

## **Analisis Implementasi Manajemen Humas PT.Citra Buana Seraya Di Desa Lubuk Unen Kecamatan Merigi Kelindang Kabupaten Bengkulu Tengah**

**Sapta Sari, Fera Indasari**

**Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Dehasen Bengkulu**

### **Abstrak**

Pada era globalisasi saat ini segala sesuatu berjalan dan berkembang dengan pesat. Perkembangan usaha yang semakin pesat menimbulkan pertumbuhan ekonomi yang semakin tinggi sehingga menciptakan persaingan yang semakin tajam dalam dunia usaha, keadaan inilah yang memaksa perusahaan untuk mengembangkan usahanya semaksimal mungkin serta mempertahankan kondisi perusahaan agar dapat berjalan secara efektif dan efisien. Perumusan masalah dari penelitian ini adalah implementasi manajemen Humas dalam penyelesaian krisis SDM atau kinerja karyawan pada PT. Citra Buana Seraya. Tujuan penelitian ialah untuk mengetahui dan menganalisa implementasi manajemen humas PT. Citra Buana Seraya. Metode penelitian yang digunakan adalah metodologi kualitatif, dimana dalam metodologi kualitatif. peneliti akan lebih menyajikan dekriftif dan hasil data berupa persepsi, asumsi dan opini. Sifatnya sangat subyektif, karena setiap manusia memiliki paradigma, mindset dan cara berpikir yang berbeda-beda. Analisis yang dilakukan menggunakan analisis triangulasi sumber. Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengoptimisasikan fungsi manajemen humas melalui penelitian, perencanaan, komunikasi dan tindakan serta evaluasi. Simpulan Humas PT. Citra Buana Seraya dalam implementasi manajemen humasnya belum menjalankan perannya secara optimal, Humas masih berfokus pada kegiatan pihak internalnya terutama SDM dan permasalahan-permasalahan internalnya saja sedangkan untuk pihak eksternal belum ada kegiatan yang jelas, baru sekedar perencanaannya saja belum ada implementasi yang terlihat secara nyata.

**Kata Kunci:** analisis, implementasi, Humas, PT. Citra Buana Seraya

### **Abstract**

In the current era of globalisation everything runs and develops rapidly. Rapid business development leads to higher economic growth so as to create increasingly sharp competition in the business world, this situation forces the company to develop its business as much as possible and maintain the condition of the company so that it can run effectively and efficiently. The problem formulation of this research is the implementation of PR management in resolving the HR crisis or employee performance at PT Citra Buana Seraya. The purpose of the research is to find out and analyse the implementation of public relations management of PT Citra Buana Seraya. The research method used is qualitative methodology, where in qualitative methodology. researchers will present more dekriftif and data results in the form of perceptions, assumptions and opinions. Its nature is very subjective, because every human being has a different paradigm, mindset and way of thinking. The analysis carried out uses source triangulation analysis. The results achieved in this study are to optimise the public relations management function through research, planning, communication and action and evaluation. The conclusion of Public Relations of PT Citra Buana Seraya in the implementation of its public relations management has not carried out its role optimally, Public Relations still focuses on its internal activities, especially human resources and internal problems, while for external parties there are no clear activities, just planning, there is no real visible implementation.

**Keywords:** analysis, implementation, public relations, PT Citra Buana Seraya

## PENDAHULUAN

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan Organisasi. Berdasarkan hal tersebut dapat dimaknai bahwa menempatkan Humas dalam fungsi manajemen menunjukkan bahwa Humas terlibat dalam berbagai kegiatan penting di tingkatan manajemen seperti pengambilan keputusan, penentuan arah tujuan organisasi, dan sebagainya. Maka dari itu Humas dapat dikatakan sebagai salah satu bagian yang diperhatikan dalam jajaran manajemen sebuah perusahaan. Salah satu aktivitas kehumasan yang dilakukan oleh Humas dalam fungsi manajemen sebuah perusahaan adalah dengan melakukan manajemen humas.

Manajemen humas merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan oleh Humas dalam rangka mengatur dan memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki ke dalam sebuah kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Abidin (2015:51) dikatakan bahwa tujuan manajemen humas adalah mengelola kegiatan komunikasi agar dapat berjalan dan mencapai hasilnya secara efektif. Manajemen humas dalam hal ini dimaknai sebagai panduan bagi humas dalam menentukan arah kebijakan secara praktis yang nantinya akan dipraktikkan.

Prinsip manajemen humas yang dijalankan dalam sebuah perusahaan adalah bagaimana hubungan baik antara pihak internal dan eksternal terjalin dengan baik disertai tanggung jawab sosial yang besar dari perusahaan. Salah satu program yang dijalankan oleh Humas terkait dengan hubungan eksternal adalah CSR, namun program CSR tidaklah cukup dalam menjalin hubungan baik dengan pihak eksternal perusahaan. Humas mempunyai fungsi menjalankan manajemen humas sesuai dengan tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan terkait keberadaan perusahaannya, khususnya di wilayah perusahaan tersebut beroperasi.

Menjalankan program dalam manajemen humas merupakan salah satu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh perusahaan sesuai dengan isi Undang-Undang Nomor 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT) terutama pasal 74 yang mewajibkan perseroan untuk menyisihkan sebagian laba bersih dalam menganggarkan dana pelaksanaan tanggung jawab sosial terutama bagi perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya yang berkaitan dengan sumber daya alam.

Contoh kegiatan Humas seperti program memberikan bantuan modal kerja lunak bagi para petani, nelayan, pengusaha kecil, pemberian beasiswa bagi para pelajar dan mahasiswa terutama yang tidak mampu dan berprestasi, serta pemberdayaan masyarakat. Termasuk pula memelihara kondisi alam agar tetap dalam kondisi yang sehat dan seimbang. Pada posisi demikian, perusahaan telah ikut serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat dari segi ekonomis dan ekologis.

Salah satu perusahaan yang melaksanakan kegiatan humas melalui manajemen humas yaitu pertambangan batubara. Saat ini didasarkan pada beberapa isu strategis yang berkembang seperti ‘kritik dalam pelaksanaan peraturan yang mendukung pelaksanaan kegiatan pengembangan masyarakat atau *corporate social responsibility* pada perusahaan pertambangan seperti kontrak karya perjanjian karya perusahaan pertambangan batubara (PKP2B)’

PT. Citra Buana Seraya merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang pertambangan batu bara. Berdiri pada tahun 2001, sebagai perusahaan dengan perizinan PKP2B. PT. Citra Buana Seraya termasuk salah satu perusahaan tambang batubara yang besar di Kabupaten Bengkulu Tengah, Provinsi Bengkulu. PT.Citra Buana Seraya sangat menyadari pentingnya implementasi manajemen humas yang diwujudkan dalam kegiatan kehumasan, yang diselenggarakan dengan usaha pencapaian tujuan perusahaan. Sebagai perusahaan yang memegang perizinan PKP2B, PT. Citra Buana Seraya dituntut agar kegiatan kehumasan yang dilaksanakan harus mengedepankan pemberdayaan masyarakat agar ketika perusahaan tersebut

habis kontrak, masyarakat tidak mengalami kerugian akibat kegiatan pertambangan. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan fokus implementasi manajemen humas PT.Citra Buana Seraya meningkatkan sumber daya manusia dalam perusahaan.

## KAJIAN LITERATUR

### Strategi Humas

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai petunjuk yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Onong Uchjana 1990 :33). Tujuan PR yakni membangun dan mengembangkan citra yang positif bagi perusahaan atau organisasi terhadap publik internal maupun eksternal. Maka strategi *public relations* adalah bagian dari suatu rencana *public relations* yang diarahkan untuk membentuk persepsi yang menguntungkan sehingga menghasilkan citra yang positif.

Menurut Cutlip & Center, proses *public relations* sepenuhnya mengacu kepada pendekatan manajerial. Proses ini terdiri dari: *fact finding*, *planing*, *communication*, dan *evaluation* (Abdurchman, 2001 : 31). Secara penjabarannya merupakan:

1. *Fact finding*, adalah mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melakukan tindakan. *Public relations* perlu mengetahui apa yang diperlukan oleh publik sebelum melakukan tindakan untuk memajukan perusahaannya.
2. *Planning*, adalah berdasarkan fakta membuat rencana tentang apa yang harus dilakukan dalam menghadapi berbagai masalah dalam perusahaan. Setelah melakukan *fact finding* ke lapangan barulah *public relations* bisa melakukan rencana apa yang ingin dilaksanakan guna memenuhi kebutuhan publik.
3. *Communicating*, adalah rencana yang disusun dengan baik sebagai hasil pemikiran yang matang berdasarkan fakta atau data, yang kemudian dikomunikasikan atau dilakukan kegiatan operasional. Selain itu bisa juga dilakukan dengan mempublikasikan produk melalui iklan (surat kabar, televisi dan radio).
4. *Evaluation* adalah mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan, apakah tujuan sudah tercapai atau belum. Ini adalah tahap terakhir dari proses *public relations*. Evaluasi dilakukan secara kontinyu. Hasil evaluasi menjadi unsur dasar untuk kegiatan *public relations* selanjutnya (Rosady Ruslan 2001 :115).

Empat langkah kegiatan Humas tersebut merupakan pedoman Humas dalam mengimplementasikan program kegiatan yang dibuat. Dimana perencanaan merupakan tahap awal sebelum merealisasikan kegiatannya, dan evaluasi merupakan tahap akhir. Kegiatan evaluasi diperlukan karena dapat mengetahui keberhasilan maupun kegagalan atas pelaksanaan kerja tersebut.

### Manajemen Humas

Rhenald Kasali dalam bukunya *Management Public Relations*, mengatakan manajemen dan *public relations* adalah dua bidang ilmu yang berkembang secara terpisah. Seperti pada hubungan antara manajemen dan bidang-bidang lainnya, manajemen telah menyatu dengan PR. Artinya manajemen telah memberi kontribusi yang sangat besar bagi penerapan konsepsi

Proses manajemen humas menurut Cutlip terbagi kedalam empat langkah yaitu: mendefinisikan masalah (atau peluang), membuat rencana dan program, bertindak, berkomunikasi dan mengevaluasi program (Scott M. Cutlip, 2011).

#### 1. Mendefinisikan Masalah (Analisis Situasi)

- Langkah pertama ini mencakup penyelidikan dan pemantauan pengetahuan, opini, sikap dan perilaku mereka yang peduli dan terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan organisasi. Langkah ini memberi landasan bagi semua langkah proses pemecahan masalah lainnya dengan menentukan “apa yang sedang terjadi saat ini” (Scott M. Cutlip, 2005, p. 268). Penelitian juga memiliki peran penting lain dalam sebuah kampanye yakni membantu mengidentifikasi dan membangun tolak ukur yang dapat digunakan untuk mengevaluasi program (Butterick Keith, 2014, p. 150).
2. **Membuat Rencana dan Program (Strategi)**  
Informasi yang terkumpul pada langkah pertama digunakan untuk membuat keputusan tentang publik program, tujuan, tindakan serta strategi, taktik dan tujuan komunikasi. Untuk itu penemuan dari langkah pertama harus dijadikan faktor kebijakan dan program organisasi. Langkah kedua dari proses ini menjawab “berdasarkan situasi yang telah kita pelajari, apa sebaiknya yang kita ubah, lakukan dan katakan ?” (Scott M. Cutlip, 2005, p.268).
  3. **Bertindak dan Berkomunikasi (Penerapan)**  
Langkah ketiga mencakup pengimplementasian program tindakan dan komunikasi yang telah dirancang untuk mencapai tujuan spesifik bagi setiap publik demi mencapai tujuan program. Dalam melaksanakan program (bertindak dan berkomunikasi) dengan menggunakan pendekatan teori *Framing* yaitu tindakan yang berupaya mengkonstruksi pesan berdasarkan situasi khalayak dengan menyeleksi kata-kata atau kalimat, media apa yang digunakan tentu dengan orientasi untuk kepentingan khalayak itu sendiri.
  4. **Mengevaluasi Program (Penilaian)**  
Langkah terakhir dari proses ini mencakup penilaian persiapan, pelaksanaan, dan hasil program. Saat program sedang dilaksanakan dibuat penyesuaian berdasarkan evaluasi umpan balik tentang bagaimana program berjalan atau tidak berjalan. Program diteruskan atau dihentikan setelah mempelajari, “bagaimana kita sekarang atau dulu ?” (Scott M. Cutlip, 2011).
  5. **Analisis**  
Secara umum, analisis isi dapat didefinisikan sebagai suatu teknik penelitian ilmiah yang ditujukan untuk mengetahui gambaran karakteristik isi dan menarik inferensiasi dari isi. Analisis isi ditujukan untuk mengidentifikasi secara sistematis isi komunikasi yang tampak, dilakukan secara objektif dan sistematis. Setidaknya dapat diidentifikasi tiga jenis penelitian komunikasi yang menggunakan analisis. Ketiganya dapat dijelaskan dengan teori 5 unsur komunikasi yang dibuat oleh Harold D. Lasswell yaitu *who, says what, to whom, in which channel, with what effect*. (Aldita, 2014).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2011:4) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian kualitatif yang menghasilkan data perilaku yang dapat diamati. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang bersifat apa adanya, dengan menggambarkan suatu hal yang sedang terjadi secara faktual dengan menggunakan kata-kata dan gambar sesuai dengan fakta-fakta yang terjadi lapangan. Jenis data ini meliputi informasi dan keterangan mengenai manajemen humas dalam perusahaan PT. Citra Buana Seraya. Informan penelitian yang menjadi sumber data primer ditentukan dengan metode *purposive sampling*. Kriteria penentuan informan penelitian didasarkan pada pertimbangan kedudukan/jabatan, kompetensi dan penguasaan masalah yang relevan dengan objek penelitian. Berdasarkan kriteria tersebut, maka selanjutnya para pihak yang dijadikan

informan penelitian adalah Direktur PT. Citra Buana Seraya, kepala bagian Humas, dan kepala teknik pertambangan PT. Citra Buana Seraya. Selanjutnya untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data. Adapun sumber data yang diperoleh berasal dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Setelah data terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah data dianalisis. Dalam riset ini penulis merujuk pada teknik analisa data Miles dan Huberman (Pawito, 2007:104). Teknik ini terdiri atas tiga tahap yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dapat dikonfirmasi dan dipertajam untuk sampai pada kesimpulan final atas fenomena yang diteliti. Setelah itu akan diperoleh gambaran jelas tentang implementasi manajemen humas serta dalam upaya mempertahankan keberadaan PT. Citra Buana Seraya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Humas PT. Citra Buana Seraya bertindak sebagai komunikator dalam implikasi manajemen humas. Praktisi Humas yang menjalankan peran Humas sebagai fasilitator komunikasi bekerja sebagai pengamat dan pendengar, untuk mengetahui apa yang disampaikan dan diharapkan oleh publiknya, menjembatani antara publik dengan manajemennya agar tercipta komunikasi yang baik. Kepala Bagian Humas, Himawan, menjelaskan mengenai peran dan fungsi Humas PT. Citra Buana Seraya sebagai berikut:

*“Peran dan fungsi Humas di PT. Citra Buana Seraya adalah membantu kegiatan utama manajemen dalam mencapai tujuan membangun opini dan citra lembaga, menciptakan komunikasi dua arah timbal balik dan mengatur informasi serta publikasi lembaga” (wawancara tgl 10 Februari 2020)*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *key informan* I Sehubungan dengan pelaksanaan peran Humas, Kepala bagian Humas Himawan menjelaskan,

*“Belum optimal, karena bidangnya atau scopenya terlalu kecil yaitu masuk di lingkup eselon 4, seharusnya memang Humas dan protokol itu satu bagian yang sama setingkat eselon 3. Jadi Humas PT. Citra Buana Seraya sebenarnya belum menjalankan fungsi sepenuhnya, selain itu Humas PT. Citra Buana Seraya juga membawahi bidang kelembagaan hukum dan Humas, yang juga masalah.”*

Berdasarkan penjelasan nara sumber, keberadaan Humas di PT Citra Buana Seraya diharapkan dapat menjalankan peran dan tugasnya untuk menjalin komunikasi duaarah baik dengan lingkup internal maupun eksternal walaupun faktanya belum optimal. Hasil wawancara infoman, Menurut bapak Rian Alfian mengenai kinerja karyawandi PT. Citra Buana Seraya,

*“cukup baik, terbukti dengan telah menghasilkan program-program berkualitas. Namun faktor usia mempengaruhi kinerja dan produktivitas, karyawan usia senior bisa berfikir dengan bijak namun untuk kreatifitas lebih kepada karyawan usia junior, hal ini bisa untuk saling melengkapi satu sama lainnya untuk memajukan PT. Citra Buana Seraya”. (wawancara tgl 12 Februari 2020)*

Selain membahas tentang kinerja pegawai di dalam organisasi juga perlu adanya Kegiatan *employee relations* agar hubungan baik berkomunikasi antara pimpinan dan karyawan, atasan dan bawahan. Dijelaskan oleh bapak Rian Alfian sebagai infoman 1 selaku Direktur PT. Citra Buana Seraya:

*“Kegiatan employee relations sangat perlu dijalankan mengingat banyaknya jumlah karyawan di PT. Citra Buana Seraya, serta perbedaan karakter*

*yang beragam, maka Humas harus dapat merangkul seluruh karyawan untuk dapat saling bekerja sama “.* (wawancara tgl 12 Februari 2020)

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dikatakan bahwa Humas PT. Citra Buana Seraya sangat memiliki andil dalam proses penyampaian informasi kepada publik internalnya, dalam hal ini adalah karyawan, baik secara lisan maupun tertulis. Faktor usia, jumlah karyawan, perbedaan skill, kualitas SDM menjadikan Humas PT. Citra Buana Seraya harus melakukan kegiatan yang berfungsi untuk merangkul seluruh lapisan karyawan internal PT. Citra Buana Seraya.

Adapun tahapan yang dilakukan Humas PT. Citra Buana Seraya dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator pemecah masalah adalah dimulai dari mendefinisikan masalah berdasarkan input yang masuk, melakukan pengamatan, dan melakukan evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh karyawannya, bila didapati adanya kendala maka segera dicarikan solusi untuk menyelesaikannya, merencanakan program solusi terencana untuk karyawan guna menyelesaikan masalah yang timbul, program dapat berupa Gathering karyawan atau pelatihan SDM guna meningkatkan produktifitas, kreatifitas, dan pengetahuan karyawan agar karyawan lebih memahami tentang masalah yang sedang terjadi di perusahaan dan juga supaya karyawan bisa menemukan jalan keluar bagi permasalahan yang sedang terjadi.

Dalam mengatasi krisis SDM, Humas PT. Citra Buana Seraya sebenarnya sudah memiliki dan mengacu pada kerangka tahapan yang baik. Pada tahapan ini penulis selain menggunakan teori komunikasi organisasi, Cutlip dan Center dalam pemecahan permasalahan, serta teori manajemen Humas yang mengacu pada manajemen dan *public relation* kedua hal tersebut saling berkaitan konsepnya, sistem dan aplikasinya dilapangan praktik. Dalam menentukan kelancaran proses manajemen dalam fungsi kehumasan dari lembaga yang diwakilinya, pada umumnya manajemen Humas melalui fungsi atau beberapa tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. **Penelitian**, pencarian fakta, atas masalah-masalah yang terjadi dan penyebabnya.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti terhadap bagian Humas dan bagian Sumber Daya Manusia PT. Citra Buana Seraya, adapun permasalahan atau krisis tersebut yang ditemukan antara lain :

- a. Permasalahan kedisiplinan karyawan dalam bentuk absensi kehadirannya yang berdampak pada pemberian uang makan uang lembur.
- b. Persamaan komitmen disiplin kerja dari tingkat bawah sampai atas dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Pemahaman karyawan akan Standar Operasional Perusahaan, baik proses maupun realisasi dalam pelaksanaan kerjanya.
- d. Pemberlakuan tindakan *'reward and punishment'* yang belum efektif
- e. Kecemburuan sosial antar sesama karyawan

Atas permasalahan-permasalahan tersebut di atas, Humas PT. Citra Buana Seraya harus melakukan kegiatan yang berfungsi untuk merangkul seluruh lapisan karyawan internal PT. Citra Buana Seraya yang jumlahnya dapat dikatakan cukup banyak. Kinerja dan produktifitas yang baik maka akan menghasilkan sebuah lembaga dengan citra atau image yang baik di mata masyarakat.

2. **Perencanaan**, mempelajari masalahnya dan merencanakan program guna penyelesaian masalah tersebut. Hasil temuan atas masalah yang dihadapi di tingkat karyawan (*fact finding*), manajemen Humas PT. Citra Buana Seraya segera mengambil tindakan dengan merencanakan sebuah kegiatan atau program komunikasi yang tepat untuk menjembatani penyelesaian masalah tersebut. Manajemen Humas bekerja sama dengan bagian Sumber

Daya Manusia memutuskan perlu adanya kegiatan *employee relations*, seperti *gathering*, guna menjalin hubungan baik antara manajemen dengan karyawan. Perencanaan kegiatan diantaranya berisi antara lain tujuan kegiatan, peserta, materi, instruktur, anggaran, lokasi serta evaluasi, serta tujuan kegiatan berdasarkan kutipan wawancara dengan pihak Humas.

3. **Komunikasi dan tindakan**, Manajemen Humas mengkomunikasikan dengan pihak-pihak terkait sehubungan dengan publik yang berkaitan dengan masalah tersebut, pihak Bagian Sumber Daya Manusia sebagai pihak yang akan langsung menangani permasalahan SDM Seksi Pengembangan Karyawan ditunjuk sebagai wakil manajemen yang ditunjuk sebagai pelaksana kegiatan-kegiatan menetapkan peserta program adalah seluruh karyawan.

4. **Evaluasi**, dilakukan sebagai bentuk penilaian terhadap perencanaan dan pelaksanaan program yang sudah dijalankan. Implementasi kegiatan dan hasil yang dicapai dari program-program tersebut. Hasil evaluasi dilaporkan kepada Manajemen Humas PT. Citra Buana Seraya, sebagai bentuk pertanggung jawaban kegiatan tersebut. Hasil evaluasi kegiatan tersebut antara lain :

- a. Karyawan puas dan senang dengan adanya *gathering* yang diselenggarakan karena dapat lebih mendekatkan diri antara sesama karyawan.
- b. Peserta *gathering* mendapatkan manfaat dari kegiatan tersebut antara lain : memberi motivasi dalam bekerja.

Secara umum, hasil evaluasi kegiatan tersebut dapat memberikan dampak positif atau kurang optimal atau bahkan dampak yang kurang baik. Keberhasilan Humas dapat dilihat dalam proses perkembangan lembaga/organisasinya, penyerapan informasi yang disampaikan serta tingkat produktifitas dan kinerja karyawannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nara sumber dan pengamatan, peneliti melihat bahwa Humas PT. Citra Buana Seraya menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dengan mengadakan event atau kegiatan-kegiatan yang melibatkan seluruh karyawan, *employee relations ; gathering*. Humas juga menjalankan perannya sebagai fasilitator pemecah masalah pada saat menemukan adanya permasalahan dalam lingkup kerja karyawan PT. Citra Buana yaitu menurunnya kualitas kinerja dan produktifitas karyawan antara lain akibat adanya kecemburuan dan berdampak pada kesenjangan sosial. Kegiatan *Employee relations* yang dijalankan oleh Humas PT. Citra Buana Seraya dapat dinilai sudah cukup baik, namun masih ada beberapa kendala yang harus ditangani, seperti bentuk kegiatan yang lebih bervariasi, ketersediaan anggaran, fasilitas, sarana dan prasarana, serta peningkatan kualitas sumber daya manusia, baik dari segi kualitas dan kuantitas sesuai dengan kebutuhan lembaga.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Banyak cara yang sudah dilakukan Manajemen Humas dalam menjalin hubungan komunikasi dengan publik internalnya, khususnya karyawan, baik komunikasi satu arah ataupun interaksi langsung yang menghasilkan komunikasi timbal balik. Permasalahan-permasalahan yang ada tersebut akhirnya dapat menimbulkan kecemburuan kerja, kualitas hasil kerja dan dapat mempengaruhi kinerja SDM, yang akhirnya sudah tentu berdampak pada pencapaian citra perusahaan, yang akhirnya berdampak pada program dan rencana kerja Humas untuk memaksimalkan fungsi dan perannya. Kemampuan Humas dalam penyelesaian krisis SDM tidak lepas dan sangat dipengaruhi/ditentukan oleh internal manajemen Humas sendiri, SDM Humas, jumlah praktisi Humas, kemampuan dan profesionalitasnya, sarana dan Prasarana, meliputi perlengkapan dan fasilitas yang tersedia, peraturan dan keterbatasan ruang lingkup eselon IV, dan anggaran, bagian yang sangat

menunjang operasional Humas agar dapat bekerja secara optimal. Dalam meningkatkan citranya PT. Citra Buana Seraya tetap harus dikedepankan, PT. Citra Buana Seraya ingin dianggap benar-benar sebagai perusahaan tambang yang bertanggungjawab kepada masyarakat. Humas PT. Citra Buana Seraya berharap pemerintah selalu memperhatikan PT. Citra Buana Seraya.

### **Saran**

Disarankan kepada praktisi Humas harus benar-benar memahami peranannya dalam melaksanakan tugas-tugasnya, agar manajemen Humas dapat menjalankan fungsi dan peranannya secara optimal.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrachman, Oemi. 1993. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT Citra Aditya Bandung.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Cetakan Pertama, Jogjakarta: Graha Ilmu.
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*, Edisi Kelima. Terjemahan oleh Daniel Yadin. Jakarta: Erlangga.
- Kasali, Rhenald. 2008. *Metode Riset Kualitatif dalam Public Relations & Marketing Communications*. Yogyakarta: Bentang Pustaka.
- M. Cutlip Scott, H. Center Allen, M. Broom Glen. 2009. *Effective Public Relations*. Terjemahan oleh Tri Wibowo. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mukarom, Zainal., dan Laksana Muhibudin. (2015). *Manajemen Public relation*. Bandung: Pustaka Setia.
- Ruslan, Rosady. 2014. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi:Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2016. *Metodelogi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabet.



