishes company news through journalistic media & social media. The theory used is the theory of the role of public relations according to Dozier and Broom which consists of 4 dimensions, namely as an expert advisor, communication facilitator, problem solving facilitator, and communication technician. The method used is a qualitative descriptive approach, the method of collecting the data itself is by observing, interviewing, and documenting. After the data was collected, the researcher carried out data reduction, data presentation, and data verification. The informants in this study consisted of two people, namely the Head of the Public Relations Subdivision and the Public Relations Assistant for the Operational Office of PT Perkebunan Nusantara III (Persero) who were selected through a purposive sampling technique. The results of this study are that the public relations of the Operational Office of PT Perkebunan Nusantara III (Persero) carries out its role as public relations well and does not experience obstacles when handling problems when acting as public relations.

## PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat yaitu fungsi manajemen yang mendukung pemeliharaan dan sebagai penciptaan sesama antara perusahaan dan publik. Pada umumnya ketika suatu perusahaan mengalami suatu isu atau masalah, biasanya humas melibatkan pemahaman, penerimaan, komunikasi, dan melakukan kegiatan kerja sama. Selain itu humas juga membantu perusahaan dalam menanggapi opini publik, dan humas mendukung perusahaan dalam memanfaatkan serta mengikuti perubahan yang terjadi secara efektif sebagai bentuk dalam mengantisipasi isu atau permasalahan yang akan datang (Chumaesoan, 2023: 76).

Menurut Public Relations Institute of Australia (dalam Wibowo, 2020: 118), hubungan masyarakat merupakan bentuk upaya yang dibuat secara sengaja, terencana, dan berkelanjutan untuk membangun dan memelihara pengertian satu sama lain antara perusahaan dan publik.

Setiap profesi pastinya memiliki peranannya masing – masing, begitu juga dengan humas yang memiliki peran dalam setiap perusahaan. Maksud dari peran yaitu suatu perilaku yang diharapkan oleh seseorang dari orang yang memiliki status (Horton & Hunt, 1999: 118).

Peran humas dalam suatu perusahaan sangatlah penting, ada dua peran humas yang sangat penting bagi perusahaan yaitu peran sebagai manajemen dan peran sebagai teknisi. Peran sebagai manajemen berfokus pada kegiatan untuk membantu perusahaan dalam mengidentifikasi dan

memecahkan suatu masalah, sedangkan peran sebagai teknisi berupa menulis, mengedit, mengambil foto suatu acara event, juga berkomunikasi dengan media melalui telepon (Zainal, 2013: 317).

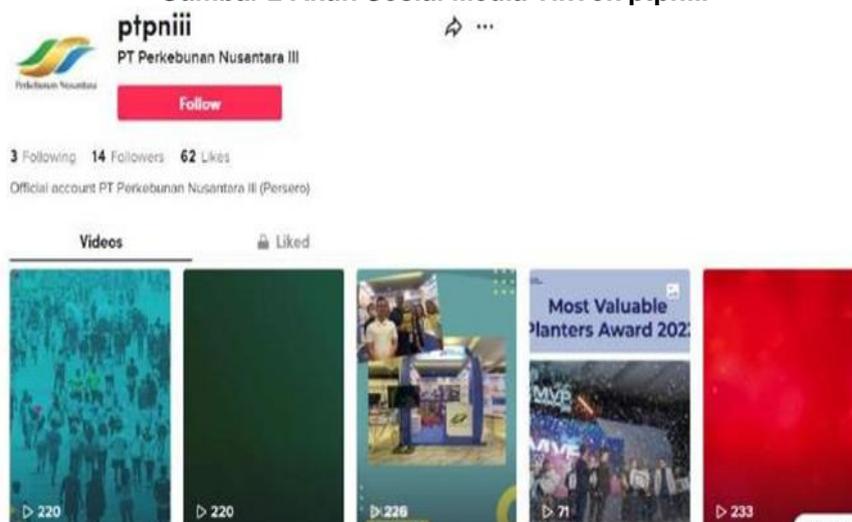
Peran humas secara teknisi bisa berupa press release atau siaran pers yang di mana meliputi berupa tulisan, foto, video, dan lainnya. Pada umumnya press release dibuat untuk mempublikasikan kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan atau mengklarifikasi suatu isu atau masalah yang menimpa suatu perusahaan. Maka dari itu publikasi sangat penting bagi setiap perusahaan agar publik bisa mengetahui kegiatan – kegiatan perusahaan, publik juga bisa mengetahui informasi terbaru mengenai perusahaan yang dipublikasi oleh perusahaan melalui media, dan lainnya.

Melalui media sosial dan beberapa media jurnalistik seperti website perusahaan dan portal berita, Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) kerap melakukan publikasi mengenai informasi terbaru mengenai perusahaan, kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, dan lainnya. Diketahui bahwa humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) menggunakan media jurnalistik seperti website perusahaan ataupun portal berita dalam hal mempublikasi berita perusahaan. Tidak hanya itu saja, humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) juga menggunakan media sosial sebagai media publikasi dalam hal publikasi berita perusahaan yang di mana humas perusahaan tersebut memiliki akun Instagram dengan username @ptpniii, akun YouTube dengan nama PT Perkebunan Nusantara III, dan akun TikTok dengan username ptpniii.

**Gambar 1 Akun Sosial Media Instagram ptpniii**



**Gambar 2 Akun Sosial Media TikTok ptpniii**



**Gambar 3 Akun YouTube PT Perkebunan Nusantara III**



**Gambar 4 Publikasi Berita Perusahaan Melalui Website Portal Berita**



## LANDASAN TEORI

Pada penelitian ini menggunakan teori peranan humas yang dikemukakan oleh Dozier & Broom pada tahun 1995. Teori peranan humas memiliki 4 dimensi, yaitu (Ruslan, 2008 : 20 – 21) :

### Penasehat ahli

Seorang humas harus mempunyai keahlian yang tinggi dalam mencari suatu solusi dalam melakukan penyelesaian masalah antara perusahaan dengan publik. Dalam mengatasi dan menyelesaikan suatu masalah atau isu yang dialami oleh humas suatu perusahaan, pihak manajemen hanya menerima dan mempercayai saran ataupun usaha yang diberikan oleh pakar humas.

### Fasilitator komunikasi

Seorang humas tidak hanya bertindak sebagai komunikator saja, tetapi juga harus bertindak sebagai mediator dalam membantu pihak dari manajemen untuk mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publik. Di sisi lain, seorang humas dituntut harus mampu kembali menjelaskan mengenai aturan, tujuan, harapan dari organisasi kepada publik. Peranan ini dapat membangun kepercayaan, pengertian, rasa hormat, dukungan, juga toleransi yang baik dengan melakukan komunikasi timbale balik. Fasilitator pemecah masalah

Dalam fasilitator ini seorang humas membantu pihak pimpinan, baik itu sebagai penasehat dan mengambil suatu tindakan keputusan dalam menghadapi masalah ataupun isu yang tengah dihadapi dengan berfikir rasional dan profesional. Ketika perusahaan atau organisasi mengalami masalah krisis

yang tengah terjadi, akan dibentuk tim yang dipimpin oleh praktisi ahli humas yang melibatkan beberapa departemen dan beberapa keahlian pada satu tim yang dibuat untuk membantu perusahaan atau organisasi yang sedang menghadapi dan menangani masalah krisis tertentu.

### **Teknisi komunikasi**

Peranan ini membuat seorang humas beralih menjadi seorang jurnalis yang menawarkan jasa komunikasi teknis yang biasanya diketahui sebagai teknik komunikasi internal dalam organisasi. Setiap organisasi mempunyai sistem komunikasi yang tergantung pada masing – masing bagiannya, hal itu bisa dilihat dari teknisi komunikasinya yang di mana arus atau media yang digunakan tingkatan atasan dengan bawahan dalam berkomunikasi berbeda dengan arus atau media dalam berkomunikasi dari tingkat bawah ke tingkat pimpinan. Berlaku juga dengan arus atau media komunikasi antara satu level, contohnya seperti komunikasi antara karyawan dan satu divisi dengan lainnya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Metode Analisis**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, yang di mana pendekatan tersebut berfokus untuk menjawab beberapa pertanyaan seperti apa, dimana, siapa, dan bagaimana suatu fenomena tersebut dapat dibahas secara terperinci untuk mendapatkan pola pola yang ada pada fenomena atau pengalaman (Yuliani, 2020: 84).

Data yang diperoleh menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif ini dari hasil observasi secara langsung ke lokasi penelitian yaitu di Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) dengan melakukan wawancara terstruktur dan juga mendalam kepada informan. Informan pada penelitian ini terdiri dari 2 orang yaitu Bapak Muhammad Parrij selaku Asisten Humas dan Bapak Tondi Hendriyan Lubis selaku Kepala Sub Bagian Humas. Penelitian ini menggunakan purposive sampling, yang di mana sampling ini sampelnya diseleksi, dan dipilih berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu (Haryoko, Bahartiar, & Arwadi, 2020: 98).

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) yang beralamat di Jl. Sei Batanghari No.2, Simpang Tanjung, Medan Sunggal, Simpang Tj., Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, 20122. Untuk waktu penelitiannya berlangsung dari bulan Februari – Juli 2023.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ada 3 teknik yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, ada 3 teknik yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Pada penelitian ini juga menggunakan teknik keabsahan data yang di mana menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber data.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peran Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Dalam Mempublikasikan Berita Perusahaan Melalui Media Jurnalistik & Media Sosial**

Dozier & Broom mengatakan bahwa ada 4 dimensi pada teori peranan humas yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi. Berikut ini pembahasan mengenai peran humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) dalam mempublikasikan berita perusahaan melalui media jurnalistik & media sosial yang dianalisis dengan menggunakan teori peranan humas.

#### **Sebagai penasehat ahli**

Saat menjalankan peran sebagai penasehat ahli, humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) mempunyai langkah – langkah tersendiri dalam menyelesaikan dan menangani suatu permasalahan yaitu melakukan analisis permasalahan yang sedang terjadi, melakukan komunikasi dengan orang – orang yang berkaitan pada permasalahan yang sedang terjadi, dilakukannya komunikasi tersebut agar pihak humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) bisa mendapatkan informasi tambahan lain untuk mengetahui lebih lanjut sebab dan akibat dari suatu masalah tersebut. Langkah selanjutnya yaitu mengidentifikasi solusi, setelah melakukan komunikasi dengan pihak – pihak yang berkaitan dengan permasalahan, humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) mengidentifikasi solusi seperti apa yang cocok untuk diberikan ke permasalahan yang sedang terjadi.

Dengan adanya solusi tersebut, pihak Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) melakukan evaluasi konsekuensi dari setiap solusi yang mereka berikan ke pihak terkait.

Setelah memikirkan konsekuensinya pihak Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) melakukan implementasi setiap penerapan solusinya. Langkah selanjutnya pihak humas, mengkomunikasikan hasil dari solusi yang telah dipertimbangkan secara mendalam oleh pihak humas, disini pihak humas harus jelas dalam hal berkomunikasi mengenai solusinya, tidak hanya itu saja mereka juga harus transparansi yang artinya tidak ada yang ditutup – tutupi dan juga pihak humas harus bisa menjawab setiap pertanyaan ataupun kekhawatiran publik mengenai solusi tersebut. Langkah terakhir yaitu evaluasi dan terus melakukan pemantauan terhadap hasil solusi yang diberikan. Pada langkah ini membantu pihak humas apakah solusi yang mereka berikan tersebut efektif atau tidak.

### **Sebagai fasilitator komunikasi**

Dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi, humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) terdapat langkah – langkah menjalaninya yaitu pihak humas saat mendengarkan keinginan dan harapan dari publik yaitu mereka harus memiliki kesabaran dan empati, tidak perlu tergesa – gesa untuk mendengarkan harapan dan keinginan dari publik, hanya perlu bersabar dan mendengarkan setiap pendapat dari masing – masing pihak terkait.

Selanjutnya pihak humas juga perlu mempunyai pemahaman yang mendalam mengenai keinginan juga harapan dari publik terhadap perusahaan. Selain itu juga pihak humas melakukan komunikasi secara terbuka melalui forum diskusi. Setelah melakukan forum diskusi, pihak humas langsung mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara pihak terkait sehingga nantinya menemukan kesepakatan bersama. Tentunya juga pihak humas harus berlaku adil ke semua pihak yang terkait dan tidak boleh diskriminasi agar bisa mencapai mufakat.

### **Sebagai fasilitator pemecah masalah**

Saat menjalankan perannya sebagai fasilitator pemecah masalah, pihak humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) biasanya melakukan identifikasi masalah terlebih dahulu permasalahan yang sedang terjadi dan menganalisis sebab permasalahan tersebut muncul. Setelah melakukan identifikasi, pihak humas mengumpulkan beberapa informasi terkait permasalahan yang terjadi dengan cara observasi, wawancara, melakukan riset dan analisis data.

Dengan didapatkannya informasi tersebut, pihak humas kemudia melakukan analisis juga evaluasi dengan mengidentifikasi pola atau hubungan yang terjadi pada permasalahan. Selanjutnya pihak humas melakukan perencanaan komunikasi seperti apa yang cocok dan efektif untuk mempengaruhi pemahaman pihak – pihak yang bersangkutan. Tidak hanya melakukan rencana komunikasi saja, tetapi juga menentukan media komunikasi yang cocok dan kapan waktu yang tepat untuk berkomunikasinya. Setelah itu langkah terakhir, melakukan yang namanya evaluasi dan memonitor hasil solusi yang telah disampaikan kepada pihak yang bersangkutan.

### **Sebagai teknisi komunikasi**

Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) juga menjalankan peranan mereka sebagai teknisi komunikasi. Ketika perusahaan melakukan kegiatan atau ada informasi terbaru, biasanya humas perusahaan mengumpulkan informasi terbaru dahulu dan setelahnya mereka akan memilah informasi mana yang dipublikasi dan yang mana tidak perlu dipublikasi. Setelah dikumpulkan dan dipilih, humas perusahaan menganalisis dan memproses data yang didapatkan untuk mendapatkan insight dan pesan utama yang akan disampaikan melalui publikasi. Setelah itu perusahaan melakukan penyusunan pesan dan narasi, hal ini bertujuan untuk pesan yang dipublikasi diharapkan bisa mencapai tujuan komunikasi yang diinginkan. Hal ini juga berlaku dengan penyusunan narasi, yang bertujuan untuk membangun pemahaman minat pembaca berita perusahaan.

Setelah mendapatkan informasi, memilih informasi, dan menyusun pesan dan narasi, langkah selanjutnya adalah penyusunan publikasi. Penyusunan publikasi ini bisa berupa berita pers, siaran pers, dan lainnya. Selain itu humas perusahaan perlu menyesuaikan format pesan yang tepat untuk menyampaikan informasi kepada audiensnya. Sebelum dilakukannya publikasi, penting untuk dilakukannya penyutingan dan proofreading agar terhindari dari typo dan kekeliruan lainnya. Setelah dipublikasi informasi mengenai perusahaan, biasanya langkah terakhir yang dilakukan oleh humas perusahaan yaitu memonitor berita perusahaan yang telah dipublikasi yang di mana humas perusahaan ingin mengetahui bagaimana respons dan umpan balik mengenai berita perusahaan tersebut. Tidak hanya memonitor saja, humas perusahaan juga melakukan evaluasi agar bisa mengetahui apa saja yang perlu diperbaiki jika ada ditemukan kesalahan.

## **Hambatan dan Solusi Peran Humas PT Perkebunan Nusantara III (Persero) Dalam Mempublikasikan Berita Perusahaan Melalui Media Jurnalistik & Media Sosial**

Setiap humas perusahaan pastinya mengalami yang namanya hambatan dalam menjalankan perannya sebagai humas. Tetapi ini tidak berlaku dengan humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero), ternyata setelah peneliti melakukan wawancara dengan Bapak Tondi Hendriyan Lubis selaku Kasubbag Humas dan Bapak Muhammad Parrij selaku Asisten Humas perusahaan, humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) tidak mengalami hambatan saat menjalankan peranan mereka sebagai humas. Hal ini dikarenakan pihak humas perusahaan saat mereka menangani suatu masalah biasanya mereka akan betul – betul mencari tau sebab dan akibat dari permasalahan tersebut. Humas perusahaan akan tetap terus melakukan investigasi secara mendalam sampai menemukan apa yang mengakibatkan permasalahan tersebut terjadi dan pihak humas perusahaan akan menyelesaikan masalah tersebut sesuai dengan langkah – langkah yang biasa mereka gunakan untuk menyelesaikan permasalahan dan memberikan solusi yang tepat

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan dari pembahasan yang sudah dipaparkan bahwasannya humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) menjalankan peranannya sebagai humas dengan baik dan sesuai dengan langkah – langkah yang biasanya mereka gunakan. Keempat dimensi dalam teori peranan humas yang dikemukakan oleh Dozier & Broom yaitu sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecah masalah, dan teknisi komunikasi digunakan oleh pihak humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) dan dijalankan dengan baik keempat dimensi tersebut.

Humas Kantor Operasional PT Perkebunan Nusantara III (Persero) juga tidak mengalami hambatan saat menjalankan peranan mereka sebagai humas karena mereka selalu menggunakan langkah – langkah yang biasa mereka gunakan saat menangani dan menyelesaikan masalah yang terjadi. Jikapun pihak humas belum bisa menemukan titik terang untuk mendapatkan solusi yang terbaik, mereka akan melakukan investigasi ulang sampai mengetahui sebab dan akibat terjadinya suatu permasalahan tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Chumaesoan, W. (2023). Peran humas dpdr kota surakarta dalam menanggapi aspirasi masyarakat melalui website. 4(5), 74–82.
- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). Analisis Data Penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis). Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Horton, P. B., & Hunt, C. L. (1999). Sosiologi. Jakarta: Erlangga.
- Ruslan, R. (2008). Manajemen Public Relations & Media Komunikasi. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wibowo, A. (2020). Perilaku Konsumen & Hubungan Masyarakat. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Yuliani, W. (2020). Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling. Quanta, 4(1), 84. <https://doi.org/10.22460/q.v1i1p1-10.497>
- Zainal, A. (2013). Peran Humas Badan Lingkungan Hidup Provinsi Kalimantan Timur Dalam Mensosialisasikan Bahaya Banjir Di Kota Samarinda. eJournal Ilmu Komunikasi, 1(4), 317–327.