

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi tidak lepas dari pengaruh humas atau *Public Relations* sebagai penghubung per usahaan dengan stakeholdernya. Tujuan humas atau Public Relations sendiri ialah menciptakan atau meningkatkan citra baik suatu perusahaan. Bagi sebuah perusahaan, citra menjadi sangat krusial. Perusahaan akan mempertahankan nama baik yang dimilikinya. Sebagai contoh, karyawan yang melakukan tugas di sebuah perusahaan dengan baik, akan memiliki rasa bangga dan muncul dorongan untuk bekerja lebih baik. Kemudian, Perusahaan yang memiliki citra yang baik tentu saja memiliki tanggung jawab dan bekerjasama dengan masyarakat sekitar perusahaan.

Humas adalah singkatan dari Hubungan Masyarakat atau dalam bahasa inggris disebut dengan *public relation* (PR). Dalam organisasi humas merupakan divisi yang bertanggung jawab guna melakukan interaksi hubungan dan kerjasama dengan masyarakat. Sebagaimana dikutip dari buku *Communication Skill* (2017) karya Henny Kustini, Scott M. Cutlip dan Allen H. Center mendefinisikan humas sebagai berikut: "Humas adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara individu atau organisasi demi kepentingan publik, serta

merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan guna memperoleh pengertian, pemahaman, serta dukungan dari publik".

Humas atau yang lebih dikenal sebagai PR (*Public Relation*) merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau institusi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Pembentukan Humas berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawainya) atau masyarakat (publik) dan untuk memonitor setiap sikap dan tingkah laku publik untuk disampaikan kepada pimpinan di dalam suatu institusi sebagai bahan pengambil keputusan.

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media massa cetak dan elektronik. Menjamurnya berbagai media massa dan derasnya arus informasi yang menerpa masyarakat belum merupakan jaminan akan memberi pencerahan kepada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus justru membuat bingung masyarakat. Sementara itu muncul pendapat bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi, maka informasi diserahkan kepada masyarakat dan tidak lagi diurus oleh pemerintah. Dengan kondisi tersebut, diperlukan kelembagaan Humas (Hubungan Masyarakat) dalam setiap instansi pemerintah termasuk perusahaan.

Sebagai juru bicara pimpinan, merupakan tugas yang wajar dilakukan oleh Humas, karena di institusi manapun humaslah juru bicara resminya. Humas merupakan representasi dari kebijakan pimpinan institusi tersebut. Humas yang profesional tentu sudah terlebih dahulu merencanakan apa dan bagaimana caranya

menyampaikan kebijakan pimpinan kepada publik. Humas memiliki pengaruh yang sangat besar dalam perkembangan institusi, oleh karena itu kejelian seorang humas untuk mengkomunikasikan dengan baik, cepat dan tepat informasi yang berguna bagi institusi sangat diperlukan. Selain itu humas sangat menunjang dalam melakukan komunikasi yang efektif baik internal maupun eksternal, tentu saja seorang humas dalam hal ini harus tahu bagaimana cara mengembangkan apa yang ada dalam dirinya termasuk jiwa kepemimpinannya. Dalam pelaksanaan pengaruh humas menjalankan perannya sangat banyak menghadapi masalah dari berbagai pihak, baik itu dari pihak eksternal maupun internal.

Menurut Soerjono Soekanto (2017) konflik adalah pertentangan yang ditimbulkan adanya perbedaan antara individu dengan kelompok sosial. Perbedaan ini umumnya bisa disebabkan oleh pertentangan kepentingan dan perbedaan tujuan, dan menimbulkan ancaman dan kekerasan.

Seiring berjalannya waktu, dalam organisasi / institusi kerap terjadi konflik. Baik konflik internal maupun konflik eksternal antar organisasi. Konflik yang terjadi kadang kala terjadi karena permasalahan yang sangat kompleks. Namun justru dengan adanya konflik yang terjadi pada suatu Perusahaan dapat diredam atau tidak, tergantung pada kebijakan - kebijakan dan metode pendekatan komunikasi yang diterapkan. Sebuah Perusahaan dalam mempertahankan anggota dan segenap komponen di dalamnya. Perusahaan yang berdiri di sekitar lingkungan warga pastinya tidak jauh dengan adanya suatu permasalahan atau konflik yang disebabkan oleh

aktivitas perusahaan yang bisa menyebabkan lingkungan sekitar terganggu. Konflik merupakan salah satu penyebab yang dapat memperburuk citra perusahaan. Dari sini public relations dituntut untuk memperbaiki citra buruk perusahaan.

PT.SOL singkatan dari Sarulla Operation limited adalah penghasil Gas Bumi terbesar di Dunia, ini dikembangkan melalui skema Kontrak Operasi Bersama (KOB) antara PT Pertamina Geothermal Energy (PGE) dengan Sarulla Operation Limited (SOL).Pembangkit listrik Tenaga Panas Bumi sarulla yang teletak di Kabupten Tapanuli Utara,Pivinsi Sumatera Utara adalah sebuah mega proyek Raksasa yang dilakukan oleh PT medco Powe Indonesia,proyek ini disebut sebagai proyek pembangkit listrik tenaga panas Bumi terbesar di Dunia selain 330MW fase pertama diproyek ini,berdasarkan studi yang dilakukan area panas Bumi sarulla dapat dikembangkan sampai dengan 1000MW .

Salah satu Perusahaan tersebut adalah PT.Sol Sebagai salah satu Perusahaan yang beradadi kecamatan Pahae Jae Desa Sarulla Kabupaten Tapanuli Utara. Cukup menjadi contoh sederhana bagaimana sebuah organisasi mampu mengatur sebuah persoalan dengan baik, diantaranya konflik internal anggota, antar anggota pimpinan, maupun konflik eskternal. Konflik eksternal yang terjadi di lingkungan PT.Sol Sarulla oeration yakni dengan adanya persoalan - persoalan tentang berbagai kebijakan dari pimpinan kepada Masyarakat yang terus menerus disoroti oleh media massa maupun khalayak luas. Bertolak dari uraian sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa keberadaan humas sangat menentukan eksistensinya di sebuah organisasi. Salah satu

konflik yang terjadi di PT. Sol adalah adanya perselisihan antara Perusahaan dengan masyarakat di desa sarulla. Adanya Perselisihan tersebut diakibatkan oleh pembuangan limbah sembarangan oleh PT. Sol Sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat desa sarulla. Selain itu PT. Sol juga merebut lahan Desa Sarulla tanpa dibayar. Adanya konflik tersebut diakibatkan oleh kurangnya pengaruh humas dalam menjaga hubungan baik antara Perusahaan dengan masyarakat. Dengan adanya konflik yang terjadi di PT.Sol kecamatan Pahae Jae ,humas atau public relation merupakan bagian terpenting dalam penanganan konflik yang terjadi sehingga demikian saya tertarik mengambil judul “PENGARUH HUMAS TERHADAP PENANGANAN KONFLIK DI PT.SOL”

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang dan identifikasi yang telah diuraikan maka permasalahan dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pengaruh humas terhadap penanganan konflik di PT.Sarulla operation limited.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh humas terhadap penanganan konflik di PT.Sarulla operation limited

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai banyak kegunaan dan manfaat, baik untuk kalangan akademisi maupun non akademisi. Kegunaan penelitian yang dimaksud dapat diklasifikasikan menjadi 2 (dua) jenis, yaitu ditinjau dari segi teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Kegunaan penelitian ini untuk mengembangkan ilmu komunikasi serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori yang telah di dapat dibangku perkuliahan.

2. Secara Praktis

Secara Subtansi, penelitian ini sebagai bahan informasi dan sebagai masukan bagi pihak di PT.SOL

