No. 5599/KOM-D/SD-S1/2023

PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. PERKEBUNAN NUSANTARA V SEI PAGAR DALAM MEMPERTAHANKAN KEHARMONISAN KERJA KARYAWAN

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Strata Satu Ilmu (S1) Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

Oleh :

BELLA MARITA
NIM. 11543200728

PRODI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2023

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

UIN SUSKA RIAU

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.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. PERKEBUNAN NUSANTARA V SEI PAGAR DALAM MEMPERTAHANKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN

Disusun Oleh :

BELLA MARITA

NIM. 11543200728

Telah disetujui oleh dosen pembimbing pada tanggal 03 Agustus 2020

Pembimbing

JULIS SURIANI,M.Kom
NIK. 13041709

Mengetahui:
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.
NIP. 196911181996032001

Ketua Jurusan Komunikasi

Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.
NIP. 196911181996032001

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
Jln. H.R. Soebrantas KM. 15 No. 155 Kel. Tuah Madani Kec. Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004
Telepon (0761) 562051 ; Faksimili (0761) 562052
Web : https://fdk.uin-suska.ac.id, E-mail: fdk@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Peran *Public Relations* Pt. Perkebunan V Sei Pagar Dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawan "** yang ditulis oleh:

Nama : Bella Marita

Nim : 11543200728

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia ujian sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 06 Agustus 2020

Dan disetujui sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Januari 2023
Dekan

Dr.Imron Rosidi, S.Pd., MA
NIP. 19811118 200901 1 006

Tim Penguji

Ketua/ Penguji I	Sekretaris/ Penguji II
Yantos, S.IP, M.Si	Dr. Kodarni, S. ST, M.Pd
NIP. 19710122 200701 1 016	NIK. 130 311 014
Penguji III	Penguji IV
Dr. Elfiandri, M. Si	Dr.Titi Antin, S.Sos., M.Si
NIP. 19700312 199703 1 006	NIP. 19700301 199903 2 002

UIN SUSKA RIAU
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.
im Riau

PENGESAHAN

PERAN *PUBLIC RELATIONS* PT. PERKEBUNAN NUSANTARA V SEI PAGAR DALAM MEMPERTAHANKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN

Disusun Oleh

Nama : Bella Marita

Nim : 11543200728

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing pada tanggal 02 April 2020

Mengetahui,

Pembimbing

Julis Surjani, M.I.Kom
NIK. 130417019

UIN SUSKA RIAU

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.

sim Riau

Lampiran Surat:
Nomor : Nomor 25/2021
Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama	: Bella Marita
NIM	: 11543200728
Tempat/ Tgl. Lahir	: Pantai Raja,02 Maret 1998
Fakultas/Pascasarjana	: Dakwah dan Komunikasi
Prodi	: ILMU KOMUNIKASI

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* : "**Peran Public Relations dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawan.**"

Menyatakan dengan sebenar-benarnya:

1. Penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah lainnya~~* dengan judul sebagaimana disebutkan diatas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/~~Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya sampaikan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/~~Thesis~~/Skripsi/(~~Karya Ilmiah lainnya~~*) saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 26 Januari 2023
Yang membuat pernyataan

BELLA MARITA
NIM. 11543200728

UIN SUSKA RIAU
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.
sim Riau

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION SCIENCE
Jl. H.R. Soebrantas No. 155 KM. 18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id,E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

Pekanbaru, 19 Febuari 2020

Dosen Pembimbing Skripsi
Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Eksemplar)
Hal : **Pengajuan Ujian Skripsi**

Assalamu'alaikum Wr Wb

Setelah kami mengadakan pemeriksaan atau perubahan seperlunya guna kesempurnaan skripsi ini, maka kami sebagai pembimbing skripsi saudari **Bella Marita NIM. 11543200728** dengan judul **"Peran *Public Relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar Dalam Mempertahankan Motivasi Kerja Karyawan"** telah dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Harapan kami semoga dalam waktu dekat, yang bersangkutan dapat dipanggil untuk diuji dalam sidang ujian munaqasah Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Demikian surat pengajuan ini kami buat atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu'alaikum Wr Wb

Pembimbing Skiripsi

Julis Suriani, M.I.Kom
NIK.130417019

UIN SUSKA RIAU
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.

ABSTRAK

Nama : Bella Marita
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul : Peran *Public Relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawan

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan salah satu BUMN perkebunan indonesia yang memilki 51 unit kerja tersebar diberbagai kabupaten di Provinsi Riau salah satu cabangnya adalah PTPN V Sei Pagar. Peran *public relations* sangat diperlukan dalam perusahaan PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar untuk menambah keharmonisan karyawan dalam berkerja karena hampir segala kegiatan didalam organisasi menggunakan komunikasi dalam menggerakan roda organisasi untuk mencapai tujuannya. Keberhasilan karyawan dalam menjalankan tugasnya tersebut dipengaruhi juga sikap mental maupun moral kerja karyawan. Dengan kata lain pencapaian tujuan perusahaan tergantung dengan sikap mental dan moral kerja karyawan itu sendiri dan disinilah peran *public relations* sangat diperlukan dalam memberi dorongan motivasi karyawan agar keharmonisan karyawan tetap bertahan. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawan. Adapun metode yang dipakai dalam penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini, *public relations*, krani I umum, krani personalia, arsip personalia, dan krani tata usaha. Adapun hasil dari penelitian ini peran *public relationsnya* dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya sudah terjalan cukup bagus dari segala program yang diterapkan oleh *public relations* hampir semua berjalan maksimal walau masih ada yang belum terjalan sepenuhnya seperti kurangnya wadah untuk kotak suara karyawan, *study tour* yang tidak terlalu diadakan, tetapi itu tidak mengahalangi keharmonisan kerja karyawan di PTPN V Sei Pagar.

Kata Kunci : Peran, *Public relations*, Mempertahankan Keharmonisan.

© 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

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.

ABSTRACT

Name: Bella Marita

Major: Communication Science

Title : The Role of Public Relations PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar in Maintaining Employee Work Harmony

PT. Perkebunan Nusantara V is one of the Indonesian state-owned plantation companies which has 51 work units spread across various districts in Riau Province, one of its branches is PTPN V Sei Pagar. The role of public relations is very necessary in the company PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar to increase the harmony of employees at work because almost all activities within the organization use communication to move the wheels of the organization to achieve its goals. The success of employees in carrying out their duties is also influenced by the mental attitude and work morale of employees. In other words, the achievement of company goals depends on the mental attitude and work morale of the employees themselves and this is where the role of public relations is very much needed in giving encouragement to employee motivation so that employee harmony persists. Therefore, the purpose of this study is to find out how the public relations role of PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar in maintaining employee work harmony. The method used in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The informants in this study were public relations, general chiefs I, personnel officers, personnel archives, and administrative officers. As for the results of this study, the role of public relations in maintaining the work harmony of its employees has been running quite well, of all the programs implemented by public relations, almost all of them have run optimally, although some have not been fully implemented, such as the lack of a place for employee ballot boxes, study tours that are not really held. , but that does not hinder the harmony of the work of employees at PTPN V Sei Pagar.

Keywords: Role, Public Relations, Maintaining Harmony.

© 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.

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa peneliti persembahkan kehadirat Allah SWT. Atas rahmat taufiq, serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **"Peran *Public Relations* PT. Perkebunanan Nusantara V Sei Pagar dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawan" .** Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada jujungan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya kearah yang benar. Peneliti menyadari dalam menuliskan skripsi ini banyak melibatkan banyak melibatkan banyak pihak dalam membimbing, memberi saran, bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung hingga penulisan skripsi ini terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini pula peneliti menyampaikan penghargaan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada kedua orang tercinta **Ayahanda Alm. Muryo dan Ibunda Anita Noprianti** yang selalu memberikan dukungan, semangat, kasih sayang, serta ridho dan doa restunya setiap saat kepada peneliti agar bisa menjadi anak yang berguna dan semangat menyelesaikan skripsi ini. Serta ucapan terimakasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Prof. Dr. Hairuna, M.Ag
2. Wakil Rektor I Dr. Hj. Helmiati M.Ag, Wakil Rektor II Dr. H. Mas'ud Zein, M.Pd, Wakil Rektor III Edi Erwan, s.Pt., M.Sc., Ph.D
3. Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau, Dr. Imron Rosidi, S.Pd., M.A
4. Wakil Dekan I Dr. Masduki, M.Ag, Wakil Dekan II Dr. Toni Hartono, M, Si, Wakil Dekan III Dr. H. Arwan., M.Ag
5. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Dr. Muhammad Badri S.Pd., M.Si
6. Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Artis, S.Ag., M.I.Kom
7. Pembimbing Ibu Julis Suriyani, M.I.Kom
8. Pembimbing Akademik Ibu Dra Atjih Sukaesih, M. Si

9. Seluruh bapak-ibuk dosen, staff karyawan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, yang telah memberikan ilmu, mengajarkan, membimbing, peneliti selama mengenyam bangku perkuliahan.
10. Yang terkhusus buat calon suamiku yang sudah menemani dari awal masuk kuliah hingga sampai sekarang, aa iky.
11. Seluruh keluarga besar PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar yang telah memfasilitasi peneliti dalam proses penelitian.
12. Untuk seluruh keluarga ku yang selalu memberi motivasi kepada peneliti agar menyelesaikan skripsi ini.
13. Untuk sahabat-sahabat ku dikos P24 Mella, Rika, Wella, dan Via dalam memberikan motivasi bagi peneliti menyelesaikan skripsi ini
14. Keluarga besar KKN Desa Tanjung Balam tercinta.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini banyak kekurangan. Oleh sebab itu, derngan segala kerendahan hati peneliti mengharapakn saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata, semoga skripsi ini memberikan manfaat dan revensi bagi pembacanya. *Amin Ya Robbal'Alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 26 Januari 2023

Peneliti

BELLA MARITA

NIM. 11543200728

© 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.

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR BAGAN viii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1
B. Penegasan Istilah 3
C. Ruang Lingkup Kajian 4
D. Rumusan Masalah 4
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 4
F. Sistematika Penulisan 5

BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

A. Kajian Teori 6
   1. Peran 6
   2. *Public Relations* 7
   3. Keharmonisan Kerja 10
B. Kajian Terdahulu 21
C. Kerangka Pikir 24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatakan Penelitian 26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian 26
C. Sumber data/ Informan Penelitian 26
D. Teknik Pengumpulan Data 27
E. Validasi Data 28
F. Teknik Analisis Data 28

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

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Profil Perusahaan 30
B. Visi dan Misi 30
C. Makna Logo Perusahaan 31
D. Struktur Organisasi 32

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Pembahasan 33
B. Pembahasan 43

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan 54
B. Saran 54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

© 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.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tabel Struktur Organisasi 32
Tabel 5.1 Tabel Informan..... 33

© 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

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir Peneliti 25
Gambar 2 Logo PTPN V 31
Gambar 3 Buku Pegangan Pegawai..... 35

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta dan Milik 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.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
Lampiran 2 : Dokumentasi Wawancara
Lampiran 3 : Nota Dinas Pengajuan Skripsi
Lampiran 4 : Persetujuan Pembimbing Skripsi
Lampiran 5 : Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 6 : Naskah Riset Proposal
Lampiran 7 : Surat Izin Penelitian dari Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Lampiran 8 : Surat Riset Penelitian dari PTPN V

© 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutipsebagian 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.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas adalah kegiatan-kegiatan komunikasi yang bertujuan menciptakan pemahaman melalui pengetahuan[1]. Hampir segala kegiatan atau aktivitas manusia tidak lepas dari komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh manusia itu sendiri beragam, baik secara verbal (lisan) maupun nonverbal (gerak). Manusia membutuhkan komunikasi dalam menggerakan roda organisasi untuk mencapai tujuannya. Komunikasi dilakukan agar menekankan segala kemungkinan kesalahpahaman antar anggota.

Maka dengan alasan tersebuat sebuah perusahaan/organisasi harus mempunyai bidang/divisi untuk membangun dan mengelola komunikasi didalam perusahaan. Bidang/divisi itu adalah *public relations. Public relations* merupakan salah satu komunikasi yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian dan kerja sama antar publik dengan jalan komunikasi timbal-balik untuk mencapai tujuan bersama atas dasar saling menguntungkan[2]. *Public relations* menjalin hubungan yang harmonis antara dua pihak atau lebih dalam membentuk dan mendukung kegiatan perusahaan, jadi *public relations* harus mampu menciptakan kontribusi yang besar bagi keberhasilan suatu perusahaan dalam program-program yang telah direncanakan.

Peran *public relations* sebagai wahana komunikasi, baik didalam ataupun diluar lingkungan perusahaan. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat luas disini akan terjadi komunikasi. Maka seorang *public relations* harus mampu menangkap apa yang dinginkan oleh *public*[3]. Hal tersebut agar terciptanya satu pengertian.

Ruang lingkup *public relations* terbagi dua, yaitu *public relations* internal dan *public relations* eksternal. Internal *public relations* bertugas membangun dan menjalin komunikasi antar sesama pihak dalam yaitu manajer, karyawan, dan

---

[1] Frank Jefkins, *Periklanan Ed III*, (Jakarta : Erlangga, 1997), 259.
[2] H.R. Dadan Djaja, Peran Humas dalam Perusahaan, (Bandung : Alumni, 1985), 12.
[3] Frank Jefkins, *Public Relations Edisi 5*, (Jakarta: Erlangga, 2003), 2.

pemegang saham, khlayak utama dalam perusahaan adalah karyawan/pegawai. Sedangakan eksternal *public relations* bertugas sebagai penghubung perusahaan dengan pihak luar, meliputi media, komunitas, konsumen, pelanggan dan lainnya. Suatu perusahaan tidak akan berfungsi dengan baik tanpa adanya karyawan. Karyawan merupakan unsur terpenting dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

PT. Perkebunan Nusantara V merupakan salah satu BUMN perkebunan Indonesia yang memilki 51 unit kerja tersebar diberbagai kabupaten di Provinsi Riau salah satu cabangnya adalah PTPN V Sei Pagar. Peran *public relations* sangat diperlukan dalam perusahaan PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar untuk mempertahankan keharmonisan karyawan dalam berkerja karena hampir segala kegiatan didalam organisasi di PTPN V Sei Pagar menggunakan komunikasi dalam menggerakan roda organisasi untuk mencapai tujuannya. Kepentingan karyawan yang beragam menuntut humas PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar untuk menciptakan program bagi kepentingan karyawan tersebut agar tercapai tujuan perusahaan, humas diharuskan mampu menciptakan program yang dapat mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya.

Mempertahankan keharmonisan kerja karyawan yang positif tidak hanya berarti mampu dan terampil dalam melaksanakan tugas serta kewajiban yang dituntut perusahaan, melainkan mampu mengimbangi pula dengan hak-hak yang berikan perusahaan kepada karyawan. Pemenuhan kebuhutuhan karyawan juga salah satu cara menumbuhkan keharmonisan kerja karyawan. Dilingkungan kerja, keharmonisan kerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yaitu seperti, gaji, kedudukan, pangkat, fasilitas, penghargaan atas prestasi dan sebagainya.

Untuk mendukung penelitian ini peneliti mengambil para karyawan PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar sebagai objek penelitian. Karena karyawan di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar memiliki tingkat kerja cukup tinggi.

Berdasarkan masalah yang peneliti dilahat dilapangan pada peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya, peneliti ingin mengetahui apa-apa saja peran *public relations* dalam mempertahakankan keharmonisan kerjanya dan kegiatan-

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

kegiatan yang dibuat *public relations* agar karyawannya selalu mempertahakan keharmonisan kerjanya dan tidak tertinggal dari perusahaan yang lain. Dimana faktor keharmonisan kerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dominan dalam pencapaian keberhasilan dari suatu perusahaan, sebab merekalah nantinya yang akan mengelola faktor-faktor yang ada didalam perusahaan.

Untuk meningkatkan kualitas dan semangat kerja dari tenaga kerja seorang pemimpin perusahaan harus bisa memberikan dorongan motivasi kepada bawahannya agar bisa berkerja sesuai dengan arahan yang diberikan pemimpin perusahaan. Keharmonisan karyawan dalam bekerja ini sangat penting demi pencapaian target atau tujuan perusahaan. Berdasarkan uraian diatas latar belakang diatas maka penulis tertarik mengangkat masalah ini menjadi suatu penelitian dengan judul : **"Peran *Public Relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawan".**

B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti menegaskan istilah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Peran

   Peran adalah sesuatu yang jadi bagian atau yang memegang pemimpin yang terutama dalam terjadinya hal atau peristiwa[4].

2. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar

3. *Public Relations*

   Public relations adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisa suatu kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasehati pimpinan organisasi, melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan yang dilakukannya, baik itu kepentingan organisasi maupun kepentingan public[5].

---

[4] T. Nirmala, Andini dan Aditya A. Pratama. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. (Surabaya: Prima Media,2003), 314.

[5] Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi.*(Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005), 17.

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
UIN SUSKA RIAU

4. Keharmonisan Kerja

Keharmonisan kerja adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja. Oleh sebab itu keharmonisan kerja karyawan dalam psikologi kerja biasa disebut pendorong semangat kerja[6].

5. Ruang Lingkup Kajian

Ruang lingkup merupakan batasan untuk membuat sebuah penelitian dan observasi lebih tepat sasaran. Tanpa adanya ruang lingkup penelitian maka penelitian akan mengalami waktu yang lama dari perkiraan, hal ini di karenakan tidak adanya sebuah batasan. Ada pun ruang lingkup penelitian ini difokuskan kepada bagaimana peranan *public relations* dalam mempertahankan keharmonisan kerja di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar.

6. Rumusan Masalah

Bagaimana peran *public relations* mempertahankan keharmonisan kerja karyawan di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar ?

7. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawan.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Dapat digunakan sebagai pembelajaran tentang peran *public relations* dalam mempertahankan keharmonisan kerja dan sebagai bahan perbandingan untuk jurusan Ilmu Komunikasi terutama konsentrasi *Public Relations* UIN Suska Riau.

---

[6] Anggora, Pandji, *Psikologi Kerja*,(Jakarta: PT. Renika Cipta,1992), 35.

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
UIN SUSKA RIAU

b. Manfaat Praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi seluruh pegawai PTPN V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawan.

8. Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah, penegasan istilah, ruang lingkup kajian, rumusan masalah, tujuan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

Bab ini menjelaskan tentang kajian teori, kajian terdahulu, dan kerangka fikir.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, informan penelitian, teknik pengumpulan data, validasi data, dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menerangkan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan, tugas dan fungsi dari struktur organisasi.

BAB V : LAPORAN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian, dan pembahasan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan, dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN LAMPIRAN

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.

© 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.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA FIKIR

A. Kajian Teori

1. Peran

Peranan merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka hal ini berarti ia menjalankan suatu peranan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan dan saling bertentangan satu sama lain. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan yang berasal dari pola-pola pergaulan hidupnya. Hal tersebut sekaligus berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat kepadanya. Peranan tersebut lebih banyak menekankan kepada fungsi dan penyesuaian diri peranan tersebut juga termasuk sebagai salah satu proses yang[7].

Perilaku peran adalah perilaku yang diharapkan dari seseorang dalam suatu status tertentu, maka perilaku peran adalah perilaku yang sesungguhnya dari orang yang melakukan peran tersebut. Perilkau peran mungkin berbeda dengan yang diharapkan, kerena beberapa alasan. Seseorang mungkin tidak memandang suatu peran dengan cara yang sama sebagaimana orang lain memandangnya.

Menurut Soerjono Soekanto, unsur-unsur peranan atau role adalah :

a. Aspek dinamis dari kedudukan
b. Seperangkat hak-hak dan kewajiban
c. Perilaku sosial dari pemegang kedudukan
d. Bagian dari aktivitas yang dimainkan seseorang[8].

Hubungan-hubungan sosial yang ada dalam masyarakat, merupakan hubungan antara peranan-peranan individu dalam masyarakat. Sementara peranan itu sendiri diatur oleh norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

---

[7] Soekanto, Soerjono, *Teori Peranan*,(Jakarta, Bumi Aksara, 2002), 268-269.
[8] Ibid., 441

Jadi seseorang menduduki suatu posisi dalam masyarakat serta menjalankan suatu peranan. Peranan mencakup tiga hal, yaitu :

a. Peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan
b. Membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi
c. Peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat[9].

Macam-macam peran yang melekat pada individu dalam masyarakat adalah sebagai berikut :

a. Peranan harus dilaksanakan pada struktur masyarakat hendak dipertahankan kelangsunganya.
b. Peranan tersebut diletakan pada individu yang dianggap masyarakat mampu melaksanakannya, mereka tersebut harus berlatih dan mempunyai hasrat untuk melakukannya.
c. Dalam masyarakat kadang kala dijumpai individu yang diharapkan oleh masyarakat.
d. Apabila semua orang mampu dan sanggup melaksanakan perannya, belum tentu masyarakat akan dapat memberikan peluang-peluang yang seimbang[10].

2. *Public Relations*

a. Pengertian *public relations*

Public relations merupakan salah satu bentuk hubungan masyarakat yang mempunyai peran dalam meningkatakan produksi pelayanan kepada masyarakat secara umum. Selain itu peran *public*

---

[9] Ibid., 247
[10] Soekanto, Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*,(Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2006), 40

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

relations adalah meningkatkan perusahaan itu sendiri sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat umum.

Public Relations merupakan mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagai publik, mereka berhak mengetahui rencana kebijaksanaan aktivitas, program kerja dan rencana usaha-usaha suatu organisasi/perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan dan sesuai dengan keinginan publik sasarannya. Keutamaan utama dari *public relations* dalam mewakili top manajemen suatu lembaga atu organisasi tersebut, merupakan bentuk kegiatan two ways communication adalah ciri khas dari fungsi dan peranan *public relations*. Hal tersebut dikarenakan salah satu tugas *public relations* adalah bertindak sebagai narasumber informasi dan merupakan saluran informasi.[11]

Public relations sangat penting bagi seluruh organisasi karena aktivitasnya dapat mrnjadi wahana integrasi internal, menjembatani saling pengertian anggota komunitas, sehingga menimbulkan loyalitas pada kalangan karyawan dan memperkuat etos kerja dikalangan direksi/manajer. Disinilah kegiatan humas (*public relations*) memegang peranan penting.

Sebab peran humas sangat dominan dalam menjalin hubungan antara perusahaan dengan publiknya, baik publik internal maupun publik eksternal, karena segala kegiatan *public relations* terkandung unsur-unsur yakni citra bail (*good image*), itikad baik (*good will*), saling pengertian (*mutual inderstanding)* serta tolenrasi yang dapat menghantarkan perusahaan pada hubungan yang baik dan pada akhirnya akan membentuk citra yang positif terhadap perusahaan.

Selain itu, seorang *public relations* juga mempunyai peranan yang penting dalam menangani persoalan–persoalan yang berkaitan dengan keinginan dan harapan *stakeholders*, baik itu *stakeholders* internal (pihak

---

[11] Rosady Roslan, Manajemen Public Relations & Media Komunikasi,(Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2006), h. 14-15

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
UIN SUSKA RIAU

internal perusahaan) maupun stakeholders eksternal (pendengar dan media massa baik cetak seperti koran dan majalah ataupun elektronik dalam konteks ini adalah stasiun televisi demi perkembangan untuk ke arah yang lebih baik serta dapat membangun kepercayaan publik.

Adanya kepercayaan dari publik (*public trust*) akan memberikan image yang positif terhadap keberadaan. Hampir semua kegiatan bisnis, industri, ekonomi, tidak terlepas dari kegiatan *public relations*. Misalnya, perusahaan selain melakukan kegiatan marketing, dalam kondisi *image war* (perang citra) sekarang tidak terlepas dari kegiatan citra itu sendiri. Kegiatan marketing lebih kepada *selling product* (penjualan produk atau jasa).

Public relations lebih menekankan kepada *image building* (pembentukan citra) suatu produk atau jasa yang positif. Bila citra perusahaan, produk, atau jasa sudah positif di mata konsumen, maka mempermudah upaya pemasaran public untuk menjadi pelanggan.

Definisi menurut *Frank Jefkins public relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian[12].

Menurut kamus *Fund* dan *Wagnal public relations* adalah segenap kegiatan dan teknik atau kiat yang digunakan oleh organisasi atau individu untuk menciptakan dan memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan sepak terjangnya[13].

b. Fungsi *Public Relations* menurut pakar humas internasional *cultip, center* dan *canfield* yaitu sebagai berikut :

1) Menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama fungsi melekat pada manajemen lembaga atau organisasi.

---

[12] Frank Jefkins, op. cit. 9-10.

[13] Anggoro, M. Linggar, *Teori Dan Profesi Kehumasan Edisi 1 Cetakan ke- 3,* (Jakarta: Bumi Askara,2002), 02.

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

2) Membina hubungan yang harmonis antara badan atau organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran.
3) Mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan atau organisasi yang diwakilinya atau sebaliknya.
4) Melayani keinginan publiknya dan memberikan sumbang saran kepada pemimpin manajemennya demi tujuan dan manfaat bersama.
5) Menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya, demi tercapinya citra positif bagi kedua belah pihak.

c. Fungsi manajamen *Public Relations*

1) Menunjukan kegiatan tertentu (*action*)
2) Adanya perbedaan khas dengan kegiatan lainnya (*different*)
3) Terdapat suatu kepentingan tertentu (*important)*
4) Adanya kepentingan bersama (*common interest*)
5) Terdapat komunikasi dua arah timbal balik (*reciprocal two ways traffic communication*)[14].

d. Tujuan *Public Relations*

Public Relations bertujuan untuk menciptakan, memelihara, dan meningkatkan citra yang baik dari organisasi kepada publik yang disesuaikan dengan kondisi-kondisi dari pada publik yang bersangkutan dan memperbaikinya jika citra itu menurun/rusak.

Ada empat hal yang prinsip dari tujuan *public relations* yakni :

a. Menciptakan citra yang baik.
b. Memelihara citra yang baik.
c. Meningkatkan citra yang baik.
d. Memperbaiki citra jika citra organisasi menurun/rusak.[15]

Diketahui secara teoritis, adapun pembagian kegiatan *public relations* dapat dijelaskan sebagai berikut :

---

[14] Ruslan, Rosady, op. cit, 19-18.

[15] Neni Yulianita, Dasar-Dasar *Public Relations,* (Bandung: Pusat Penerbit Universitas, 2007), 43.

© 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.

1. Tujuan *public relations* berdasarkan kegiatan internal *relations* dalam hal ini mencakup kedalam beberapa hal yaitu :
   a. Mengadakan suatu penilaian terhadap sikap tingkah laku dan opini publik terhadap perusahaan, terutama sekali ditujukan kepadsa kebijaksanaan perusahaaan yang sedang dijalankan.
   b. Mengadakan suatu analisa dan perbaikan terhadap kebijaksanaa yang sedang dijalankan, guna mencapai tujuan yang ditetapkan perusahaan dengan tidak melakukan kepentingan publik.
   c. Memberikan penerangan kepada publik karyawan mengenai suatu kebijaksanaan perusahaan yang bersifat objektif serta menyangkut kepada bebagai aktivitas rutin perusaaan, juga menjelaskan mengenai perkembangan perusahaan tersebut. Dimana pada tahap selanjutnya diharapkan publik karyawan tetap well informasi.
   d. Merencanakan bagi penyusunan suatu staff yang efektif bagi penugasan yang bersifat internal public relationsdalam perusahaan tersebut[16].

Kemudian terdapat tujuan dari *public relations* berdasarkan bentuk kegiatan eksternal *relations*, yang dimaksudkan adalah untuk mendapat dukungan dari publik. Pengertian dukungan publik disini dibatasi kepada pengertian :

   a. Memperluas langganan atau pemasaran.
   b. Memperkenalkan sesuatu jenis hasil produksi atau gagasan yang berguna bagi publik dalam arti luas.
   c. Mencari dan mengembangkan modal.
   d. Memperbaiki citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas, guna mendapatkan opini publik yang positif.Oleh karenanya seorang pemimpin perusahaan perlu lebih memperhatikan melalui departemen

[16] Danandjaja, Peranan Humas Dalam Perusahaan. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h.22

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
UIN SUSKA RIAU

hubungan masyarakat untuk memikirkan sesuatu langkah dalam mendaya-gunakan tujuan dari public relations itu[17].

e. Ciri-ciri *Public Relatoins*

Seseorang tidak mudah dikatakan sebagai *public relations* karena seorang bisa dikatakan sebagai seorang *public relations* harus mempunyai kriteria- kriteria tertentu. Adapun ciri-ciri *public relations* menurut Onong adalah :

1) Komunikasi yang dilancarkan berlangsung dua arah secara timbal balik.
2) Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran informasi, pengkajian pendapat umum.
3) Sasaran yang dituju adalah khalayak dalam organisasi dan khalayak diluar organisasi.
4) Efek yang diharapkan adalah terbinanya hubungan yang harmonis antar organisasi dan khalayak.
5) Tujuan yang hendak dicapai adalah tujuan organisasi tempat humas menginduk[18].

f. Peran *Public Relations*

Seoran *public relations* selain juru bicara disuatu perusahaan dia juga memiliki peran yang sangat penting didalam sebuah perusahaan. Adapun peran *public relations* dalam perusahaan menurut Roasady Ruslan yaitu :

1. Penasehat ahli (*expert presciber)* seorang praktisi pakar *public relations* yang berpengalaman dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah baik didalam perusahaan ataupun dengan pihak luar.
2. Fasilitator komunikasi (*communication fasilisator)* praktisi *public relations* bertindak sebagai mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengar apa yang diharapkan oleh publik.

---

[17] Danandjaja, Peranan, op. cit, 25.
[18] Effendy, Onong Uchjana, *Ilmu Komunikasi Teory dan Praktek*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya,2001), 132.

© 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.

3. Fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solfing procces fasolotator) public relations* membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasehat hingga menggambil tindakan eksekusi atau keputusan.
4. Teknisi komunikasi (*communication technician)* disini *public relations* berfungsi sebagai yang hanya menyediakan layanan teknisi komunikasi[19].

Untuk menjalankan peranan *public relations* harus mempunyai daya cipta didalam melaksanakan kerjanya, yang harus memiliki pemikiran yang luas tentang kegiatan ekonomi sosial yang erat hubungannya dengan kehidupan publik.

Tujuan *public relations* adalah menciptakan opini public baik tentang kegiatan yang dilakukan oleh badan yang bersangkutan. Sedangkan tugas *public relations* adalah untuk menyelenggarakan komunikasi yang sifatnya persuasif dan informatif.

3. Keharmonisan Kerja

a. Pengertian Keharmonisan

Problem keharmonisan kerja terjadi karena tidak bekerja secara maksimal, sehinggan produktivitas tidak sesuai dengan kemampuan nillnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan, metode apa yang paling tepat untuk membantu pekerja meningkatkan

produktivitas sesuai dengan kemampuan. Keharmonisan kerja mempunyai posisi sangat penting dalam psikologi kerja. Menurut. Keharmonisan kerja karyawan adalah kemauan karyawan yang timbulnya karena adanya dorongan dalam pribadi karyawan yang bersangkutan sebagai hasil integrasi keseluruhan dari pada kebutuhan pribadi, pengaruh lingkungan fisik, dan pengaruh lingkungan sosial dimana kekuatannya tergantung dari proses perintegrasian tersebut[20].

---

[19] Ruslan, Rosady, *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2005),20.

[20] Marihor, Manullang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: BPFE, 2001),166.

© 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.

Keharmonisan kerja merupakan masalah kompleks dalam organisasi, karena kebutuhan dan keinginan setiap anggota organisasi berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini berbeda karena setiap anggota suatu organisasi adalah unik secara biologi maupun psikologis, dan berkembang atas dasar proses belajar yang berbeda pula[21].

George Stauss dan *Leonard Slas* memberikan pengertian keharmonisan adalah bagaimana dapat menciptakan suatu situasi dimana para pekerjaan dapat memuaskan kebutuhan pribadi dan pada saat yang sama bekerja kearah tujuan organisasi. Sedangkan menurut Moekijat mendefenisikan bahwa motivasi adalah sebagai pengaruh tingkah laku dan apabila kita menerima faham bagian yang terbesar dari pada pengaruh tingkah laku manusia itu adalah kebutuhan dasar[22].

Oleh sebab itu keharmonisan kerja dalam psikologi kerja biasa disebut pendorong semangat kerja. Kuat dan lemahnya keharmonoisan kerja seseorang tenaga kerja ikut mementukan besar kecilnya prestasinya.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keharmonisan Kerja

Frederick Herzberg mengembangkan teori hierarki kebutuhan Maslow menjadi teori dua faktor tentang keharmonisan. Dua faktor itu dinamakan faktor pemuas (*motivation factor*) yang disebut dengan *satisfier* atau *intrinsic motivation* dan faktor pemeliharaan (*maintenance factor*) yang disebut dengan *disastifier* atau *extrinsic motivation*.

Faktor pemuas yang disebut juga motivator yang merupakan faktor pendorong seseorang untuk berprestasi yang bersumber dari dalam diri seseorang tersebut (*condition intrinsic*) antara lain:

1) Prestasi yang diraih (*achievement*)
2) Pengakuan orang lain (*recognition*)
3) Tanggungjawab (*responsibility*)
4) Peluang untuk maju (*advancement*)
5) Kepuasan kerja itu sendiri (*the work itself*)
6) Kemungkinan pengembangan karier (*the possibility of growth*)

[21] Suprihanto Jhon, dkk, *Perilaku Organisasi*, (Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2003), 41.
[22] Marihor, Manulang, op. cit.194.

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 milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sedangkan faktor pemelihara (*maintenance factor*) disebut juga *hygiene factor* merupakan faktor yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan untuk memelihara keberadaan karyawan sebagai manusia, pemeliharaan ketentramandan kesehatan. Faktor ini juga disebut *dissatisfier* (sumber ketidakpuasan) yang merupakan tempat pemenuhan kebutuhan tingkat rendah yang dikualifikasikan ke dalam faktor *ekstrinsik*, yang meliputi :

1) Kompensasi
2) Keamanan dan keselamatan kerja
3) Kondisi kerja
4) Status
5) Prosedur perusahaan
6) Mutu dari supervisi teknis dari hubungan interpersonal di antara teman sejawat, dengan atasan, dan dengan bawahan[23].

c. Jenis-Jenis Motivasi

Donovan dalam Safaria menjelaskan bahwa ada dua jenis yang mempengaruhi motivasi pada pegawai yaitu meliputi :

1) Internal terdiri dari :
   Tingkat kecerdasan, kepribadian, pengalaman kerja, jenis kelamin, dan usia.
2) Eksternal terdiri dari :
   Hubungan pimpinan dengan bawahan, hubungan antar rekan sekerja, sistem pembinaan dan pelatihan, sistem kesejahteraan, dan lingkungan fisik tempat kerja[24].

d. Indikator Keharmonisan Kerja

Indikator keharmonisan kerja menurut Sedarmayanti yaitu antara lain sebagai berikut:

1) Gaji (*salary*)
2) Supervisi
3) Kebijakan dan Administrasi

[23] Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, (Bandung : CV Mandar Maju, 2008)*, 233.
[24] Triantoro, Safaria, *Kepemimpinan Edisi I*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2004), 82.

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
UIN SUSKA RIAU

4) Hubungan kerja
5) Kondisi Kerja
6) Pekerjaan itu sendiri.
7) Peluang untuk maju
8) Pengakuan atau penghargaan (*recognition*)
9) Keberhasilan
10) Tanggung jawab[25].

e. Teori-teori kepuasan ini antara lain:

a) Teori Motivasi Klasik

F.W.Taylor mengemukakan teori motivasi klasik atau teori motivasi kebutuhan tunggal. Teori ini berpendapat bahwa manusia mau bekerja giat untuk dapat memenuhi kebutuhan fisik, berbentuk uang atau barang dari hasil pekerjaannya. Konsep dasar teori ini adalah orang akan bekerja giat bilamana ia mendapat imbalan materi yang mempunyai kaitan dengan tugas-tugasnya.

b) Teori Maslow

Hirarki kebutuhan Maslow mengikuti teori jamak yaitu seseorang berperilaku atau bekerja, karena adanya dorongan untuk memenuhi bermacam-macam kebutuhan. Maslow berpendapat, kebutuhan yang diinginkan manusia berjenjang. Maslow mengemukakan lima tingkat kebutuhan, sebagai berikut:

a) Kebutuhan fisiologis

Kebutuhan yang harus dipuaskan untuk dapat tetap hidup, termasuk makanan, perumahan, pakaian, udara untuk bernafas, dan sebagainya.

b) Kebutuhan keselamatan dan keamanan

Kebutuhan akan keselamatan dan keamanan adalah kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan.

c) Kebutuhan sosial

[25] Sedarmayanti, op. cit. 233-239.

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.
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

Kebutuhan sosial adalah kebutuhan teman, interaksi, dicintai, dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya.

d) Kebutuhan akan penghargaan

Kebutuhan akan penghargaan adalah kebutuhan akan pengakuan dan penghargaan diri dari karyawan dan masyarakat lingkungannya.

e) Aktualisasi diri

Aktualisasi diri adalah kebutuhan akan aktualisasi diri dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, dan potensi optimal untuk mencapai prestasi kerja yang sangat memuaskan atau luar biasa[26].

f. Teori Keharmonisan Claude S. George

Teori ini mengemukakan bahwa seseorang mempunyai kebutuhan yang berhubungan dengan tempat dan suasana di lingkungan ia bekerja, yaitu:

1) Upah yang adil dan layak
2) Kesempatan untuk maju
3) Pengakuan sebagai individu
4) Keamanan kerja
5) Tempat kerja yang baik
6) Penerimaan oleh kelompok
7) Perlakuan yang wajar
8) Pengakuan atas prestasi[27].

Untuk dapat menciptakan keharmonisan dikeadaan kerja yang ketentraman dan kesejahteraan, kiranya perusahaan melalui kebijaksanaan *internal public relationsnya*, diantaranya perusahaan mengadakan :

1) Pengumuman-pengumuman

[26] Hasibuan, Melayu S.P, *Organisasi dan Motivasi – Dasar Peningkatan Produktivitas*,(Jakarta: Bumi Aksara), 152- 157.

[27] Hasibuan, Malayu S.P, 2006, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah,Edisi Revisi, Bumi Aksara:Jakarta, 152-167

© 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.

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 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 ketidak kakuan 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.

5) Kotak suara

© 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.

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

6) Laporan kepada pemegang saham

Khusus mengenai pertanggung jawaban dalam bidang keuangan, perlu dilaporkan melalui pertemuan antara pimpinan perusahaan dengan para pemegang saham. Pertemuan itu sudah tentu diselanggarakan atau diatur oleh petugas humas.

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 diadakan pertemuan-pertemuan dalam bentuk hiburan atau darma wisata. Untuk 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.

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

© 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.

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

Hal tersebut dapat merangsang para pegawai 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

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.

13) Tempat-tempat pendidikan

Untuk mendidik anak anak pegawai perlu juga kiranya didirikan sekolah-sekolah khusus oleh perusahaan. Untuk ketentraman pikirian, baik pegawai itu sendiri maupun keluarganya, perusahaan dapat menyediakan sekolah-sekolah khusus untuk anak-anak pegawainya. Minimal taman kanak-kanak dan sekolah dasar sembilan

© 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.

tahun. Kalau perlu dan memungkinkan ada baiknya dilengkapi dengan transprotasinya[28].

B. Kajian Terdahulu

Ada beberapa kajian terdahulu yang revelen dengan peneliti ini antara lain

Penelitian ini dilakukan oleh Fajril Mubarok mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2010 dengan judul Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Camat Bangkinang Seberang dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini bahwa peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja di Kantor Camat Bangkinang Seberang, masih kurang *efektif* serta faktor yang mempengaruhi peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan motivasi kerja di Kantor Camat Bangkinang Seberang ini masih kurang sempurna. Dalam hal ini organisasi Kantor Camat Bangkinang Seberang harus membuat perubahan dalam organisasi secara cepat untuk kelancaran jalannya organisasi Kantor Camat ini kedepan[29].

Penelitian ini dilakukan oleh Ira Dwi Rahayu mahasiswi Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2014 dengan judul Peran Humas dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini peran humas dalam meningkatkan citra positif di SMK YPKK dilaksanakan dengan cara terstuktur. Hal ini dapat dilihat dari beberapa peran humas yang terlaksana disana, komunikator, peran humas sebagai pembina, dan peran humas sebagai pembentuk citra[30].

Penelitian ini dilakukan oleh Arifah Annisa Syam mahasiswi Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2015 dengan judul Universitas Islam Negeri Sunan Alaudin Makassar metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *human relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai berpacu pada beberapa

---

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

[29] Fajril Mubarok, "Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di Kantor Camat Bangkinang Seberang". (Skripsi Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

[30] Ira Dwi Rahayu, "Peran Humas dalam Rangka Meningkat Citra Sekolah di SMK YPKK Yogyakarta". (Universitas Negeri Yogyakarta).

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.

poin, yaitu pertama komunikasi yang baik, kedua lingkungan kerja yang nyaman, dan ketiga dengan adanya reward dari pimpinan. Sehingga, ada kendala yang dihadapi *Human Relations* dalam meningkatkan kinerja pegawai yaitu, pertama perbedaan persepsi yang berbeda dalam menerima pesan dan kedua ketidak mampuan bawahan memulai komunikasi dengan pimpinan. Implikasi dari penelitian ini adalah pertama dalam *human relations,* sebaiknya para pimpinan/atasan lebih menampakkan sikap penghargaannya kepada bawahannya, kedua sikap saling menghargai harus dipertahankan kepada seluruh pegawai kantor Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Kota Makassar[31].

Penelitian ini dilakukan oleh Fitria Susanti mahasiswi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada tahun 2014 dengan judul Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini Menerapkan *human relations* dalam organisasi atau instansi yang dilakukan *pimpinan* merupakan perbuatan menerapkan hubungan kemanusiaan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, baik kepuasan psikologis maupun kepuasan jasmaniah. Karena *human relations* bertujuan untuk mendapatkan kepuasan, teknik *human relations* dapat dilakukan dengan memberikan berbagai macam kebutuhan kepada para pegawai, baik kepuasan psikologis, maupun kepuasan jasmaniah[32].

Penelitian ini dilakukan oleh Risma Kartika mahasiswi Universitas Pancasila dengan judul Penerapan Program *Employee Relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Puslitbang dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini Penerapan program memberikan motivasi bagi para karyawan merupakan salah satu peranan penting yang dapat membuahkan kinerja yang maksimal dari para karyawan sehingga tercapainya tujuan sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil temuan, humas PT PLN

---

[31] Arifah Annisa Syam, "Human Relations dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Instasi Pemerintah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar". (Universitas Islam Negeri Sunan Alaudin Makassar).

[32] Fitria Susanti, "Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama". (Universitas Islam Negeri 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.
©Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU

(PERSERO) PUSLITBANG belum menerapkan empat proses pelaksanaan secara menyeluruh. Tapi penerapan program employee relations yang dibangun sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program-program yang telah disusun dan dikembangkan oleh pihak internal, sehingga dapat mendukung motivasi kerja karyawan yang dapat menghasilkan suatu produktivitas[33].

Penelitian ini dilakukan oleh Novia Celcilya Christanti mahasiswi Universitas Manado dengan judul Peranan *Public Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Tirta Investama Danone AQUA Manado. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana santai adalah selalu dilakukan oleh pihak perusahaan. Komunikasi dengan cara santai ini , biasanya dilakukan pada saat-saat pimpinan bertemu dengan karyawan ketika di selah-selah istirahat ataupun makan siang. Sesekali juga dilakukan pada saat acara kebersamaan antara pimpinan dan seluruh karyawan. Dan bahwa Situasi proses komunikasi dengan karyawan dalam suasana tegang adalah jarang dilakukan oleh pihak perusahaan guna memberikan motivasi untuk lebih giat bekerja kepada seluruh karyawan yang ada di PT. Tirta Investama Danone "AQUA" cabang Manado. Namun Komunikasi dengan suasana tegang ini terjadi , biasanya dilakukan pada saat-saat pimpinan memberikan peringatan akan kesalahan-kesalahan karyawan dalam pekerjaannya[34].

Penelitian ini dilakukan oleh Choirul Fajri mahasiswa Universitas Ahmad Dahlan dengan judul Peran Humas dalam Meningkatkan Loyalitas *Stakeholders* Universitas Ahmad Dahlan. Hasil dari penelitian ini peran humas erat kaitannya dalam melakukan pengelolan terhadap kehumasan di Universitas Ahmad Dahlan, dapat dilakukan dengan membuat berbagai event yang mampu menarik perhatian dari pada media[35].

Penelitian ini dilakukan oleh Aryani Puspokusumo mahasiswi Universitas Bina Nusantara dengan judul Peranan Management *Public Relations* dalam

---

[33] Risma Kartka, "Penerapan Program *Employee Relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Puslitbang". (Universitas Pancasila).

[34] Novia Celcilya Christanti, "Peranan *Public Relations* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Tirta Investama Danone AQUA Manado". (Universitas Manado).

[35] Choirul Fajri, "Peran Humas dalam Meningkatkan Loyalitas *Stakeholders* Universitas Ahmad Dahlan". (Universitas Ahmad Dahlan).

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
UIN SUSKA RIAU

Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan Mandarin Oriental Jakarta menggunakan metode kualitatif[36].

Oleh karena itu berdasarkan pemaparan diatas, menunjukan bahwa tidak ada satupun penelitian sebelumnya yang sama dengan penelitian yang diangkat peneliti baik itu sumber data ataupun sumber subjek dan objek penelitian. sehingga dengan ini penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul "peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan motivasi kerja karyawan".

C. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kajian terdahulu diatas maka penulis membuat kerangka pikir, yang nantinya menjadi tolak ukur dilapangan. Untuk menjawab masalah dipenelitian ini penulis membuat kerangka pikir dalam bentuk indikator-indikator dalam peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya sebagai berikut dan penulis mengacu kepada teori Kustadi Suhandang :

Dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya PTPN V Sei Pagar, maka penulis mengambil beberapa pikiran yaitu :

1. Pengumuman-pengumuman

   Di PTPN V Sei Pagar pengumuman bisa di umumkan di poster dan spanduk setiap program kerja atau kebijaksanaan pimpinan dalam perusahaan serta dikemukakan hasil-hasil yang telah di capai perusahaan dan yang masih harus di upayakan pencapaiannya.

2. Buku Pegangan Pegawai

   Program kerja Di PTPN V Sei Pagar secara rinci bisa dipelajari masing-masing pegawai melalui buku pegangan pegawai. Di PTPN V Sei Pagar mempunyai buku pegangan pegawai yaitu, SOP sebagai buku acuan bagi setiap karyawan di PTPN V Sei Pagar, PKB (Perjanjian Kerja Bersama), JTI (Jujur, Tulus, Ikhlas). Dalam buku itu

[36] Aryani Puspokusumo, "Peranan Management *Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan Mandarin Oriental Jakarta". (Universitas Bina Nusantara).

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
UIN SUSKA RIAU

secara detail dijelaskan mengenai tujuan pokok dari perusahaan, kebijaksanaan pimpinan untuk mencapai tujuan.

3. Kontak pribadi

Komunikasi antara pegawai baik vertikal maupun horizontal perlu dilakukan di PTPN V Sei Pagar 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 ketidak kakuan dalam pergaulan akan tercapai

4. Pertemuan Berkala

Di PTPN V Sei Pagar juga mengadakan pertemuan berkala antara atasam, dan pertemuan sesama karyawan untuk menampung pendapat para bawahan yang tidak berani mengemukakan pendapatnya dalam forum pertemuan, bisa diadakan kotak suara yang setiap saat bisa diisi oleh suara-suara pegawai secara tertulis.

5. Hiburan dan darmawisata

Di PTPN V Sei Pagar sendiri biasanya hiburan diadakan saat-saat penting seperti memperingati HUT RI, HUT PTPN. 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 diadakan pertemuan-pertemuan dalam bentuk hiburan atau darma wisata.

6. *Study tour* dan pelatihan

Guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya, para pegawai perusahaanpun perlu diberikan pendidikan tambahan. Di PTPN V Sei Pagar sangat sering diadakan, salah satunya *study tour* dan pelatihan di adakan di Kecamatan Perhentian Raja pelatihan menjahit, lomba memasak, senam.

7. Hadiah-hadiah dan penghargaan

Hal tersebut dapat merangsang para pegawai lainnya untuk berusaha meniru atau berbuat seperti pegawai yang terbaik itu. Di PTPN V Sei Pagar penghargaan yang di berikan perusahaan terhadap

© 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.

karyawan seperti kenaikan pangkat setiap tahunnya dan juga pengargaan karyawan terbaik, dan sebagainya. Kalau memungkinkan dapat pula hadiah diberikan dalam bentuk kenaikan pangkat secara istimewa, terutama diberikan pada pegawai yang telah berjasa terhadap perusahaannya.

8. Laporan kepada pemegang saham

Khusus mengenai pertanggung jawaban dalam bidang keuangan, perlu dilaporkan melalui pertemuan antara pimpinan perusahaan dengan para pemegang saham. Di PTPN V Sei Pagar Pertemuan itu sudah tentu diselanggarakan atau diatur oleh petugas humas.

9. Tempat-tempat ibadah

Di PTPN V Sei Pagar bagi penanaman moral dan mental yang baik pada para pegawainya, hendaknya perusahaan menyediakan pula tempat-tempat ibadah. Di PTPN V Sei Pagar mempunyai masjid 2, di kantor PTPN V Sei Pagar, dan di afdeling dan gereja karyawan Di PTPN V Sei Pagar memang mengikuti gereja yang ada di warga pantai raja dekat dengan perusahaan.

10. Tempat-tempat pendidikan

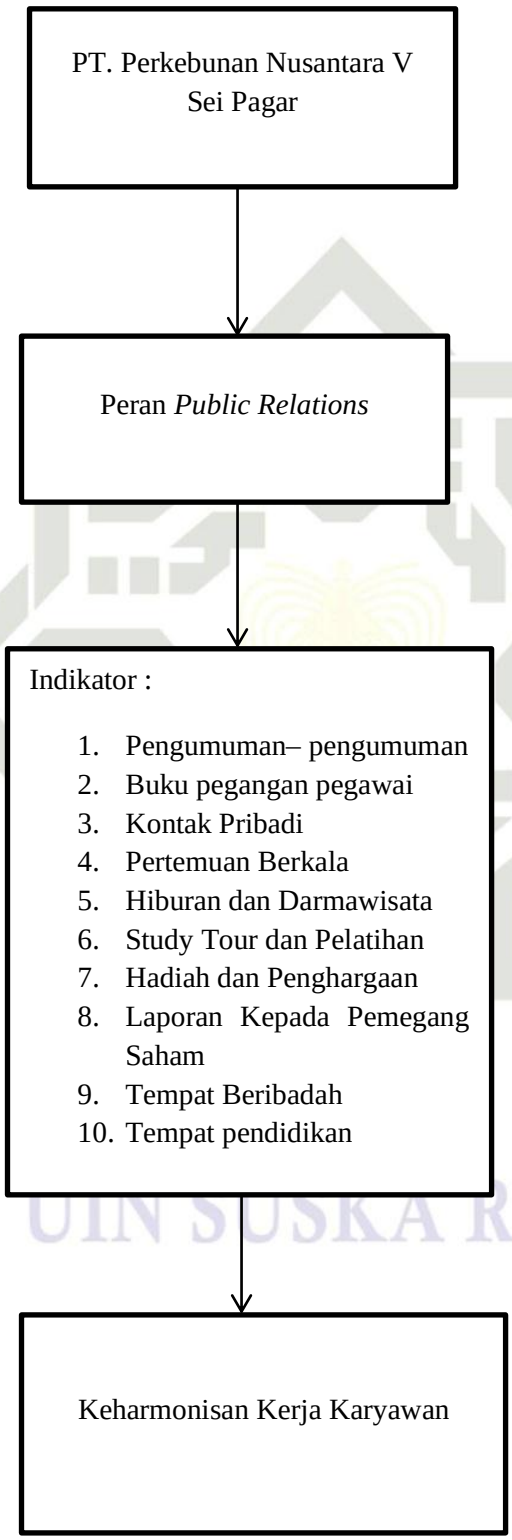
Untuk mendidik anak anak pegawai perlu juga kiranya didirikan sekolah-sekolah khusus oleh perusahaan. Di PTPN V Sei Pagar mempunyai sekolah PAUD, TK, Madrasah, serta SD. Sedangkan SMP dan SMA sengaja tidak dibangun agar membaur dengan masyarakat sekitar.

Dari aktivitas yang dilakukan diatas diharapkan dapat memberikan pemahaman serta menghindari kesalahpahaman, sehingga peran *public relations* di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam Mempertahankan Keharmonisan Kerja Karyawannya tetap bagus.

Dari penjelasan diatas dapat digambarkan dalam sebuah bagan sebagai berikut :

© 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.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir Penelitian



Sumber : Analisis Peneliti

© 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.

Untuk mengetahui peran *public relations* yang dilakukan oleh *public relations* di PTPN V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan kerja karyawannya. Maka peneliti mengemukakan kerangka pikir yang mengunakan aktivitas pengumuman – pengumuman, buku pegangan pegawai, kontak suara, hiburan dan darmawisata, study tour dan pelatihan, laporan kepada pemegang salam, tempat ibadah, tempat pendidikan. Kerangka pikir peneliti ini digunakan supaya penelitian yang dikaji jadi terarah dan juga merupakan acuan agar peneliti menjadi sistematis.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
UIN SUSKA RIAU
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
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
UIN SUSKA RIAU

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti ditempatkan sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara penggabungan dan analisis data bersifat induktif[37].Yang digunakan dengan tujuan utama untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara objektif.

Penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena sifat alamiah atau rekayasa manusia[38]. Penelitian deskriptif juga berarti peneliti yang dimaksudkan untuk menjelasakan fenomena atau karakteristik individual. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk menemukan makna baru. Menjelaskan sebuah kondisi keberadaan, menentukan frekuensi kemunculan sesuatu dan mengkategorikan informasi. Dimana penelitian ini menghasilkan penemuan-penemuan menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

B. Lokasi dan Pendekatan Penelitian

Ada pun lokasi penelitian di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar. Waktu penelitian januari 2019. Alasan mengambil lokasi penelitian di PTPN V Sei Pagar karena saya tertarik melihat apa apa saja yang dilakukan public relations PTPN V Sei Pagar sehingga membuat keharmonisan kerja karyawannya tetap terjaga.

C. Informan Penelitian

Informan adalah orang dari lokasi penelitian yang dianggap paling mengetahui dan bersedia untuk dijadikan sumber informasi, bersedia bekerjasama,

---

[37] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 9.

[38] Lexy. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2000), 3.

mau diajak berdiskusi dan membahas hasil penelitian serta memberikan petunjuk kepada siapa saja, peneliti bisa menggali informasi lebih mendalam tentang suatu masalah[39]. Dalam penelitian ini yang menjadi informan yaitu 5 orang, humas PTPN V sei pagar, Krani Umum 1, Krani Personalia, Arsip, dan Krani Tata Usaha.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh dari proses yang disebut dengan pengumpulan data. Pengumpulan data dapat didefenisikan sebagai proses mendapatkan data empiris melalui responden dengan menggunakan metode tertentu.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan 3 cara yaitu:

1. Wawancara

   Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya-jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber atau orang yang diwawancara dengan atau tanpa pedoman wawancara.

   Teknik wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam *(Depth Interview)*. Wawancara mendalam adalah suatu cara pengumpulan data atau informasi dengan cara langsung bertatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam[40]. Dalam penelitian ini yang akan diwawancarai yaitu 5 orang, humas PTPN V sei pagar, Krani Umum 1, Krani Personalia, Arsip, dan Krani Tata Usaha.

2. Observasi

   Observsi adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan kunjungan dan pengamatan secara langsung guna untuk melihat perubahan fenomena sosial yang berkembang.

   Observasi non partisipasi adalah observasi yang dalam pelaksanaannya tidak melibatkan peneliti sebagai partisipasi atau kelompok yang diteliti. Cara

[39] Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif Ed. II,*, (Malang: UIN Maliki Pers, 2010), 283.

[40] Subagyo, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka cipta, 1996), 233.

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
UIN SUSKA RIAU

ini banyak dilakukan pada pada saat ini[41]. Dalam Penelitian ini observasi yang digunakan adalah observsi non partisipasi, dimana peneliti tidak terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari dengan objek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dalam pelaksanaan metode dokumentasi, peneliti menyelediki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya. Tujuan untuk melengkapi informasi dalam analisis data[42]. Dokumentasi ini berupa data-data historis yang dimiliki oleh PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar.

E. Validitas Data

Setelah penelitian dilakukan, maka selanjutnya perlu dilakukan validitas data atau pengujian dan pemeriksaan dan keabsahan data. Validitas data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu trigulasi data. Trigulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap dua data itu.[43] Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hasil trigulasi data dengan narasumber, yaitu membandingkan antara hasil wawancara dan dokumen yang ada, dan membandingkan antara dokumen yang ada dengan pengamatan yang dilakukan.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti teknik analisa data deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, factual, dan akurat tentang fakta-fakta atau sifat-sifat objek tertentu.

Analisis data kualitatif adala h upaya yang dilakukan dengan cara bekerja dengan data, mengorganisasikan data, mengelompokan menjadi satuan yang dapat dikelola, mensinesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang

---

[41] Ibid,234.
[42] Rachmat Kriyantono, *Public Relations Writing*, (Jakarta: Kencana, 2008), 112.
[43] Moelong J Lexi, *Metodelogi Penelitian Komunikasi*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya 2004), 330.

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
UIN SUSKA RIAU

penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain..

Teknik analisis data terdapat 3 langkah sebagai berikut :

1. Reduksi data adalah analisis data yang menjamin, menggolongkan, dan mengorganisasi dengan cara sedemikian sehingga kesimpulan dapat ditarik.
2. Menampilkan data, ditahap ini peneliti berusaha menyusun data yang revelen sehingga jadi informasi dapat disimpulkan dan menjadi makna tertentu dan membuat hubungan antara variabel.
3. Mengambil kesimpulan dari data yang diperoleh sehingga data menjadi jelas dan dapat ditarik kesimpulan[44].

[44] Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosdakarya, 2012), 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
UIN SUSKA RIAU

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.

BAB IV
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil Perusahaan

Kebun Sei Pagar merupakan salah satu Unit Usaha dari PT. Perkebunan Nusantara V dan berada di bawah Strategi Bisnis Unit (SBU) Sei Galuh yang berlokasi di Desa Hang Tuah, Desa Pantai Raja, Desa Parit Baru Kecamatan Pementian Raja Kabupaten Kampar. Kebun Sei Pagar memiliki luas areal konsesi 2947, 20 Ha yang terdiri dari :

1. PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar mempunyai tanaman kelapa sawit dengan luas 2.856, 84 Ha, HGU no. 152.
2. Bangunan kantor dan bangunan perumahan Pantai Raja dengan luas 6, 18 Ha, HGB no. 382, 383.
3. HP no. 384, 5136 dengan luas 84. 18 Ha terdiri areal ex bibitan, Tan Kepala Sawit TT 2003, Tan. Kelapa Sawit TT 2011, Jalan, Tan Kelapa Sawit TT 2000, Ran Jati dan Bangunan.

PT. Perkebunan Nusantara V Kebun Sei Pagar memiliki Pabrik Kelapa Sawit (PKS) kapasitas 30 ton perjam, dengan luas areal 6, 50 Ha (incl dalam areal konsesi Kebun Sei Pagar. Mengelola Kebun KKPA (Kredit Koperasi Primer Anggota) seluas 2. 868m 10 Ha yaitu areal Tamanan Kelapa Sawit terdiri dari 5 KUD, berdiri pada tahun 2001, 2003, & 2006 bertujuan untuk meningkatkan tarif hidup petani/masyarakat disekitae Kebun Inti/KKPA Sei Pagar.

Biaya Pembangunan dilakukan oleh Bank Argo dan sudah di *takeover* ke Bank Mandiri Palembang tahun 2013 dan PTPN V berperan sebagai *avalist* dengan pembayaran dilakukan oleh petani dengan sistem cicilan kredit 30% dari hasil penjualan produksi setiap bulan.

B. Visi dan Misi

Visi

Menjadi Perusahaan Agribisnis terintegrasi yang berkelanjutan dan berwawasan lingkungan.

Misi

1. Mengelola Agroindustri kelapa sawit dan karet secara efisien bersama mitra untuk kepentingan *stakeholder*.
2. Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Gorvermance*, penerapan standar industri dan kelastarian lingkungan guna menghasilkan produk yang dapat diterima pelanggan.
3. Menciptakan keunggulan kompetitif dibidang SDM melalui pengelolaan sumber daya manusia berdasarkan praktek-praktek terbaik dan sistem manajemen terkini guna meningkatkan kompetensi inti perusahaan.

C. Makna Logo Perusahaan

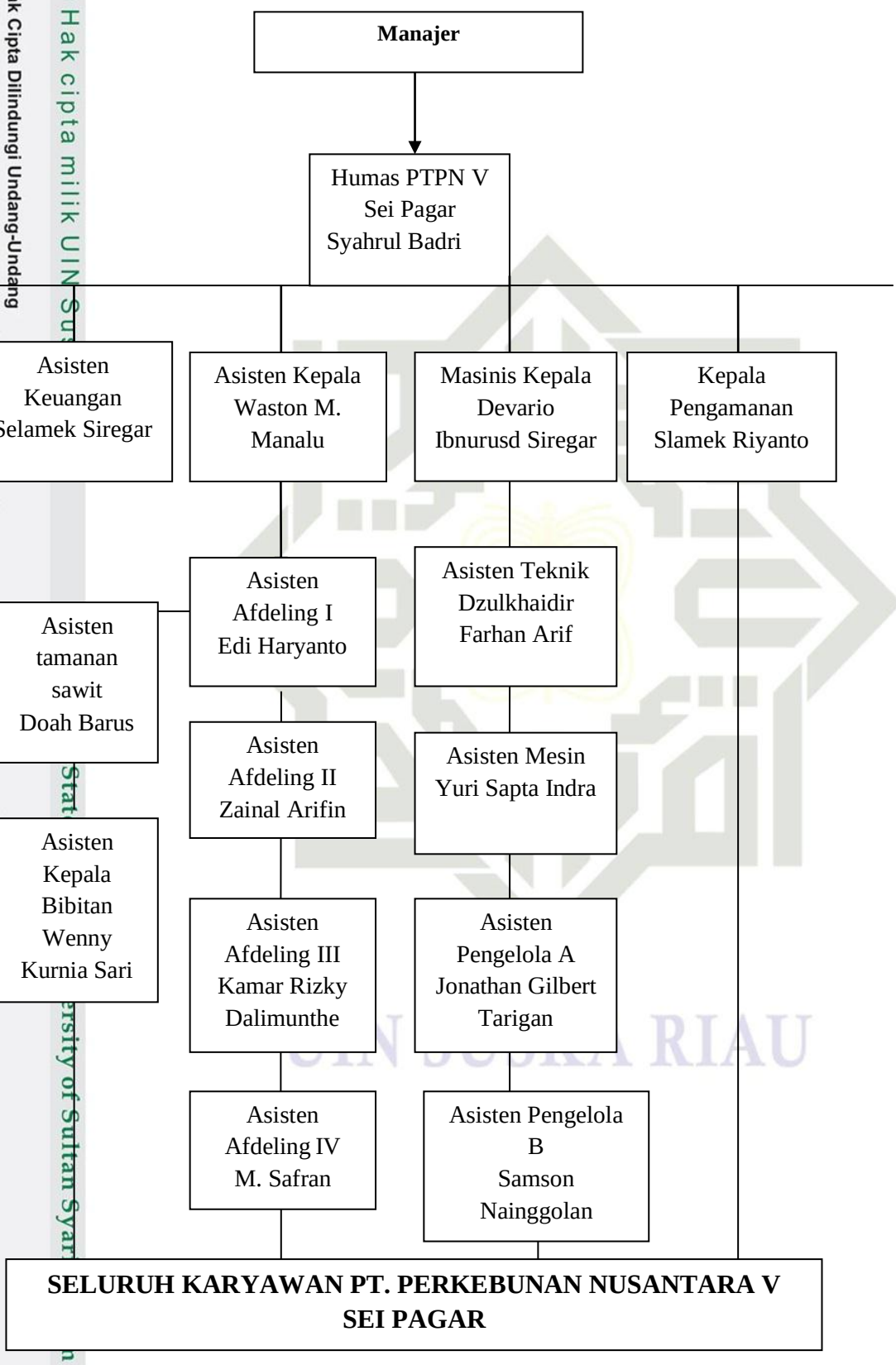
Gambar 4.1 Logo PTPN V

Seperti yang terlihat diatas, maka secara garis besar makna logo PT. Perkebunan Nusantara V, yaitu :

1. Tulisan logo "ptpn5" yang ditaruh simetris tepat dibawah logo mark melambangkan pohon sawit yang berakar dari perkebunan PTPN V secara pemilihan huruf non capital meperlihatkan keterbukaan perusahaan untuk tumbuh dan berkembang bersama mitra.
2. Warna kuning-orange personifikasi "*core bussine*" yaitu berupa minyak mentah kelapa sawit, identitas Provinsi Riau , dan etos kerja insan perseroan yang mengoperasikan perusahaan.
3. Warna hijau yang merupakan personifikasi *"core production"* yaitu perkebunan ramah lingkungan.
4. Warna biru memberikan arti perusahaan yang siap bersaing secara global dan menjadi wadah bagi semua elemen penting perusahaan.

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
UIN SUSKA RIAU

D. Struktur Organisasi



© Hak cipta milik UIN 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.

BAB VI
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang dilakukan peneliti menghasilkan kesimpulan dalam peran *public relations* PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar dalam mempertahankan keharmonisan karyawannya sudah berjalan baik, hal ini dilihat dari beberapa indikator yang telah peneliti gunakan.

Pengumuman-pengumuman, yaitu memberikan informasi kepada karyawan-karyawan melalui mading atau poster. Buku pegangan pegawai, yang berguna sebagai pegangan karyawan untuk mengetahui hak-hak dan kewajibannya sehingga semakin semangat berkerja. Kontak pribadi, pertemuan sesama karyawan dan atasan yang diadakan oleh humasnya sendiri. Pertemuan-pertemuan berkala, laporan kepada pemegang saham, hiburan dan darmawista, olahraga, *study tour* dan pelatihan, hadiah-hadiah dan penghargaan, klinik dan apotik, tempat-tempat ibadah, dan tempat-tempat pendidikan.

Walau ada beberapa indikator yang tidak terlalu berjalan maksimal di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar seperti study tour dan kotak suara tetapi hal tersebut tidak terlalu berpengaruh karena keharmonisan kerja karyawannya tetap berjalan dengan baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang didapat dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti ingin memberikan saran dan masukan, dan mudah-mudahan berguna untuk kemajuan dan koreksi bagi PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar terutama *public relationsnya*. Ada pun saran-sarannya:

1. Diharapkan di PT. Perkebunan Nusantara V Sei Pagar mengadakan *study tour* agar karyawan tidak hanya monoton dengan perkerjaan itu sendiri dan berguna juga menambah wawasan karyawannya dan menambah meningkatkan keharmonisan kerja karyawannya.

© 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.

2. Lebih ditingkatkan dalam memperhatikan kotak suara bagi karyawan yang ada keluhan dan takut untuk menyampaikan langsung dengan *public relationsnya.*

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.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrachman, Oemi. 1995. Dasar-Dasar Public Relations. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.

Anggora, Pandji. *Psikologi Kerja*. Jakarta: PT. Renika Cipta, 1992.

Anggoro, M. Linggar. *Teori Dan Profesi Kehumasan Edisi 1 Cetakan ke- 3*. Jakarta: Bumi Askara, 2002.

Effendy, Onong Uchjana. *Ilmu Komunikasi Teory dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2001.

Jefkins, Frank. *Periklanan Ed III*. Jakarta : Erlangga, 1997.

----------. *Public Relations Edisi 5*. Jakarta: Erlangga, 2003.

Kustadi Suhandang. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Nuansa, 2004.

Marihor, Manullang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE, 2001.

Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya, 2012.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo, Persada, 2005.

Sedarmayanti. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : CV Mandar Maju*, 2005.

Soerjono, Soekanto. *Teori Peranan*. Jakarta, Bumi Aksara, 2002.

Subagyo. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta, 1996.

T. Nirmala, Andini dan Aditya A. Pratama. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Prima Media, 2003.

Triantoro, Safaria. *Kepemimpinan Edisi I*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2004.

© 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.

Referensi Lain

Fajril Mubarok. *"Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Motivasi Kerja di KantorCamat Bangkinang Seberang"*. Skripsi Program Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2010.

Ira Dwi Rahayu. *"Peran Humas dalam Rangka Meningkat Citra Sekolah di SMK YPKK Yogyakarta".* Universitas Negeri Yogyakarta, 2014.

Arifah Annisa Syam. "Human Relations dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Instasi Pemerintah di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Makassar". Universitas Islam Negeri Sunan Alaudin Makassar, 2015.

Fitria Susanti. "Penerapan *Human Relations* dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Pegawai Museum Sang Nila Utama". Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2014.

Risma Kartka, "Penerapan Program *Employee Relations* dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan di PT. PLN (PERSERO) Puslitbang". (Universitas Pancasila).

Novia Celcilya Christanti, "Peranan *Public Relations* dalam MeningkatkanKinerja Karyawan di PT. Tirta Investama Danone AQUA Manado". (Universitas Manado)

Choirul Fajri, "Peran Humas dalam Meningkatkan Loyalitas *Stakeholders* Universitas Ahmad Dahlan". (Universitas Ahmad Dahlan).

Aryani Puspokusumo, "Peranan Management *Public Relations* dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Jasa Perhotelan Mandarin Oriental Jakarta". (Universitas Bina Nusantara).

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.