# BAB II

# KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

## A. Kajian Teori dan Kerangka Pikir

### 1. Kajian Teori

#### a. Aktivitas Humas

Aktivitas adalah kegiatan atau kesibukan, sedangkan kegiatan adalah mengarahkan tenaga dan badan untuk mencapai suatu tujuan dengan inisiatif sendiri (Poerdawadarminta, 1981:26). Sedangkan menurut Prof. Drs. Soeganda Poerbakawata dalam bukunya *Ensiklopedia Pendidikan* menyatakan bahwa "aktivitas" adalah keaktifan yang berasal dari kata aktif yang berarti giat bekerja atau berusaha. Jadi aktivitas adalah suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan.

Kehumasan banyak ahli yang mengemukakan pendapatnya tentang definisi humas, seperti yang dikemukakan oleh Frank Jefkins, "humas adalah sesuatu yang menerangkan keseluruhan komunikasi, baik itu kedalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya, dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.[1]

[1] Morissan, 2008. *Menajemen Publik Relations. Strategi Menjadi Humas Profsional.* Jakarta: Kencana, hal : 8

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Adapun definisi Humas/ Public Relations yang diambil dari "*The British of Public Relations*" adalah:[2]

1. Aktivitas Publik Relations adalah mengelola komunikasi antara organisasi dan publiknya.
2. Praktik Public Relations adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya.

Aktivitas Humas sesuai dengan ruang lingkup kehumasan adalah sebagai berikut:[3]

1. Pengumpulan dan pengolahan data
   a. Mengumpulkan data dan keperluan informasi
   b. Mengolah data
   c. Menyajikan data hingga siap digunakan
   d. Mengarsipkan data sehingga sewaktu-waktu dapat digunakan kembali
   e. Melayani kebutuhan data bagi yang diperlukan
   f. Membuat kliping dari seluruh massa
2. Penerangan
   a. Menyebarluaskan informasi dengan jelas :
      1) Menyediakan dan mengumpulkan bahan informasi

[2] Ruslan, Rosady. 2003. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.* Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, hal : 15-16
[3] Widjaja. *Op,. Cit*, hal : 57-59

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2) Memberikan paket informasi

3) Memberikan bahan berita (release)

b. Mengadakan hubungan dengan media massa

1) Menyiapkan baik lewat pos maupun TVRI / RRI yang berbentuk berita, wawancara, varia pendidikan, dinamika pembangunan, siaran pedesaan, apresiasi budaya, dan lain-lain

2) Mengadakan konfrensi pers

3) Mengatur wawancara lansung antara pejabat dengan para wartawan

c. Mengadakan pemberian kehumasan berupa :

1) Mengadakan temu karya

2) Mengadakan temu karya antara wartawan dengan pejabat

d. Memuat dokumentasi kegiatan lembaga, meliputi dokumentasi photo, rekaman pidato, film *movie*, sambutan-sambutan, siaran TVRI dalam bentuk vidio

e. Menyelenggarakan pameran

f. Memberikan pelayanan informasi dengan menyajikan berita-berita dan kliping

g. Mentranskip pidato dan mengarsipkannya

h. Mengalbumkan photo-photo kegiatan

i. Mengikuti kunjungan kerja pejabat / pimpinan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

j. Mengadakan wisata pers (*pers tour*) ke objek yang telah ditentukan

3. Publikasi

a. Menerbitkan warta harian, mingguan, majalah bulanan, dan folder *(leaflet)*

b. Menerbitkan buku kerja

c. Menerbitkan kalender kerja

d. Ikut serta menyelenggarakan pameran

**b. Ciri dan Fungsi Humas**

Berfungsi – tidaknya Humas dalam sebuah organisasi dapat diketahui dari ada tidaknya kegiatan yang menunjukkan ciri-ciri sebagai berikut :[4]

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi
3. Publik yang menjadi sasaran kegiatan Humas adalah public *ektern* dan public *intern*
4. Operasionalisasi humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dengan publik dan mencegah terjadinya rintangan

[4] Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Studi Komunikologis*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, hal : 24

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

**c. Ruang Lingkup Tugas Humas**

Ruang lingkup tugas Humas dalam sebuah organisasi/ lembaga antara lain meliputi aktivitas sebagai berikut.

1. Membina hubungan kedalam (*publik internal*)

   Yang dimaksud dengan publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan gambaran negatif di dalam masyarakat, sebelum kebijakan itu dijalankan oleh organisasi.

2. Membina hubungan keluar (*publik eksternal*)

   Yang dimaksud publik eksternal adalah publik umum (masyarakat). Mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran publik yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.[5]

**d. Peran Humas**

Peran humas sebagai praktisi atau profesional dalam suatu instansi atau perusahaan adalah dapat memahami fungsi humas dan komunikasi organisasi. Hal tersebut merupakan kunci untuk pengembangan peran praktisi humas dan pencapaian profesionalisme dalam humas.

[5] Rosady Ruslan. *Op,. Cit*., hal : 23

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peran humas dalam suatu organisasi dapat dibagi empat kategori (Dozier & Broom, 1995);[6]

1. Penasehat Ahli

   Seorang pakar praktisi humas yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi mencarikan sosusi dalam penyelesaian masalah dengan publiknya (*publik relationship*).

2. Fasilitator Komunikasi

   Dalam hal ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya.

3. Fasilitator Proses Pemecahan Masalah

   Peranan praktisi humas dalam proses pemecahan persoalan humas ini merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat (*adviser*) hingga mengambil tindakan eksekusi (*keputusan*) dalam mengatasi persoalan atau krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan profesional.

4. Teknisi Komunikasi

   Berbeda dengan tiga peranan praktisi humas profesional sebelumnya yang terkait erat dengan fungsi dan peranan manajemen organisasi. Peranan *communication technicial* ini menjadikan praktisi humas

[6] *Ibid*, hal : 20-21

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai *journalist in resident* yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi atau dikenal dengan *methode of communication in organization*.

**e. Kegiatan dan Sasaran Humas**

Menurut H. Fayol beberapa kegiatan dan sasaran humas adalah sebagai berikut.

1. Membangun identitas dan citra perusahaan
   - Menciptakan identitas dan citra perusahaan yang positif.
   - Mendukung kegiatan komunikasi timbal balik dua arah dengan berbagai pihak.
2. Menghadapi krisis
   - Menangani keluhan dan menghadapi krisis yang terjadi dengan membentuk manajemen krisis dan humas *recovery of image* yang bertugas memperbaiki *lost of image and damage*.
3. Mempromosikan aspek kemasyarakatan
   - Mempromosikan yang menyangkut kepentingan publik.
   - Mendukung kegiatan sosial anti merokok, serta menghindari obat-obatan terlarang, dan sebagainya.[7]

[7] *Ibid*, hal : 23-24

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Ria

**f. Publik Internal**

Publik internal adalah publik yang berada didalam organisasi/ perusahaan seperti karyawan, manajer, pemegang saham dan direksi perusahaan.[8]

Kegiatan *internal public relations* merupakan kegiatan yang ditujukan untuk publik internal organisasi atau perusahaan. Publik internal adalah keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung dalam keberhasilan perusahaan, seperti karyawan, manajer, supervisor, pemegang saham, dewan direksi perusahaan dan sebagainya.

Melalui kegiatan *internal public relations* diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi atau perusahaan. Dengan hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan begitu kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar.

Target *internal public relations* yaitu suasana di dalam badan atau perusahaan itu sendiri, terutama suasana di antara para karyawan yang mempunyai hubungan langsung dengan perkembangan badan atau perusahaan. keserasian di antara para pegawai, baik vertikal maupun horizontal di harapkan dapat memperkuat tim kerja dalam perusahaan tersebut. Tidak saja terbatas para pegawai yang langsung berada dalam

[8] Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto. *Op.Cit.*, hal. 13.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

perusahaan, keluarga pun mempunyai peran yang besar dalam memupuk hubungan baik ini. Ketentraman dan kesejahtraan keluarga akan selalu menjamin ketentraman bekerja para pegawai perusahaan. Untuk dapat menciptakan keadaan ketentraman dan kesejahteraan, kiranya perusahaan melalui kebijaksanaan *internal public relationsnya*, diantaranya perusahaan mengadakan:[9]

1. Pengumuman-pengumuman

   Melalui papan pengumuman bisa di umumkan setiap program kerja atau kebijaksanaan pimpinan dalam perusahaan serta dikemukakan hasil-hasil yang telah di capai perusahaan dan yang masih harus di upayakan pencapaiannya. Biasanya diutarakan terbatas pada peristiwa-peristiwa yang bersifat insidental saja, seperti kapan diadakan rapat kerja, peristiwa-peristiwa penting di dalam perusahaan itu yang harus diketahui oleh para pegawai dan keluarganya, dan pemberitahuan lainnya yang dianggap perlu.

2. Buku pegangan pegawai

   Program kerja secara rinci bisa dipelajari masing-masing pegawai melalui buku pegangan pegawai. Dalam buku itu secara detail dijelaskan mengenai tujuan pokok dari perusahaan, kebijaksanaan

[9] Kustadi Suhandang. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Nuansa, hal. 74.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pimpinan untuk mencapai tujuan itu, pembagian kerja tiap-tiap sektor usaha dalam perusahaan itu, dan lain-lain petunjuk serta kewajiban bagi masing-masing pegawai.

3. Kontak pribadi

Komunikasi antara pegawai baik vertikal maupun horizontal perlu dilakukan untuk lebih mengenal dan mendalami isi hati masing-masing pegawai. Terutama sekali antar atasan dan bawahan, perlu adanya kontak pribadi ini, sehingga suasana akrab dan ketidakkakuan dalam pergaulan akan tercapai. Sudah tentu kontak pribadi dalam arti saling tegur atau saling menghargai dalam batasan-batasan kesopanan dan kesusilaan.

4. Pertemuan-pertemuan berkala

Secara berkala hendaknya diadakan pertemuan-pertemuan di mana masing-masing dapat mengeluarkan pendapat dan isi hatinya. Dalam forum tersebut atasan mengemukakan segala kebijaksanaan yang ditempuh dalam melaksanakan program kerja perusahaan, serta menjelaskannya. Demikian pula masing-masing pegawai lainnya diberi kesempatan untuk memberikan tanggapan-tanggapan dan pendapatnya.

5. Kotak suara

Untuk menampung pendapat para bawahan yang tidak berani mengemukakan pendapatnya dalam forum pertemuan, bisa diadakan

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kotak suara yang setiap saat bisa diisi oleh suara-suara pegawai secara tertulis. Hal tersebut perlu dilaksanakan demi mendekati keadaan pegawai yang sebenarnya, serta menciptakan kebebasan para pegawai dalam mengeluarkan isi hatinya. Dengan demikian, segala pertimbangan pimpinan terhadap keadaan pegawainya dapat diusahakan seobjektif mungkin.

6. Laporan kepada pemegang saham

Khusus mengenai pertanggungjawaban dalam bidang keuangan, perlu dilaporkan melalui pertemuan antara pimpinan perusahaan dengan para pemegang saham. Pertemuan itu sudah tentu diselanggarakan atau diatur oleh petugas humas. Dengan acara tersebut secara psikologis para pemegang saham merasa diikutsertakan dalam membina perusahaannya, dan meyakini akan kegunaan uangnya bagi perusahaan. Karenanya, timbul kepercayaan terhadap "dimanfaatkannya" uang mereka. Baik bagi perusahaannya maupun bagi kepentingan dirinya.

7. Hiburan dan darmawisata

Pertemuan lain yang bersifat rileks perlu pula diselenggarakan petugas Humas. Untuk memupuk rasa akrab dan setia kawan, serta relasi kekeluargaan diantara pegawai dan keluarganya perlu diadakam pertemuan-pertemuan dalam bentuk hiburan atau darma wisata. Untuk

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghilangkan ketegangan serta keseriusan kerja, diperlukan sesekali santai bersama.

8. Olah raga

Mengadakan tim-tim dalam bidang olahraga serta menyediakan perlengkapannya akan menggugah para pegawai untuk mencintai perusahaannya, sehingga secara tidak langsung akan bekerja selalu demi perusahaannya sebagai imbalan atas diperhatikannya kegemaran atau bakat mereka. Disamping membawa efek keakraban, tim-tim olahraga dapat juga membawa nama perusahaan ketengah-tengah masyarakat.

9. *Study tour* dan pelatihan

Guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya, para pegawai perusahaanpun perlu diberikan pendidikan tambahan. Bagi para petugas operasional, pendidikan bisa diberikan dalam bentuk *study tour* atau peninjauan ke tempat-tempat atau perusahaan lain yang lebih tinggi mutu operasionalnya ataupun lebih modern perlengkapan dan perlatannya.

10. Hadiah-hadiah dan penghargaan

Terhadap para pgawai yang menunjukkan prestasi atau kondite terbaik, baik dalam kerja sehari-hari maupun dalam kegiatan lainnya yang menguntungkan perusahaan, seyogianya diberikan hadiah-hadiah atau penghargaan. Hal tersebut dapat merangsang para pegawai

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lainnya untuk berusaha meniru atau berbuat seperti pegawai yang terbaik itu. Kalau memungkinkan dapat pula hadiah diberikan dalam bentuk kenaikan pangkat secara istimewa, terutama diberikan pada pegawai yang telah berjasa terhadap perusahaannya.

11. Klinik dan apotik bagi kesejahteraan pegawai beserta keluarganya di bidang kesehatan

Ada baiknya didalam perusahaan itu didirikan klinik atau tempat berobat. Kalau memungkinkan, dapat pula dilengkapi dengan apotik dan ambulans. Perusahaan-perusahaan besar, sesuai dengan kemampuannya, dapat pula mendirikan rumah sakit, seperti Pertamina misalnya. Tidak terbatas untuk pegawai dan keluarganya saja, bahkan umum pun dapat berobat disana. Maka dari sini pun perusahaan diharapkan dapat memperoleh keuntungan tambahan.

12. Tempat-tempat ibadah

Bagi penanaman moral dan mental yang baik pada para pegawainya, hendaknya perusahaan menyediakan pula tempat-tempat ibadah, dimana siraman rohani melalui agama dapat diselenggarakan secara rutin ataupun insidental. Baik masjid, gereja, ataupun kuil bisa dipikirkan pendiriannya sesuai dengan kemampuan dan kemajuan perusahaan. sudah tentu didasarkan pula pada agama yang berkembang di kalangan para pegawai perusahaan tersebut.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

13. Tempat-tempat pendidikan

Untuk mendidik anak-anak pegawai perlu juga kiranya didirikan sekolah-sekolah khusus oleh prusahaan. Untuk ketentraman pikiran, baik pegawai itu sendiri maupun keluarganya, perusahaan dapat menyediakan sekolah-sekolah khusus untuk anak-anak pegawainya. Minimal taman kanak-kanak dan sekolah dasar sembilan tahun. Kalau perlu dan memungkinkan, ada baiknya dilengkapi dengan transportasinya.

Upaya-upaya yang dapat memecahkan permasalahan atau problem di lingkungan intern perusahaan itu, seperti:[10]

1. Bagaimana memelihara hubungan baik antara majikan atau pimpinan dan buruh atau bawahan serta antara buruh dan pegawainya dengan rekan-rekan sekerjanya.
2. Bagaimana mempertinggi produktivitas sumber daya manusia (SDM) yang ada di dalam perusahaan itu.
3. Bagaiman caranya menggerakkan para pegawai agar memberikan pelayanan kepada publik dengan sebaik-baiknya.
4. Bagaimana caranya mengadakan komunikasi yang teratur dan tepat guna antara majikan atau pimpinan dengan buruh atau pegawai yang dipimpinnya.

[10] Kustadi Suhandang, *Ibid.*, hal. 78.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. Bagaimana mempertinggi kecakapan dan pengetahuan semua SDM yang ada di dalam perusahaan itu.
6. Bagaimana memberikan hiburan dan kesempatan untuk bersantai bagi buruh atau pegawai.
7. Bagaimana usaha meningkatkan kebersihan, ketertiban, serta keindahan kantor, pabrik, dan seluruh lingkungannya.
8. Bagaimana caranya mengintegrasikan keluarga pegawai ke dalam kehidupan perusahaan.
9. Bagaimana memelihara kesejahteraan pegawai atas usaha sendiri, dan lain-lain masalah yang timbul dalam perusahaan itu.

Kegiatan hubungan masyarakat internal (*internal public relations*) dalam suatu perusahaan, terdiri dari beberapa tingkatan, yaitu:[11]

1. Hubungan dengan pekerja atau karyawan (*employee relations*) pada umumnya, beserta keluarga karyawan khususnya.
2. Hubungan dengan pihak jajaran pimpinan dalam manajemen perusahaan (*management relations*), baik di level korporat atau level sebagai pelaksana.
3. Hubungan dengan pemilik perusahaan atau pemegang saham (*stock holder relations*).

[11] Rosady Ruslan, *Op.Cit.*, hal. 254.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 2. Kajian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini dicantumkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh peneliti lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Emilda mahasiswi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2007 dengan judul *Strategi Public Relations hotel Quality dalam membina hubungan internal untuk meningkatkan citra perusahaan.* Dalam penelitian ini yang menjadi permasalahan yaitu strategi *public relations* hotel Quality dalam membina hubungan internal untuk menciptakan citra perusahaan dan bagaimana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi *public relations* hotel Quality dalam membina hubungan internal untuk meningkatkan citra perusahaan telah berjalan sebagaimana mestinya meskipun masih banyak kekurangan, hotel Quality terus berupaya untuk mencapai kemajuan. Strategi *public relations* hotel Quality dalam membina hubungan internal sangan berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel dalam rangka meningkatkan citra perusahaan, hal ini dapat dilihat dari adanya penigkatan kinerja karyawan setelah diadakan training oleh *Public Relations* untuk mencapai citra perusahaan yang positif menuju kearah kemajuan.

Berikutnya, penelitian yang dilakukan oleh Martini mahasiswi Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2010 dengan judul *Upaya Public Relations dalam membina hubungan yang baik dengan*

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*Komunitas di Kondur Petroleum S. A Cabang Kurau Kecamatan Merbau Kabupaten Kepulauan Meranti*. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa upaya *public relations* dalam membina hubungan yang baik dengan komunitas di Kondur Petroleum S. A melaksanakan berbagai program yang telah dirancang, termasuk program CSR, melaksanakan partisipasi, keterbukaan komunitas, maka upaya *public relations* dalam membina hubungan yang baik dengan komunitas di Kondur Petroleum S.A dapat dikatakan baik, karna berbagai upaya tersebut sesuai dengan teori-teori yang telah ada. Karna keberhasilan upaya-upaya tersebut, maka hubungan antara Kondur Petroleum S.A dengan komunitas semakin membaik, hal ini ditandai dengan adanya saling pengertian dan saling mendukung antara pihak Kondur Petroleum S.A dan komunitasnya, begitu juga sebaliknya.

Dari penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh beberapa penelitian, penulis menjadikannya sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan penelitian. Adapun penelitian yang akan dilakukan membahas mengenai aktivitas Humas PT Perkebunan Nusantara V (Persero) Kantor Pusat Pekanbaru dalam membina hubungan dengan publik internal. Yang membedakannya penelitian ini lebih memfokuskan bagaimana aktivitas Humas PT Perkebunan Nusantara V dalam membina hubungan dengan publik internal. Selain itu yang membedakannya dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan organisasi yang berbeda.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### 3. Kerangka Pikir

Membina hubungan baik dengan publik internal suatu perusahaan sangatlah penting karna publik internal merupakan keseluruhan elemen yang berpengaruh secara langsung terhadap keberhasilan perusahaan seperti karyawan, manajer, supervisor, dewan direksi perusahaan dan sebagainya.

PT Perkebunan Nusantara V (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Agrobisnis dan Agro Industri Kelapa Sawit dan Karet yang cukup besar. Suasana didalam perusahaan yang harmonis dan menyenangkan diantara para karyawan, komunikasi antara bawahan dan pimpinan atasan terjalin dengan akrab dan tidak kaku, serta meyakini rasa tanggung jawab akan kewajibannya terhadap perusahaan merupakan dambaan suatu badan atau perusahaan.

Dalam kajian sebelumnya yang dilakukan oleh Martini membahas tentang upaya Humas dalam membina hubungan baik dengan publik eksternal yaitu komunitas. Selanjutnya yang dilakukan oleh Emilda membahas tentang strategi public relations dalam membina hubungan internal untuk meningkatkan citra perusahaan.

Yang membedakan dengan penelitian penulis lakukan dengan saudari Martini yaitu sasaran publiknya tentang publik eksternal yang membahas tentang komunitas. Dan yang membedakan penelitian penulis dengan saudari Emilda yaitu sama-sama membahas hubungan internal akan tetapi Emilda juga

membahas bagaimana hubungan internal tersebut terhadap peningkatan citra perusahaan.

Dalam kajian publik internal ini penulis akan mengacu kepada teori Kustadi Suhandang yaitu sebagai berikut:

a. Pengumuman-pengumuman

Melalui pengumuman-pengumuman, Humas melakukan aktivitas untuk menyebarkan informasi atau kebijakan terkait perusahaan kepada karyawan melalui papan pengumuman, poster dan juga sepanduk.

b. Buku pegangan pegawai

Buku pegangan pegawai yang dimiliki oleh PT Perkebunan Nusantar V adalah buku Perjanjian Kerja Bersama (PKB) yang berfungsi sebagai pedoman untuk para karyawan perusahaan terkait tentang nilai-niai atau aturan yang ada didalam perusahaan.

c. Kontak pribadi

Kontak pribadi merupakan hal yang sangat penting dilakukan dalam perusahaan baik secara langsung maupun menggunakan media. Maka dari itu Humas melakukan aktivitas dengan sering mengaakan kegiatan-kegiatan yang bertujuan agar para karyawan sering berinteraksi satu dengan yang lainnya.

d. Pertemuan-pertemuan berkala

Pertemuan-pertemuan berkala perlu dilakukan oleh Humas PT Perkebunan Nusantara V untuk membahas semuan program kerja yang akan dikerjakan,

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

evaluasi program dan juga membahas semua bentuk permasalahan yang ada didalam perusahaan dengan sering melakukan rapat dengan semua bagian.

e. Kotak suara

Sebagai tempat untuk menampung keluhan para karyawan yang tidak berani di kemukakan secara langsung maka dari itu Humas perlu melakukan aktivitas dengan menyediakan kotak suara sebagai wadah untuk menampung keluhan-keluhan para karyawannya.

f. Laporan kepada pemegang saham

Laporan kepada pemegang saham perlu dilakukan dilakukan Humas PT Perkebunan Nusantara V sebagai pertanggungjawaban kepada 2 (dua) pemegang saham yaitu Pemerintah Negara Republik Indonesia melalui kementrian BUMN dan kementrian keuangan sebanyak 10% dan PTPN III sebanyak 90% dengan menjelaskan semua keuangan yang sudah dipergunakan dalam bentuk laporan yang sudah di Audit dan yang belum di Audit.

g. Hiburan dan darmawisata

Dengan mengadakan hiburan-hiburan dan darmawisata yang bertujuan untuk menghilangkan ketegangan serta keseriusan kerja, diperlukan sesekali santai bersama. Maka dari itu Humas perlu melakukan Hiburan-hiburan dan darmawisata seperti kesenian, musik, bernyanyi dan berjoget

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bersama. Untuk darmawisata biasanya dengan melakukan piknik ke tempat-tempat tertentu.

h. Olah raga

Berbagai kegiatan olahraga baik itu dalam pertandingan besar maupun sekedar pertandingan-pertandingan biasa dan mengadakan tim-tim dalam bidang olahraga perlu dilakukan Humas PT Perkebunan Nusantara V seperti sepak bola, bulut tangkis, bola voli, takraw, golf dan lain sebagainya yang bersifat merakyat.

i. *Study tour* dan pelatihan

Kegiatan *study tour* dan pelatihan perlu dilakukan yang dilakukan oleh Humas PT Perkebunan Nusantara V dengan melakukan kunjungan ke tempat-tempat atau perusahaan lain yang lebih tinggi mutu oprasionalnya ataupun lebih modern perlengkapan dan peralatannya.

j. Hadiah-hadiah dan penghargaan

Sebagai bentuk kepedulian dan rasa memiliki perusahaan terhadap para karyawan, kiranya perlu diberikan hadian-hadiah dan penghargaan yang dilakukan Humas PT Perkebunan Nusantara V dalam bentuk uang, emas dan peningkatan golongan kepada para karyawannya atas kinerja terbaik dan juga bekerja cukup lama dengan perusahaan dengan harapan dapat meningkatkan kinerja dan juga produktivitas.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

k. Klinik dan apotik

Memfasilitasi klinik, apotik dan rumah sakit yang dilakukan oleh Humas PT Perkebunan Nusantara V kepada seluruh karyawan beserta keluarganya dan para pensiunan sebagai wujud kepedulian perusahaan terhadap aset yang sangat berharga yaitu karyawan.

l. Tempat-tempat ibadah

Dengan menyediakan tempat-tepat ibadah yang didirikan oleh PT Perkebunan Nusantara V sesuai dengan agama atau aliran-aliran yang berkembang dikalangan karyawan perlu dilakukan Humas yang berfungsi untuk memfasilitasi karyawan agar lebih mendekatkan diri kepada Sang Pencipta.

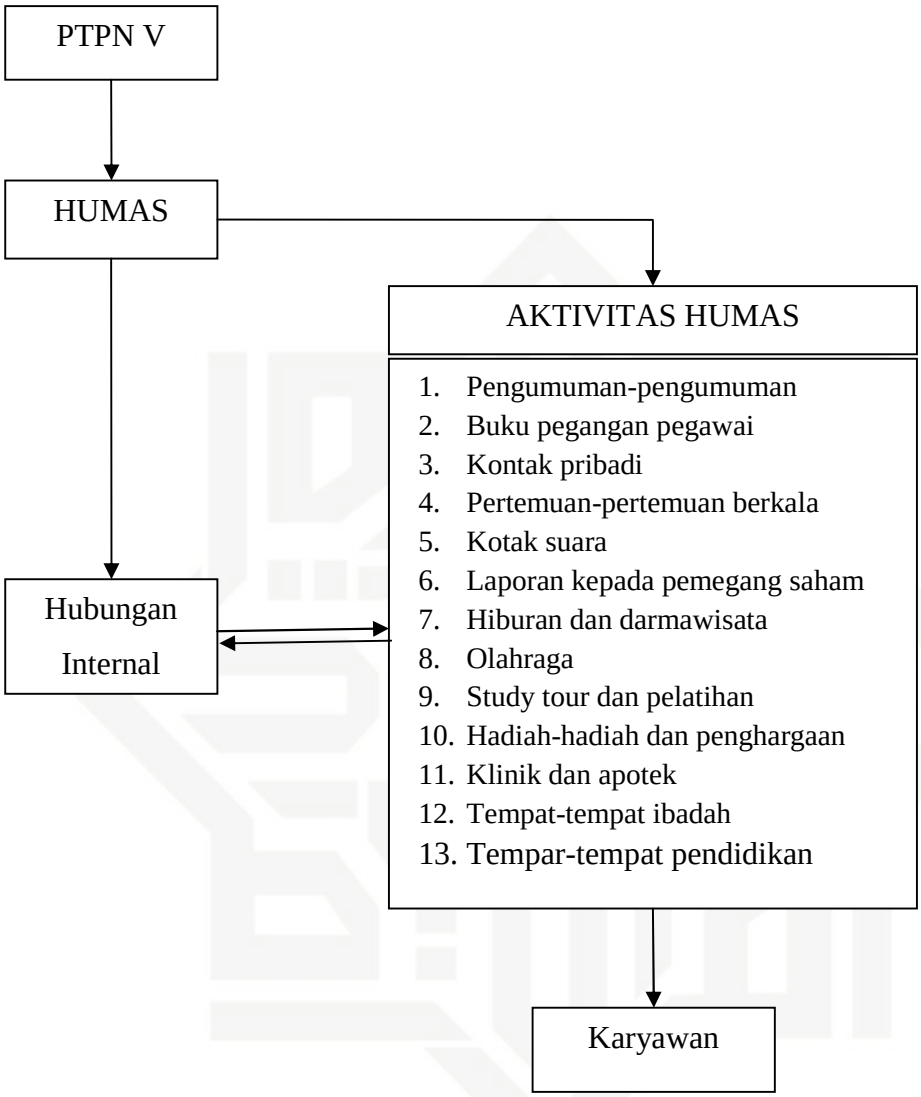
m. Tempat-tempat pendidikan

Tempat-tempat pendidikan perlu didirikan oleh perusahaan untuk mendidik anak-anak karyawan. Maka dari itu Humas perlu melakukan aktivitas menyediakan tempat-tempat pendidikan minimal taman kanak-kanak dan sekolah dasar sembilan tahun.

Dari penjelasan diatas maka bisa digambarkan dalam sebuah bagan sebagai berikut:

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar : 1**




© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penjelasan gambar:

PT Perkebunan Nusantara V (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Agrobisnis dan Agro Industri Kelapa Sawit dan Karet yang cukup besar. Untuk menjembatani antara perusahaan dengan karyawan, PT Perkebunan Nusantara V juga memiliki bagian yang dinamakan Humas. Dalam suatu organisasi/perusahaan, Humas memiliki peran yang sangat penting dalam membina hubungan internal. Dalam melakukan hubungan internal, Humas juga melakukan berbagai aktivitas.

Melalui aktivitas yang dilakukan oleh Humas PT Perkebunan Nusantara V diharapkan tercipta suasana yang harmonis dan menyenangkan di dalam publik internal perusahaan. Dengan begitu, kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar.

UIN SUSKA RIAU
© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.