

**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.

**STRATEGI MANAJEMEN ISU HUMAS PT PERKEBUNAN  
NUSANTARA V (PTPN V) PEKANBARU DALAM MENGHADAPI ISU  
KERUSAKAN LINGKUNGAN**



**SKRIPSI**

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

Oleh :

**HASNIDAR**  
**NIM. 12040324752**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024**



**PENGESAHAN UJIAN MUNAQASYAH**

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah Penguji Pada Ujian Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Hasnidar  
NIM : 12040324752  
Judul : Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan

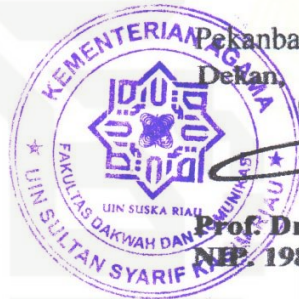
Telah dimunaqasyahkan Pada Sidang Ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Jum'at  
Tanggal : 5 April 2024

Dapat diterima dan disetujui sebagai salah satu syarat memperoleh gelar S.I.Kom pada Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 5 April 2024

Dekan,



Prof. Dr. Imron Rosidi, S. Pd., M.A  
NIP. 19811118 200901 1 006

**Tim Penguji**

Ketua/ Penguji I,

Sekretaris/ Penguji II,

Artis, S.Ag., M.I.Kom  
NIP.19680607 200701 1 047

Edison, S.Sos., M.I.Kom  
NIP.19780416 202321 1 009

Penguji III,

Penguji IV,

Yantos, S.Ip., M.Si  
NIP.19710122 200701 1 016

Rohayati, S.Sos., M.I.Kom  
NIP. 19880801 202012 2 018

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.  
2. Diarangi mengutip hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
3. Diarangi tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.  
4. Diarangi mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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

**STRATEGI MANAJEMEN ISU HUMAS PT PERKEBUNAN  
NUSANTARA V (PTPN V) PEKANBARU DALAM MENGHADAPI ISU  
KERUSAKAN LINGKUNGAN**

Disusun Oleh:

**Hasnidar**  
**NIM. 12040324752**

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 20 Maret 2024

Pembimbing,



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**  
**NIP. 19691118 199603 2 001**

Mengetahui :

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**



**Dr. Muhammad Badri, M.Si.**  
**NIP. 19810313 201101 1 004**

- 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.

PERNYATAAN ORISINALITAS

NAMA : HASNIDAR  
NIM : 12040324752

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul : **Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan**

adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Pekanbaru, 20 Maret 2024

Yang membuat pernyataan,



Hasnidar

UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI

كلية الدعوة و الاتصال

FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION

Jl. H.R. Soebrantas KM.15 No. 155 Tuah Madani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box. 1004 Telp. 0761-562051  
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@Pekanbaru-indo.net.id

## PENGESAHAN SEMINAR PROPOSAL

Kami yang bertandatangan dibawah ini adalah Dosen Penguji pada Seminar Proposal Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut ini:

Nama : Hasnidar  
NIM : 12040324752  
Judul : Strategi Manajemen Krisis Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan

Telah Diseminarkan Pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 25 Mei 2023

Dapat diterima untuk dilanjutkan menjadi skripsi sebagai salah satu syarat mencapai gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Sultan Syarif kasim Riau.

Pekanbaru, 25 Mei 2023

**Penguji Seminar Proposal,**

Penguji I,

**Refdeadi, M. A**  
NIP. 19821225 201101 1 011

Penguji II,

**Rusyda Fauzana, M. Si**  
NIP. 19840504 201903 2 011

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

Pekanbaru, 20 Maret 2024

No. : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (satu) Eksemplar  
Hal : Pengajuan Sidang Sarjana

Kepada yang terhormat,  
**Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi**  
di-  
Tempat.

*Assalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Dengan Hormat,

Setelah kami melakukan bimbingan, arahan, koreksi dan perbaikan sebagaimana mestinya terhadap skripsi Saudari:

Nama : Hasnidar  
NIM : 12040324752  
Judul Skripsi : Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan

Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan untuk dimunaqasyahkan guna melengkapi tugas dan memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

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

Demikian persetujuan ini kami sampaikan. Atas perhatian Bapak, diucapkan terima kasih.

*Wassalamua'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.*

Pembimbing,



**Dra. Atjih Sukaesih, M.Si.**  
NIP. 19691118 199603 2 001

Mengetahui :

**Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,**



**Dr. Muhammad Badri, M.Si.**  
NIP. 19810313 201101 1 004

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.

## ABSTRAK

**Nama : Hasnidar**  
**NIM : 12040324752**  
**Jurusan : Ilmu Komunikasi**  
**Judul : Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana strategi manajemen isu humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang di gunakan adalah wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Dengan menggunakan teori manajemen isu menurut Chase and Jones (1997). Dari hasil penelitian dapat di simpulkan bahwa Humas PTPN V Pekanbaru melakukan strategi manajemen krisis dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan dengan *tanggap dan cepat* mengidentifikasi persoalan dan media apa yang digunakan dalam penyebaran isu. *Kolaborasi* dengan media besar dan membangun sinergi bersama bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) yaitu melakukan kegiatan yang menerapkan sustainability seperti reboisasi dan penghijauan. *Transparansi dan komunikasi terbuka* dengan mengkomunikasikan kepada stakeholder, masyarakat maupun pemerintah untuk memperkuat sustainability. *Evaluasi dan pembelajaran* yaitu berkerja sama dengan media besar dan adanya sinergi bersama bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) dapat mengembalikan citra perusahaan dan kepercayaan publik. Kemudian dengan memperkuat pemberitaan kegiatan yang dilakukan di media sosial seperti instagram dan seluruh seluruh platform media sosial dapat menjadi perbaikan untuk kedepannya.

**Kata Kunci : Strategi, Manajemen Isu Humas, Isu Kerusakan Lingkungan**

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** : Hasnidar  
**NIM** : 12040324752  
**Major** : Ilmu Komunikasi  
**Title** : **Public Relations Issue Management Strategy of PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru in Facing Environmental Damage Issues**

This research aims to find out and understand the public relations issue management strategy of PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru in dealing with issues of environmental damage using descriptive qualitative research methods. The data collection techniques used are interviews, observation and documentation. By using issue management theory according to Chase and Jones (1997). From the research results, it can be concluded that Public Relations of PTPN V Pekanbaru implemented a crisis management strategy in dealing with the issue of environmental damage by being responsive and quickly identifying the problem and what media to use in spreading the issue. Collaboration with major media and building synergy with the TJSL (Environmental Social Responsibility) sector, namely carrying out activities that implement sustainability such as reforestation and greening. Transparency and open communication by communicating to stakeholders, society and government to strengthen sustainability. Evaluation and learning, namely collaborating with major media and synergy with the TJSL (Environmental Social Responsibility) sector, can restore the company's image and public trust. Then, strengthening the reporting of activities carried out on social media such as Instagram and all social media platforms can be an improvement for the future.

**Keywords: Strategy, Public Relations Issue Management, Environmental Damage Issues**

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 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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, puji dan syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan”**. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Strata 1 (S1) Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi yang di susun ini tidak luput dari kesalahan, maka dari itu segala masukan dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ilmiah ini. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis juga menyadari bahwa begitu banyak bantuan dan uluran tangan yang penulis terima dari berbagai pihak.

Maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan dengan hormat ucapan terima kasih kepada:

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta, Jamaludin dan Hanarek juga kepada adik laki-laki penulis, Danil dan Tamri atas seluruh kasih sayang dan dukungan yang tiada henti sehingga penulis selalu semangat untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua senantiasa dalam lindungan Allah SWT. Tidak lupa pula terima kasih untuk seluruh keluarga besarku.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Prof. Dr. Imron Rosidi, S.Pd., MA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Prof. Dr. Masduki, M.Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr. Toni Hartono, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau..
6. Bapak Dr. H. Arwan, M.Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Bapak Dr. Muhammad Badri, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri 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.

8. Bapak Artis, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si selaku pembimbing sekaligus Penasehat Akademik selama proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Terima kasih untuk bimbingan, motivasi dan arahnya selama ini. Semoga Ibu selalu dalam Lindungan Allah SWT.
10. Seluruh Dosen Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang tidak dapat penulis sebutkan satupersatu. Terimakasih atas ilmu yang Bapak dan Ibu berikan, semoga menjadi bekal bagi penulis dan menjadi ladang pahala bagi Bapak dan Ibu sekalian.
11. Kepada Bapak Jon Faisal Sultanic, Anggi Romadhoni dan Bapak Sukir Siswanto selaku Humas PTPN V Pekanbaru yang telah memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian serta kesediaannya meluangkan waktu untuk penelitian ini.
  12. Terima kasih kepada kakak sepupu terhebat penulis, Hasnida S.I.Kom (Kak Nida) atas dorongan dan motivasi baik secara moril maupun materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
  13. Terima kasih kepada sahabatku Elsa Sepriyanti yang sudah menjadi teman terbaik suka duka selama 10 tahun ini. Semoga persahabatan kita terus berlanjut sampai ke SurgaNya Allah.
  14. Terima kasih kepada Junn yang telah banyak membantu dari awal kuliah dan teman kecilku yang kuliah di Hsing Wu University sudah membuat saya termotivasi untuk kuliah dan terus belajar hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat pada waktunya.

Penulis mengharapkan adanya kritik maupun saran yang bersifat membangun yang bertujuan untuk menyempurnakan Skripsi ini serta bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan pada umumnya dan bagi penulis untuk mengamalkan ilmu pengetahuan di tengah-tengah masyarakat.

Waassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Pekanbaru, 19 Maret 2024  
Penulis,

Hasnidar  
NIM. 12040324752



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**

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Penegasan Istilah .....	4
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kegunaan Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Kajian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	16
2.3 Konsep Operasional .....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	31
3.1 Desain Penelitian .....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	31
3.3 Sumber Data Penelitian .....	31
3.4 Informan Penelitian.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Validitas Data .....	34
3.7 Teknik Analisis Data .....	34
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b> .....	35
4.1 Sejarah PT Perkebunan Nusantara V .....	35
4.2 Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara V.....	37
4.3 Visi dan Misi PT Perkebunan Nusantara V .....	38
4.4 Logo PT Perkebunan Nusantara V.....	40
4.5 Sistem dan Tata Nilai PT Perkebunan Nusantara V .....	40
4.6 Bidang Usaha PT Perkebunan Nusantara V.....	41
4.7 Tanggung Jawab Sosial PT Perkebunan Nusantara V .....	42
4.8 Struktur Organisasi Perusahaan .....	45
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	51
5.1 Hasil Penelitian .....	51
5.2 Pembahasan.....	55

**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.

<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Nama Informan Beserta Jabatan .....	33
---	----



### 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 GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir .....	30
Gambar 4.1 Kantor Pusat PTPN V Pekanbaru.....	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PTPN V .....	37
Gambar 4.3 Logo PTPN V Pekanbaru.....	40
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Sub Bagian Humas..	50
Gambar 5.1 Kegiatan Sustainability (Reboisasi) .....	58
Gambar 5.2 Kegiatan Sustainability (Penhijauan).....	59



- 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 I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di sektor perkebunan. Aktivitas PTPN V melibatkan pengelolaan dan pengembangan perkebunan, terutama kelapa sawit dan karet. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh PTPN V seperti penanaman, pemeliharaan, panen, serta pengolahan dan pemasaran hasil perkebunan. Selain itu, PTPN V juga dapat terlibat dalam upaya peningkatan produktivitas dan keberlanjutan lingkungan dalam operasionalnya. Akan tetapi, aktivitas eksploitasi sumber daya alam yang tidak berkelanjutan, seperti penebangan hutan tanpa reboisasi yang memadai, dapat menyebabkan kerusakan lingkungan dan merugikan keanekaragaman hayati. Selain itu, penggunaan pestisida dan pupuk kimia dalam praktik pertanian juga dapat menyebabkan pencemaran tanah dan air. Sehingga menciptakan tantangan serius dalam pelestarian lingkungan dan keberlanjutan di kawasan yang terpengaruh oleh aktivitas PTPN V.

Dalam konteks perkebunan ini, perusahaan PTPN V seringkali menghadapi tekanan dan tantangan besar terkait dampak lingkungan dari kegiatan operasionalnya. Sebuah perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasinya akan selalu berhubungan dengan berbagai kalangan publik atau stakeholders baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal yang akan berpengaruh pada tercapainya tujuan perusahaan.

Keberadaan publik atau stakeholders yang beragam menuntut humas di suatu perusahaan harus terus berupaya untuk melakukan berbagai usaha atau kegiatan komunikasi yang persuasif berdasarkan prinsip komunikasi dua arah agar dapat memuaskan dan memberi manfaat tidak hanya bagi perusahaan tetapi juga bagi publik (stakeholders). Oleh karena itu, analisis strategi manajemen isu yang diterapkan oleh humas menjadi penting untuk menjaga reputasi perusahaan dan mengelola persepsi masyarakat terhadap isu kerusakan lingkungan yang terjadi.

Perusahaan PTPN V menghadapi dampak serius akibat isu kerusakan lingkungan. Ini dapat melibatkan tekanan dari pihak-pihak terkait, seperti organisasi lingkungan dan konsumen yang semakin peduli terhadap praktik berkelanjutan. Dampaknya bisa mencakup penurunan reputasi, sanksi, atau bahkan pembatasan operasional dan jika tidak ada upaya serius untuk mengurangi dampak lingkungan. Bencana lain yang dapat menyebabkan krisis termasuk bencana alam, pemogokan besar-besaran, kebakaran,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 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.

kecelakaan, kebijakan baru yang tidak menguntungkan, skandal, resesi (penurunan) ekonomi, dll.

Perusahaan perlu untuk membangun hubungan yang baik khususnya dengan warga sekitar lokasi tempat kegiatan perusahaan beroperasi untuk mencapai harmonisasi antara perusahaan dan masyarakat, mengingat keberadaan masyarakat berpengaruh cukup besar dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Tercapainya tujuan perusahaan juga harus bersama dengan tercapainya tujuan publik, sehingga nantinya saat perusahaan maju diharapkan publik atau lingkungan sekitarnya juga ikut merasakan kemajuan yang ada.

Isu adalah berbagai perkembangan, biasanya terjadi didalam arena publik yang jika berlanjut ini secara signifikan akan dapat memengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi atau perusahaan. Dapat disebutkan bahwa isu titik awal munculnya konflik jika tidak dikelola dengan baik. Isu yang berkembang di masyarakat tentunya bisa dikendalikan oleh perusahaan, hal itu tergantung bagaimana humas dapat memonitor lingkungannya. Isu selalu hadir dalam aktivitas organisasi sebagai akibat dari interaksi dengan publik dan lingkungan sosial tempat perusahaan berada sehingga humas diharapkan proaktif dalam mengelola isu.<sup>1</sup> Keberadaan humas dalam sebuah perusahaan atau instansi merupakan suatu keharusan yang fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik kedalam maupun keluar yaitu kepada masyarakat.

Salah satu isu yang menimpa PTPN V Pekanbaru ialah isu kerusakan lingkungan yang beredar di dalam masyarakat. Pemberitaan-pemberitaan tersebut hangat di perbincangkan di kalangan masyarakat maupun berbagai media massa, seperti pada artikel online yang dimuat di klikmx.com pada Rabu, 3 Juni 2020 yang berjudul “Dituding Sebagai Pencemar Sungai Tapung, PTPN V Tuduh Perusahaan Lain Pelakunya.” Kemudian pada artikel yang dimuat di gatra.com pada Jum’at, 12 April 2019 yang berjudul “Limbah PTPN V Meluber, Ribuan Ikan Mati.” Dengan adanya isu tersebut dapat menyebabkan krisis reputasi bagi perusahaan dan perusahaan mengalami tantangan dalam menjaga citra publiknya dan mengelola dampak dari isu tersebut. Peran humas sebagai komunikator sangat penting dalam mengembalikan citra perusahaan dengan adanya isu yang terjadi. Humas yang artinya berfungsi sebagai manajemen yang membangun, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang baik, harmonis dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang dapat mempengaruhi gagal

<sup>1</sup> (Nugroho & Mucharam, 2021)





## 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.

atau suksesnya suatu organisasi tersebut dimata publik.<sup>2</sup> Oleh karena itu dengan adanya humas dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya suatu organisasi.<sup>3</sup>

Isu kerusakan lingkungan dapat secara signifikan mempengaruhi persepsi publik terhadap PTPN V Pekanbaru sehingga perlu dikaji bagaimana humas perusahaan mengelolah isu tersebut untuk meminimalkan dampak negatif terhadap citra dan reputasi perusahaan serta membangun kepercayaan terhadap masyarakat. Mengelola isu menggunakan manajemen isu penting karena isu dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap organisasi, termasuk reputasi, keuangan, dan hubungan dengan pemangku kepentingan. Melalui manajemen krisis, organisasi dapat merespons dengan cepat dan efektif terhadap situasi yang terjadi.

Manajemen isu adalah sebuah program yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan pengetahuan terhadap proses serta meningkatkan keefektifan dan kebaruan dari keterlibatan manajemen isu dalam proses kebijakan publik.<sup>4</sup> Manajemen isu membantu organisasi untuk menjaga atau memulihkan reputasi mereka dengan memberikan respon yang cepat dan tepat terhadap situasi yang mengancam.

Semua perusahaan maupun instansi pasti pernah menghadapi isu hingga berlanjut menjadi sebuah krisis dan setiap humas dalam perusahaan/instansi tersebut perlu mempersiapkan diri untuk menghadapi hal tersebut sebagai peluang yang baik bagi praktisi humas yang fokusnya dapat mencakup sejauh mana upaya tersebut dapat menjaga reputasi perusahaan dan mengatasi dampak negatif yang mungkin timbul akibat isu tersebut. Menurut Rosady Ruslan salah satu peran humas dalam sebuah organisasi yaitu sebagai fasilitator komunikasi. Peran ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Dari fenomena yang telah dipaparkan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti **“Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan.**

<sup>2</sup> Enni Suryani Siregar, “Peran Humas PT Perkebunan Nusantara V dalam Mengembalikan Citra Pasca Krisis Lahan Sei Batu Langka Kabupaten Kampar” (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2020)

<sup>3</sup> Kurnia Setiyo Rini Heru Prasetya Widodo dan Sugeng Rusmiwari, “Peran Humas dalam meningkatkan citra Universitas Tribhuwana Tungadewi Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Politik” Vol. 6, no. 1 (2017).

<sup>4</sup> Regester and Judi, “Risk Issues and Crisis Management in Public Relation” (London and Philadelphia: 2003)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

## 1.2 Penegasan Istilah

### 1. Strategi

Strategi merupakan sebuah kegiatan yang berisi perencanaan dan manajerial untuk mencapai sebuah tujuan operasional.<sup>5</sup>

### 2. Manajemen Isu

Manajemen isu dapat diartikan sebagai seperangkat rencana yang dirancang untuk memerangi isu dan untuk mengurangi kerusakan yang ditimbulkan akibat isu. Manajemen isu berakar dari manajemen darurat, bagaimana cara mencegah dan menghadapi insiden. Manajemen isu berusaha untuk mencegah dan mengurangi dampak yang diakibatkan isu kepada organisasi atau pemangku kepentingan.<sup>6</sup>

### 3. Humas

Istilah hubungan masyarakat yang disingkat humas sebagai terjemahan dari istilah public relation, di Indonesia sudah benar-benar memasyarakat dalam arti kata telah dipergunakan secara luas oleh departemen, jawatan, perusahaan, badan, lembaga, dan lain-lain. Begitu banyak pengertian yang berkaitan dengan humas, seperti dikutip dari Alo Liliweri, bahwa dalam teori Hugo A. de Roode, humas/PR adalah upaya yang disengaja, direncanakan dan dilakukan terus-menerus untuk membangun dan menjaga adanya saling pengertian antarorganisasi dengan publiknya.<sup>7</sup> Fungsi manajemen yang mengidentifikasi sebuah kebijaksanaan serta mengatur tata cara organisasi untuk kepentingan publik, merencanakan program dan komunikasi untuk memperoleh dukungan publik.<sup>8</sup>

### 4. PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V)

PT. Perkebunan Nusantara (PTPN) V merupakan salah satu perusahaan negara, yaitu BUMN yang berada di provinsi Riau, perusahaan ini hingga sekarang telah mengelola 49 unit kerja yang semuanya tersebar di Provinsi Riau. Kesemuanya tercakup kedalam suatu badan usaha yang besar dan kompleks yaitu PT. Perkebunan Nusantara V ini bernaung di bawah wadah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dibawah pengawasan Kementerian Republik Indonesia.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> Rosady Ruslan, *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997).

<sup>6</sup> Coombs & S.J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Wiley-Blackwell. Coombs, W.T. (2010).

<sup>7</sup> Alo Liliweri, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Cet.1, hlm. 243.

<sup>8</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen humas dan manajemen komunikasi: konsepsi dan aplikasi* (Jakarta, Indonesia: PT Raja Grafindo Persada, 1999).

<sup>9</sup> Dokumen, PT Perkebunan Nusantara V, 2017

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



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 5. Isu

Isu adalah berbagai perkembangan, biasanya terjadi didalam arena publik yang jika berlanjut ini secara signifikan akan dapat memengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi. Dapat disebut bahwa isu titik awal munculnya konflik jika tidak dikelola dengan baik.<sup>10</sup>

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Bagaimana Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan?”**

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan

### 1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu komunikasi terutama dalam bidang kajian strategi manajemen krisis humas yang meneliti tentang Strategi Manajemen Krisis Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru Dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna untuk peneliti mengembangkan kemampuan dan memberikan informasi tentang strategi manajemen krisis humas dalam menghadapi isu dan memberikan informasi tentang PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V)

### 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal skripsi yang diajukan untuk memberikan gambaran dari permasalahan utama yang meliputi uraian ringkas pada masing-masing bab.

<sup>10</sup> (Nugroho & Mucharam, 2021b)



Berikut sistematika penulisan dari penelitian ini:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini meguraikan latar belakang masalah, penegasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi landasan teori yang mendasari pembahasan secara detail dan digunakan untuk menganalisis sebagai dasarnya, hasil dari kajian terdahulu, dan informasi yang lain dengan membentuk kerangka pemikiran dalam penyusunan penelitian ini.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan metode yang diperoleh untuk memperoleh jawaban atas permasalahan, desain penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, validitas data, dan teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Menjelaskan gambaran umum lokasi penelitian yaitu PT Perkebunan Nusantara V

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan penelitian

**BAB VI : PENUTUP**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penelitian yang berisikan simpulan dan saran dari penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**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 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 TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Kajian Terdahulu

Sebagai perbandingan antara penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian yang telah dilakukan terdahulu, maka penyusun melakukan studi pustaka dengan penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian yang telah dilakukan antara lain :

1. Skripsi yang berjudul “*Analisis Manajemen Isu Krisis Public Relations Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor Ponorogo*” oleh Ikrima Adzkuri Nabilla mahasiswi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui penerapan manajemen isu krisis yang dilakukan oleh Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor. Oleh karena itu, perlu kiranya persiapan terkait manajemen isu krisis untuk menghadapi situasi yang mungkin terjadi. Rumah Sakit Yasyfin Darussalam Gontor merupakan rumah sakit umum baru yang berlokasi di Desa Gontor Kecamatan Mlarak Kabupaten Ponorogo. Di tengah upayanya memperkenalkan brand ke masyarakat luas, RS. Yasyfin Darussalam Gontor dihadapkan pada krisis yang menjadi kendala. Adapun krisis tersebut berkaitan dengan penerbitan surat kematian yang diduga telah direkayasa. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa RS. Yasyfin Darussalam Gontor menggunakan strategi defensif dalam menghadapi krisis tersebut.

Persamaan pada penelitian penulis dan penelitian terdahulu ini sama-sama membahas mengenai manajemen isu humas yang mengarah kepada penerapan dari manajemen isu yang dilakukan oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Namun perbedaan pada penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu terletak pada objek penelitian.

2. Skripsi yang berjudul “*Strategi Manajemen Isu Public Relations (Studi Mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut Indonesia)*” oleh Kiki Kustiawati mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, 2018.<sup>11</sup> Penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi yang digunakan oleh Public relations Pizza Hut dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu yang telah beredar di kalangan masyarakat luas. Tujuannya adalah untuk menyelesaikan permasalahan yang telah terjadi agar tidak berkembang dan

<sup>11</sup> Kiki Kustiawati, Skripsi “*Strategi Manajemen Isu Public Relations (Studi Mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut Indonesia)*”, (Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, 2018)

## 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.

menjadi krisis yang berakibat buruk terhadap Pizza Hut. Teori yang digunakan oleh peneliti yaitu teori siklus kehidupan isu yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam dan langsung dengan Public Relations Pizza Hut, Manager Outlet Pizza Hut, Waiters Pizza Hut dan Customer Pizza Hut. Dalam penelitian ini menemukan hasil bahwa dalam mengelola isu kontaminasi higienitas menu, Public Relations Pizza Hut menggunakan perencanaan dan beberapa tahapan – tahapan sehingga isu kontaminasi higienitas menu dapat terselesaikan. Pihak Pizza Hut sebaiknya lebih mengedepankan higienitas yang tinggi dan mengedepankan quality control.

Selain teori yang menjadi dasar perbedaan penelitian penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Kustiawati, penelitian ini menggunakan metode penelitian, teknik pengumpulan dan tujuan penelitian yang sama.

3. Skripsi dengan judul “*Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan*” oleh Listyo Kelvianto mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sriwijaya, tahun 2020.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini menjelaskan bagaimana cara Humas menanggapi suatu isu yang beredar di masyarakat. Penelitian ini juga memperlihatkan bagaimana langkah-langkah yang diambil dalam menanggapi isu tersebut. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen isu oleh Chase and Jones yang dimana terdapat 5 dimensi antara lain isu identifikasi, analisis isu, pemilihan strategi, aksi serta evaluasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif yang prosedur penelitian ini akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari hasil menggunakan teknik wawancara mendalam pada enam orang informan. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan melakukan observasi untuk melihat langsung bagaimana cara Humas Provinsi Sumatera Selatan menanggapi isu yang ada. Selain itu juga ada dokumentasi berupa foto wawancara bersama informan dan kegiatan yang ada. Hasil penelitian menunjukkan Humas telah mengimplementasikan manajemen isu dengan baik berdasarkan kelima dimensi tersebut, hal ini dapat dibuktikan dengan berkurangnya isu yang beredar.

<sup>12</sup> Listyo Kelvianto, Skripsi “*Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan*”, (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2020)

## 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.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Listyo Kelvianto sama-sama membahas bagaimana seorang humas melakukan penanganan terhadap isu yang beredar dalam masyarakat dan teori yang digunakan yaitu teori manajemen isu oleh Chase and Jones. Namun perbedaan dari penelitian penulis dengan penelitian terdahulu ini terletak pada objek penelitian dan metode analisis yang digunakan.

4. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Isu Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kampar Tentang Pro Kontra Pembangunan Biopori Di Candi Muara Takus*” oleh Aldi Irpan mahasiswa Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2021.<sup>13</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Manajemen Isu yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar tentang Pro Kontra yang terjadi akibat pembangunan biopori di Candi Muara Takus. Penelitian ini menggunakan teori Manajemen Isu yang dikembangkan oleh Chase, Jones dan Crane. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara dan informan sebanyak lima orang. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan Manajemen Isu Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kampar tentang pro kontra pembangunan biopori di Candi Muara Takus sebagai berikut: (1) Identifikasi Isu, bertujuan untuk mengenali isu yang sedang berkembang; (2) Analisis Isu, sebuah langkah yang dilakukan untuk mengetahui kebenaran sebuah isu, penyebab dan sumbernya; (3) Merumuskan Strategi, suatu langkah perencanaan aksi, respon atau sikap terhadap isu yang sedang berkembang; (4) Melakukan Program, melakukan langkah yang telah disusun, di siapkan dan di rencanakan untuk merespon isu; (5) Evaluasi Hasil, Melihat hasil dari Manajemen Isu yang telah dilakukan, apakah isu tersebut sudah berhasil di redam atau malah berubah menjadi krisis

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Aldi Ipan dengan penelitian ini ialah sama-sama membahas mengenai manajemen isu humas dari sebuah perusahaan dalam mempertahankan citra serta menangani isu yang terjadi dan teori yang digunakan juga memiliki persamaan. Namun objek penelitian menjadi dasar perbedaan dalam penelitian ini.

5. Jurnal yang berjudul “*Strategi Manajemen Isu Humas PT Angkasa Pura I dalam Menangani Pemberitaan Negatif (Studi Kualitatif Mengenai Fasilitas Disabel Di Bandara Yogyakarta International Airport)*” oleh

<sup>13</sup> Aldi Irpan, Skripsi “*Manajemen Isu Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kampar Tentang Pro Kontra Pembangunan Biopori Di Candi Muara Takus*”, (Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2021)



## 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.

Riyan Adhi Nugroho dan Achmad Mucharam dosen tetap Fakultas Ilmu Komunikasi UPI (Universitas Persada Indonesia) YAI Jakarta, tahun 2021.<sup>14</sup> Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui langkah-langkah manajemen isu yang dilakukan oleh humas PT Angkasa Pura 1 dalam menangani pemberitaan negative terkait kurang ramahnya fasilitas bandara YIA (Yogyakarta International Airport) bagi para penyandang disabilitas. Untuk mengevaluasi strategi humas PT Angkasa Pura 1 dalam mengelola isu pemberitaan negative terkait kurang ramahnya fasilitas bandara YIA (Yogyakarta International Airport) bagi para penyandang disabilitas. Menggunakan konsep manajemen isu, humas, Difabel. Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sifat penelitian deskriptif Teknik pengumpulan data primer wawancara dan observasi dan data sekunder studi Pustaka dan studi dokumentasi. Hasil yang diperoleh Isu yang berkembang di masyarakat tentunya bisa dikendalikan oleh humas memonitor lingkungannya secara aktif. Adapun hasil dari penelitian ini yaitu humas PT Angkasa Pura 1 memaknai isu sebagai rumor/sesuatu yang terkadang melanggar hukum dan fakta. Sekalipun ada fakta namun tidak konfirmasi. Dengan kata lain, Humas PT Angkasa Pura 1 hanya mau mengakui keberadaan dan merespon sebuah isu apabila telah ada konfirmasi. Jadi kuncinya adalah konfirmasi. Manajemen isu yang dilakukan oleh Humas PT Angkasa Pura 1 dalam menangani isu pemberitaan negatif dugaan belum ramahnya fasilitas untuk difabel, secara garis besar telah melaksanakan konsep-konsep strategi humas dalam manajemen isu yaitu identifikasi isu, analisis isu, merumuskan program dan aksi serta evaluasi hasil. Identifikasi Isu, dengan cara merekam pemberitaan/kliping mengenai isu di media-media. Strategi yang digunakan PT Angkasa Pura 1 untuk mengubah isu/merespon isu ialah reactive change strategy. Strategi ini mencerminkan sikap yang reaktif/responsif bukan proaktif/preventif. Sementara humas dituntut memiliki sikap yang proaktif. Kaya akan pendekatan-pendekatan preventif. Keterampilan negosiasi atau pendekatan-pendekatan berbasis humanis seperti kekeluargaan dan lain-lain harus dimiliki oleh seorang humas.

Persamaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Riyan Adhi Nugroho dan Achmad Mucharam sama-sama membahas mengenai bagaimana humas dalam menangani atau

<sup>14</sup> Riyan Adhi Nugroho dan Achmad Mucharam, "Strategi Manajemen Isu Humas PT Angkasa Pura 1 dalam Menangani Pemberitaan Negatif (Studi Kualitatif Mengenai Fasilitas Disabel Di Bandara Yogyakarta International Airport)", Jurnal IKON, Vol. XXVI No.1 (April 2021), ISSN: 1978-6972





## 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.

menanggapi isu yang merupakan pemberitaan negatif bagi perusahaan. Namun perbedaan dari penelitian penulis dengan penelitian terdahulu ini ialah objek penelitian dan pada konsep penelitian.

6. Jurnal yang berjudul “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk (Ikpp) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan*” oleh Luthfi Noppy Safitri, Intan Kemala dan Aslati mahasiswi Ilmu Komunikasi, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2019.<sup>15</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen krisis Public Relations yang dilakukan PT. IKPP Perawang terhadap berkembangnya isu pencemaran lingkungan. Metode penelitian yang digunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan teknik in depth interview (wawancara mendalam), observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan identifikasi krisis yang dilakukan dengan berkoordinasi dengan unit yang berkompeten dibidang lingkungan, analisis krisis dengan melakukan analisis terhadap faktor internal (lingkungan potensi krisis) dan faktor eksternal, isolasi krisis dengan memberikan penjelasan ke media dan NGO terkait serta menjalankan peran media pada saat krisis, dilanjutkan dengan melakukan strategi yaitu mapping dan bangun link potensi krisis, klarifikasi dan beri informasi akurat krisis, tunda hearing, ambil peluang krisis, bangun relasi dan hubungan yang baik, update pengelolaan lingkungan, lakukan kegiatan positif, serta evaluasi. Yang terakhir dengan melakukan beberapa program pengendalian yaitu penanaman pohon Barembang disepanjang pinggiran Sungai Siak, kunjungan media Kompas ke pabrik PT. IKKP Perawang dan lomba foto bertajuk Indonesia mendunia, serta Family gathering memperingati hari K3 nasional 2018 tingkat mill. Dengan langkah manajemen krisis yang dilakukan tersebut krisis isu pencemaran lingkungan yang terjadi pada PT. IKPP Perawang dapat teratasi dengan baik.

Selain objek penelitian yang menjadi dasar perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu, penelitian ini sama-sama membahas mengenai manajemen krisis humas dalam sebuah perusahaan dalam menghadapi isu yang sedang berkembang.

7. Skripsi yang berjudul “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina Ep Lirik Field Wilayah Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Menghadapi Krisis Bencana Non Alam (Pandemi Covid-19)*” oleh Sekar

<sup>15</sup> Luthfi Noppy Safitri, Intan Kemala dan Aslati, “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk (Ikpp) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan*”, JRMDK, Vol.1 No.1 (Maret 2019) 29-36



## 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.

Dwianti mahasiswi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, tahun 2022.<sup>16</sup> Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Manajemen Krisis Public Relations yang diterapkan PT.Pertamina EP Lirik Field Wilayah Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Menghadapi Krisis Bencana Non Alam (Pandemi COVID-19). Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kualitatif dengan teknik analisis triangulasi data serta teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dengan 2 key informan dan 5 pendukung, observasi dan dokumentasi. Dengan berlandaskan Teori Manajemen Krisis menurut M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Broom. Hasil dari penelitian ini Departemen Relations PT. Pertamina EP Lirik Field telah melaksanakan tahapan manajemen krisis bencana non alam Pandemi COVID-19 melalui tahapan Pendefinisian masalah dimana perusahaan mampu mengartikan krisis berupa Pandemi COVID-19 yang tengah dihadapi, Rencana dan Program (Strategi) berupa strategi yang akan dilaksanakan kedepannya oleh perusahaan dalam menghadapi, mencegah dan menanggulangi pandemi ini bagi perusahaan dan Stakeholder, Bertindak dan Berkomunikasi (Penerapan) merupakan implementasi program-program langsung yang diterapkan dalam menghadapi, mencegah dan menanggulangi Pandemi COVID-19, Evaluasi Program sebagai tahapan akhir dari program yang bertujuan sebagai tahapan yang mampu memberikan keputusan apakah program yang telah dilaksanakan dan dirancang untuk menghadapi, menanggulangi dan mencegah penyebaran bencana Non Alam berupa pandemi COVID-19 telah terlaksana sesuai dengan yang diharapkan oleh pihak perusahaan.

Objek penelitian oleh Sekar Dwianti dengan penelitian penulis memiliki perbedaan. Namun memiliki persamaan dengan membahas bagaimana manajemen krisis atau isu humas, metode, maupun teknik pengumpulan data yang digunakan.

8. Jurnal yang berjudul “*Manajemen krisis Public Relations Pondok Pesantren dalam Merespon Isu Radikalisme dan Terorisme (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Nurussalam Desa Kujang Kabupaten Ciamis)*” oleh Saiful Romadon dan Ade Budi Santoso mahasiswa Ilmu Komunikasi, Universitas Bina Sarana Informatika, tahun 2019.<sup>17</sup> Tujuan dari penelitian

<sup>16</sup> Sekar Dwianti, Skripsi “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina Ep Lirik Field Wilayah Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Menghadapi Krisis Bencana Non Alam (Pandemi Covid-19)*”, (Riau: Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2022)

<sup>17</sup> Saiful Romadon dan Ade Budi Santoso, “*Manajemen krisis Public Relations Pondok Pesantren dalam Merespon Isu Radikalisme dan Terorisme (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren*



## 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.

ini adalah untuk memperoleh pengetahuan mengenai manajemen krisis dalam merespon isu dan mengembalikan citra positif yang dilakukan oleh pondok dok pesantren Nurussalam. Lokasi penelitian ini adalah pada bagian public relations atau humas Pondok Pesantren Nurussalam Desa Kujang Kabupaten Ciamis. Objek kajian dan penelitian ini adalah kegiatan humas Pondok Pesantren Nurussalam dalam merespon isu. Adapun metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan teknik wawancara mendalam dengan Key Informan yang berada didalam Pondok Pesantren Nurussalam serta Informan lain yang dapat dipercaya. Data dikumpulkan dan dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian ini, menunjukkan upaya Public Relations Pondok Pesantren Nurussalam berhasil dalam meyakinkan masyarakat, bahwa Pondok Pesantren Nurussalam tidak pernah terlibat dalam serangkaian aksi terorisme di Indonesia. Indikasinya terlihat pada hasil wawancara dengan ketua RT dan warga setempat, bahwa pada saat ini hubungan Pondok Pesantren Nurussalam dan masyarakat sekitar sangat harmonis. Upaya Public Relations Pondok Pesantren Nurussalam dengan melakukan kegiatan yang selalu melibatkan masyarakat sekitar, dalam hal mengadakan bakti sosial seperti sunatan massal, pengobatan gratis, dan peringatan hari besar Islam.

Jurnal penelitian oleh Saiful Romadon dan Ade Budi Santoso ini memiliki persamaan dengan penelitian penulis karena sama-sama membahas mengenai manajemen krisis atau isu humas dalam merespon atau menanggapi isu yang ada dan mengembalikan citra dari objek penelitian. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu ini terletak pada teori yang digunakan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori manajemen isu sedangkan penelitian dari Saiful Romadon dan Ade Budi Santoso menggunakan teori pemulihan citra.

9. Jurnal yang berjudul “*Penerapan Manajemen Krisis oleh Humas PTPN XIII dalam Membangun Citra Positif Perusahaan*” oleh Marlianto, Sulih Indra Dewi, dan Asfira Rachmad Rinata mahasiswi Ilmu Komunika, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang, tahun 2023.<sup>18</sup> Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana humas PTPN XIII dalam penerapan manajemen krisis untuk membangun citra positif perusahaan dan untuk mengetahui kendala-kendala humas PTPN

Nurussalam Desa Kujang Kabupaten Ciamis”, Jurnal AKRAB JUARA, Vol.4 No.4 (November 2019), 121-132

<sup>18</sup> Marlianto, Sulih Indra Dewi, dan Asfira Rachmad Rinata, berjudul “*Penerapan Manajemen Krisis oleh Humas PTPN XIII dalam Membangun Citra Positif Perusahaan*”, Journal of Southeast Asian Communication, Vol.4 No.2 (2023) 14-23



## 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.

XIII dalam penerapan manajemen krisis untuk membangun citra positif perusahaan. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah: Penerapan manajemen krisis yang dilakukan PR PTPTN xiii dalam membangun citra positif perusahaan dengan menggunakan indikator: mengetahui masalah (pencarian fakta), perencanaan (planning dan programming), mengambil tindakan dan mengkomunikasikan (tindakan dan komunikasi), pengolahan krisis, pendalaman data dan fakta, penetapan batasan masalah, penunjukan juru bicara, faktor-faktor yang menjadi penghambat pelaksanaan manajemen krisis. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan manajemen krisis kehumasan PTPN XIII dalam membangun citra positif perusahaan dengan mengumpulkan data, fakta dan informasi. Dengan memahami berbagai permasalahan di lapangan, humas langsung menyampaikan permasalahan tersebut ke kantor pusat.

Melakukan tindakan dan komunikasi agar masyarakat paham dan memahami kebijakan perusahaan, kemudian selain membangun citra positif perusahaan, humas juga melakukan aktivitas on the spot seperti kegiatan kemasyarakatan, bantuan sosial, dan fasilitas umum. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana komunikasi Humas Pemerintahan Aceh dalam publikasi informasi Covid-19 dan apa saja kendala komunikasi Humas Pemerintahan Aceh dalam publikasi informasi Covid-19. Teori yang digunakan dalam penelitian ini ialah public relations. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Informan penelitian terdiri dari pengurus Humas Pemerintahan Aceh dan juru bicara Covid-19 provinsi Aceh.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa strategi komunikasi Humas Pemerintahan Aceh dalam publikasi informasi Covid-19 ialah dengan melakukan komunikasi informasi melalui media cetak dan online, membentuk juru bicara Covid-19, mengadakan kerja sama dengan aparat pemerintah daerah, membuat peraturan penanganan Covid-19, melakukan sosialisasi informasi penanganan Covid-19 dan memberikan edukasi terkait Covid-19 kepada masyarakat.

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Marlianto, Sulih Indra Dewi, dan Asfira Rachmad Rinata sama-sama membahas mengenai manajemen krisis humas untuk membangun citra positif bagi perusahaan dan metode maupun teknik penelitian yang digunakan juga sama. Namun yang menjadi dasar perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah subjek penelitian dan teori yang digunakan.



## 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.

10. Jurnal yang berjudul “*Strategi Manajemen Isu Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat dalam Menangani Isu Pemberitaan Negatif Pelecehan Seksual di Kereta*” oleh Refa Aprianti mahasiswi Ilmu Sosial dan Pendidikan, Universitas Informatika dan Bisnis Indonesia, tahun 2023.<sup>19</sup> Penelitian dengan judul Strategi Manajemen Isu Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat dalam Menangani Isu Pemberitaan Negatif Pelecehan Seksual di Kereta pada Media Massa ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas manajemen isu dari Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat dalam penanganan isu pemberitaan negatif pelecehan seksual di kereta .

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus dan mencari data-data yang diperlukan dengan cara wawancara dan observasi langsung di stasiun dan KAI kantor pusat Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diperoleh beberapa aktivitas manajemen isu yang dilakukan Public Relations KAI terkait isu pelecehan seksual di kereta adalah melakukan kampanye, sosialisasi, dan memproduksi siaran pers. Uniknya pada pelaksanaannya, KAI menggandeng komunitas pecinta kereta api dan menggunakan agenda setting atau istilah khusus yang digunakan perusahaan BUMN untuk memonitor isu pemberitaan pada media massa dan media sosial bahwa KAI telah memberikan ruang gerak aman baru bagi korban untuk melapor.

Persamaan pada penelitian penulis dan penelitian terdahulu ini sama-sama membahas bagaimana strategi manajemen isu humas perusahaan dalam mengembalikan citra perusahaan dengan menggunakan metode kualitatif. Namun tentu terdapat hal mendasar yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian oleh Refa Aprianti yaitu pada teori yang digunakan.

<sup>19</sup> Refa Afrianti, Shinta Hartini Putri, dan Nisa Lathifah, berjudul “*Strategi Manajemen Isu Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat dalam Menangani Isu Pemberitaan Negatif Pelecehan Seksual di Kereta*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Vol.07 No.2 (2 Maret 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.

## 2.2 Landasan Teori

Landasan teori merupakan sebuah konsep penelitian yang dalam penelitian ini terdapat sebuah variabel-variabel penelitian yang sesuai dengan masalah penelitian. Hal tersebut dapat dibatasi untuk mengurangi atau menghindari kesalahan dalam penelitian.<sup>20</sup>

Pada dasarnya, teori digunakan sebagai rujukan dan panduan untuk memahami sebuah realita. Teori membantu untuk menggambarkan, menjelaskan sebuah fenomena yang sedang dihadapi.<sup>21</sup> Teori merupakan suatu kumpulan construct atau Konsep (*concepts*), Definisi (*definitions*), Dan proposisi (*propositions*) yang menggambarkan fenomena secara sistematis melalui penentuan hubungan antar variabel dengan tujuan untuk menjelaskan (memprediksi) fenomena alam.<sup>22</sup>

Teori digunakan oleh peneliti untuk memandu penelitian mereka. Mereka juga membandingkan hasil penelitian berdasarkan teori itu untuk lebih jauh mengembangkan dan menegaskan teori tersebut. Teori yang baik mampu menyajikan esensi atau realitas. Teori pada dasarnya merupakan kulminasi dari penelitian kualitatif yang di susun melalui proses pengumpulan data, Kategorisasi data dan pengembangan pola atau susunan(patterns) teori. Pada penelitian kualitatif yang mempunyai tujuan untuk menyusun teori, memandang teori sebagai hasil proses induksi dari pengamatan terhadap fakta-fakta (pengumpulan informasi).

Untuk memecahkan suatu masalah dengan jelas, sistematis dan terarah diperlukan landasan teori yang nantinya akan menjadi tolak ukur dalam penelitian. Landasan teori memuat teori-teori dengan tujuan memudahkan dalam menjawab permasalahan secara teoritis dan dengan landasan teori inilah kerangka pikir dirumuskan untuk memudahkan pelaksanaan penelitian.

<sup>20</sup> Burhan Bungin, Metodologi Penelitian Kuantitatif: *Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005). hlm 102

<sup>21</sup> Suciati, *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif / Suciati* (Yogyakarta: Buku Litera, 2017).

<sup>22</sup> Supomo Bambang, Indiantoro Nur, *Metodologi Penelitian Bisnis.* (Yogyakarta: 1999)



Adapun landasan teori yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini adalah :

## 1. Strategi

### a. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategeia*, yang jika dilihat dari segi etimologi berarti gabungan dari dua kata yaitu *stratos* (militer) dan *ag* (memimpin). Istilah *strategeia* lahir di Yunani pada saat kondisi Yunani diwarnai dengan peperangan. Strategi penting untuk memenangkan perang, dengan menggunakan taktik dalam memenangkan pertempuran.

Kata “strategi” asal dari akar kata bahasa Yunani *strategos* yang secara harfiah berarti “seni umum”, kelak kata term ini berubah menjadi kata sifat *strategia* berarti “keahlian militer” yang belakangan diadaptasikan lagi ke dalam lingkungan bisnis modern. Dalam konteks bisnis, strategi menggambarkan arah bisnis yang mengikuti lingkungan yang dipilih dan merupakan pedoman untuk mengalokasikan sumber daya dan usaha suatu organisasi secara umum dapat diartikan sebagai rencana yang disusun oleh perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan. Kata *strategos* bermakna sebagai berikut :<sup>23</sup>

- 1) Keputusan untuk melakukan suatu tindakan dalam jangka panjang dengan segala akibatnya.
- 2) Penentuan tingkat kerentanan posisi kita dengan posisi para pesaing (ilmu perang dan bisnis)
- 3) Pemanfaatan sumber daya dan penyebaran informasi yang relatif terbatas terhadap kemungkinan penyadapan informasi oleh para pesaing.
- 4) Penggunaan fasilitas komunikasi untuk penyebaran informasi yang menguntungkan berdasarkan analisis geografis dan topografis.
- 5) Penentuan titik-titik kesamaan dan perbedaan penggunaan sumber daya dalam pasar informasi.

Ada beberapa komponen pembentuk strategi:<sup>24</sup>

- 1) Secara makro, lingkungan organisasi tersebut akan dipengaruhi oleh unsur-unsur kebijakan umum, Budaya yang dianut, Sistem perekonomian dan teknologi yang dikuasai oleh organisasi bersangkutan.

<sup>23</sup> Alo Liliweri, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 240

<sup>24</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 140



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

- 2) Secara mikro, tergantung dari misi Organisasi, Sumber-sumber yang dimiliki (sumber daya manusia dan sumber daya guna lainnya yang dikuasai, Sistem pengorganisasian dan rencana atau program dalam jangka panjang serta tujuan dan saran yang hendak dicapai.

Strategi secara perspektif terminologis, dikemukakan oleh banyak ahli. Diantaranya menurut Onong Uchjana Effendy yang menganggap strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai suatu tujuan tersebut.<sup>25</sup> Dari pendapat tersebut penulis memahami dalam strategi dibutuhkan sebuah perencanaan yang dapat mengatur tujuan agar dapat diraih.

Defenisi lain dikemukakan oleh Anwar Arifin, strategi dinyatakan sebagai keseluruhan keputusan kondisional tentang tindakan yang akan dijalankan guna mencapai tujuan.<sup>26</sup>

Pengertian strategi yang jelaskan oleh William F Gluck merupakan segala bentuk rencana yang dipersatukan, komprehensif, terintegrasi yang menghimpun keunggulan srategi perusahaan atau lembaga terhadap tantangan lingkungan yang dirancang untuk meyakinkan bahwa tujuan perusahaan akan dicapai dengan pelaksanaan yang tepat.<sup>27</sup>

Dengan semakin meluasnya penggunaan konsep strategi, seperti dikutip dari Aliasan, bahwa dalam teori Hardy, Langley dan Rose mengemukakan bahwa strategi adalah dipahami sebagai rencana atau kehendak yang mendahului dan mengendalikan kegiatan.<sup>28</sup> Adapun bentuknya, sebagaimana dikutip dari Kustadi Suhandang, bahwa dalam teori Gregory G. Dess dan Alex Miller yang membagi strategi dalam dua bentuk, yaitu strategi yang dikehendaki dan strategi yang direalisasikan.

Strategi yang dikendaki (*intended strategic*) terdiri dari tiga elemen, yaitu :

1. Sasaran-sasaran (*goals*), yaitu apa yang ingin dicapai dalam pelaksanaan pencapaian tujuan. Sasaran yang dimaksud memiliki arti yang luas dan sempit. Dengan demikian, tujuan akhir bisa dikatakan sebagai sasaran yang lebih luas daripada tujuan-tujuan bagiannya secara sempit. Selain dari itu, sasaran tersebut terbagi lagi menjadi tiga tingkatan atau hierarki menjadi:

<sup>25</sup> Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Cet. I, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 40.

<sup>26</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*, (Bandung: Armico, 1984), 68

<sup>27</sup> William F. Glueck and Lawrence R. Jauch, *Manajemen Strategis Dan Kebijakan Perusahaan*, cet. 3 (Jakarta: Erlangga, 1990).

<sup>28</sup> 45 Aliasan, *Strategi Dakwah dalam Mengubah Sikap*, (Palembang: Noerfikri, 2016), hlm. 65.





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 Syarif Kasim Riau

- a. Visi (vision) yang merupakan kerangka acuan kegiatan nyata yang terpadu.
  - b. Misi (mision) yaitu banyak sasaran yang harus dicapai sebagai tugas dan prinsip utama guna mewujudkan visi.
  - c. Tujuan-tujuan (objectives), yaitu tujuan-tujuan khusus dan spesifik harus dicapai demi tercapainya tujuan akhir yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Kebijakan (policies), merupakan garis pedoman untuk bertindak guna mencapai sasaran atau tujuan-tujuan tadi.
  3. Rencana-rencana (plans), merupakan pernyataan dari tindakan terhadap apa yang diharapkan akan terjadi.

Secara umum, strategi dimaknakan sebagai cara atau kiat dalam bertindak untuk mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan.<sup>29</sup> Strategi merupakan sebuah planning dari instansi atau organisasi jangka panjang, yang bersifat umum atau khusus, sebagai acuan instansi/organisasi dalam mencapai tujuan tertentu. Strategi berguna untuk memudahkan instansi/organisasi dalam melakukan berbagai macam kegiatannya.<sup>30</sup> Strategi disini bukan hanya mengacu pada sebuah satu strategi saja, strategi bersifat taktis yang menyesuaikan kepada situasi atau kondisi yang sedang terjadi di perusahaan. Jika dilihat dalam perspektif bisnis, strategi menentukan lingkup dua arah suatu pengembangan organisasi dan bagaimana dapat mencapai strategi yang kompetitif.<sup>31</sup>

Dari penjabaran diatas, penulis dapat pahami bahwa strategi merupakan rencana yang mengkhususkan pada tujuan organisasi dalam hal ini pada pelayanan jasa. Strategi didalamnya menggambarkan misi dasar organisasi serta tujuan dan sasaran yang hendak dicapai.

#### b. Tahapan-tahapan Strategi

Strategi tidak cukup hanya perumusan konsep dan implementasi terhadap strategi tersebut, dalam strategi juga dibutuhkan evaluasi terhadap strategi yang dilakukan. Dalam teori manajemen strategi menurut Fred R. David mengemukakan tiga tahapan strategi, yaitu:<sup>32</sup>

- 1) Perumusan strategi

<sup>29</sup> Lufri et al., *Metodologi Pembelajaran: Strategi, Pendekatan, Model, Metode Pembelajaran* (Purwokerto: CV IRDH, 2020).

<sup>30</sup> Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi komunikasi*, Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).

<sup>31</sup> Keith Butterick, *Pengantar Public Relations*, cetakan ke 3 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).

<sup>32</sup> Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), 6.

#### 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.

Dalam tahapan ini para pencipta, perumus, penkonsep harus berfikir matang mengenai kesempatan dan ancaman dari luar perusahaan dan menetapkan kekuatan dan kekurangan dari dalam perusahaan, serta menentukan sasaran yang tepat. Menghasilkan strategi cadangan dan memilih strategi yang akan dilaksanakan. Dalam perumusan strategi berusaha menemukan masalah-masalah di dalam perusahaan, setelah itu dilakukan analisis tentang langkah-langkah yang dapat diambil untuk keberhasilan menuju tujuan tersebut.

#### 2) Implementasi strategi

Pelaksanaan strategi yang telah ditetapkan, pelaksanaan tersebut berupa penerapan atau aksi dari strategi. Strategi yang dimaksud adalah strategi yang telah direncanakan pada tahap pertama yaitu perumusan strategi.

#### 3) Evaluasi strategi

Tahapan terakhir ini merupakan yang diperlukan karena dalam tahap ini keberhasilan yang telah dicapai dapat diukur kembali untuk penetapan tujuan berikutnya. Evaluasi menjadi tolak ukur berhasil tidaknya, sesuai tidaknya strategi yang telah diterapkan.

## 2. Manajemen Isu

Manajemen isu sendiri merupakan proses yang dirancang untuk menghindari dan meringankan efek yang diakibatkan dari adanya sebuah kejadian yang tidak diinginkan yang berdampak negatif bagi organisasi, lembaga, perusahaan serta pemangku kepentingan.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini membahas mengenai kegiatan manajemen isu humas yang dilakukan oleh PT Perkebunan Nusantara V dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan. Manajemen isu merupakan strategi yang tepat untuk meringankan dampak negatif dari peristiwa tersebut. Lalu dapat disimpulkan bahwasanya manajemen isu sendiri merupakan tindakan yang dilaksanakan sebuah lembaga atau perusahaan untuk mengatasi dan menghindari suatu hal yang mampu menghancurkan nama baik dan kredibilitas lembaga atau perusahaan dengan segala upaya atau strategi yang telah direncanakan oleh pihak manajemen perusahaan termasuk juga seorang humas yang

<sup>33</sup> Akhyar ,M.Dani dan Pratiwi Sekar Arum , “Media Sosial dan Komunikasi Krisis: Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di Indonesia”, Vol 1 No 1, (2019), 37



## 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.

bertujuan untuk menangani perluasan dampak negatif akibat krisis melalui strategi yang terencana.<sup>34</sup>

Manajemen isu yang baik di dalam suatu lembaga, organisasi, dan perusahaan merupakan hal yang sangat penting dan sangat diutamakan. Sebab kemunculan krisis sendiri yang cenderung tidak terencana dan memiliki dampak negatif. Sesuai dengan teori manajemen isu oleh Chase dan Charles yang berfokus pada bagaimana organisasi mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merespons isu-isu yang muncul dalam lingkungan mereka. Teori ini menekankan pentingnya pemantauan isu, analisis risiko, perencanaan strategis, dan komunikasi efektif dalam menangani isu-isu tersebut. Meskipun tidak termasuk dalam teori utama dalam ilmu komunikasi, kontribusi Chase dan Jones dalam bidang manajemen isu telah diakui dan dipelajari oleh para akademisi dan praktisi. Hal ini yang memunculkan tindakan manajemen isu yang dapat diartikan sebagai tindakan untuk mengatasi adanya krisis yang mana sebuah krisis merupakan kejadian yang memiliki jangka waktu penyelesaian kejadian yang bertahap.<sup>35</sup>

Manajemen isu membantu organisasi atau individu untuk mengidentifikasi isu-isu yang penting, merencanakan respons strategis dan membangun hubungan dengan pemangku kepentingan yang relevan. Tujuannya adalah untuk meminimalkan dampak negatif dan memaksimalkan dampak positif dari isu-isu tersebut. Metode yang digunakan dapat melibatkan pemantauan media, analisis risiko, pembuatan pesan, dan berbagai strategi komunikasi lainnya. Tujuannya adalah untuk membantu organisasi mengelola isu dengan efektif, meminimalkan dampak negatif, dan mempertahankan reputasi serta kelangsungan operasional.

Teori manajemen isu menurut Chase & Jones yaitu bagaimana organisasi harus merespon dan mengelola krisis secara efektif. Mereka menekankan pentingnya persiapan sebelum krisis terjadi, penggunaan komunikasi yang transparan dan jujur selama krisis, serta evaluasi dan pembelajaran setelah krisis berakhir untuk meningkatkan respons di masa depan. Teori ini membahas tentang bagaimana organisasi atau individu mengelola dan merespons situasi krisis yang dapat mempengaruhi reputasi, operasional, atau kelangsungan hidup mereka. Teori manajemen

<sup>34</sup> Khairunnas ,Mauliah, dkk, “Manajemen Krisis Public Relation Transmart Mataram Untuk Meningkatkan Penjualan Pasca Gempa Lombok”, Vol 1 No 3, (2019), 147.

<sup>35</sup> Ferlita ,Lourensia dan Yugih Setyanto, “Peran Public Relations Dalam Memulihkan Reputasi ( Studi Kasus Manajemen Krisis PT Kereta Commuter Indonesia Pasca Perubahan Sistem E-Ticketing)”, Vol 2 No 2 ,(2019), 328.

## 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.

isu membantu dalam merencanakan, merespons, dan mengkomunikasikan pesan yang efektif selama situasi isu untuk meminimalkan dampak negatif dan memulihkan reputasi. Pemilihan teori manajemen isu menurut Chase dan Charles oleh penulis sebagai dasar teori yakni penulis ingin melihat langkah-langkah yang dilakukan PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan.

Menurut Chase & Jones, ada lima tahap aktivitas manajemen isu yang bersifat universal, karena merupakan standar internasional dan menjadi formula bagi akademisi. Kelima tahap tersebut adalah:

## 1. Mengidentifikasi isu

Public relations harus mengenal terlebih dahulu isu yang diasumsikan dapat memengaruhi organisasi. Proses identifikasi dalam tahap ini dapat menggunakan beberapa cara antara lain:

- a. Polling opini, secara berkala public relations menyediakan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada publik, baik yang ditempel di majalah internal, news letter, atau dikirim via pos.
  - b. Menggelar FGD dengan para pemuka pendapat (opinion leaders).
  - c. Monitoring berita-berita media, kegiatan mengkliping atau merekam pemberitaan media.
  - d. Menyediakan kotak opini untuk menampung opini publik internal.
  - e. Secara aktif melakukan komunikasi blusukan, dengan mengunjungi dan berkomunikasi dengan kelompok publik untuk menampung aspirasi.
  - f. Memonitor dan menjalin relasi melalui dunia maya (internet).
2. Melakukan evaluasi dan analisis isu
- Tujuan tahap ini adalah mengetahui kebenaran sebuah isu, penyebabnya, dan dari mana sumbernya. Proses analisis ini diperkuat dengan riset yang bertujuan mengidentifikasi opini para pemuka pendapat atau figur berpengaruh di masyarakat tentang isu yang terjadi. Public relations dapat membuat daftar isu (issues lists) berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya mengelompokkan isu-isu tersebut berdasarkan kelompok publik yang kemungkinan berpengaruh pada isu-isu tersebut, berdasarkan penyebabnya dan berdasarkan akibat yang mungkin terjadi (penting tidaknya isu tersebut).
3. Merumuskan strategi manajemen isu

Yakni perencanaan aksi oleh organisasi. Pemberian respons diartikan sebagai penyampaian posisi atau sikap organisasi terhadap isu. Artinya program kegiatan tersebut dibuat untuk mempresentasikan



#### 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.

tujuan dan opini organisasi terhadap suatu isu dan untuk memengaruhi publik terhadap isu tersebut. Tahap ini dapat disebut pilihan strategi untuk mengubah isu (issue change strategy options). Artinya, organisasi menentukan sikapnya untuk merespon isu agar menguntungkan organisasi. Menurut Harrisson (2008:551) dan Register & Larkin (2008:66) dalam buku *Public Relations Issue & Crisis Management*, ada tiga strategi dalam tahap ini, yaitu :

- a. Adaptive change strategy, strategi yang adaptif terhadap perubahan.
  - b. Reactive change strategy, strategi perubahan yang reaktif, tidak akomodatif terhadap perubahan.
  - c. Dynamic response strategy, strategi respons dinamis yang berusaha mengantisipasi dan menentukan arah kebijakan publik.
4. Pelaksanaan program (Issue Action Program)

Pada tahap ini, organisasi melakukan program yang telah disusun untuk merespons isu. Pelaksanaan program ini merupakan upaya nyata meminimalkan expectation gap antara publik dan organisasi. Tahap ini diharapkan memberikan aksi nyata bahwa organisasi telah mengubah sikap. Artinya, dalam merancang strateginya, organisasi telah berbasis pada kebutuhan publik yang tercermin dari isu-isu yang berkembang. Tahap pelaksanaan program ini juga mencakup tindakan mengomunikasikan pelaksanaan program kepada publik.

5. Mengukur (evaluation)

Untuk menilai apakah upaya merespons isu berjalan dengan baik, maka diperlukan evaluasi. Metode yang digunakan sama seperti riset yang dilakukan pada tahap pertama di atas, karena fungsi public relations merupakan proses yang berkesinambungan (continuing circle process). Dari beberapa aktivitas yang sudah dijelaskan dapat disimpulkan bahwa manajemen isu bukan sekedar memantau lingkungan, termasuk memonitor berita media, melainkan aktivitas yang menyeluruh dan melibatkan semua elemen organisasi.

### 3. Public Relations atau Humas

Humas dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak. Sedangkan humas dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang



## 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.

lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi kerja (*work organization*) dengan tujuan untuk kegiatan bekerja dengan semangat produktif dengan perasaan bahagia dan puas.<sup>36</sup>

Menurut Cutlip, Center, dan Broom humas adalah fungsi manajemen yang mengidentifikasi, Membangun, Dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara organisasi dengan berbagai public yang menjadi penentu kesuksesan dan kegagalannya.<sup>37</sup> Dari penjelasan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa humas hanya terdapat dalam suatu organisasi yang jelas strukturnya dan jelas pula adanya pemimpin dan yang di pimpin. Humas sebagai disiplin ilmu, masih relatif baru di Indonesia. Public relations merupakan gabungan dari beberapa ilmu yang masuk kedalam jajaran ilmu sosial seperti ilmu politik, ekonomi, sejarah, psikologi, dan lain sebagainya.<sup>38</sup> Selama 100 tahun terakhir, public relations mengalami perkembangan pesat, yang di setiap negara itu berbeda, baik bentuknya maupun kualitasnya. Perkembangan public relations kebanyakan dipengaruhi oleh situasi masyarakat yang kompleks.

Humas yang umum, perlu ditegaskan dalam bentuk pengertian, sehingga dengan hal ini akan timbul batasan-batasan dalam perumusannya. Pada awal dekade 1970-1980 terdapat kurang lebih 2000 definisi dari public relations yang dapat dijumpai didalam buku atau jurnal ilmiah, semenjak pengetahuan mengenai public relations diklaim menjadi sebuah profesi.<sup>39</sup> Public relations berasal dari dua kata yaitu *Public* dan *Relation* yang jika diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia berarti, hubungan dengan publik atau khalayak. Public yang merupakan sekelompok orang yang menaruh perhatian pada hal yang sama, yang memiliki minat dan kepentingan yang sama juga. Sedangkan relations yang berarti adanya makna hubungan timbal balik.<sup>40</sup>

Dengan begitu banyaknya definisi dari public relations, maka definisi public relations dihimpun didalam sebuah organisasi *The International Public Relations Association*, yang bersepakat memberikan

<sup>36</sup> Onong Uchjana Effendy. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktik*. (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1972), 20

<sup>37</sup> Butterick Keith, *Pengantar Public Relations* (Jakarta:2014) hlm.8

<sup>38</sup> M. Fikri Akbar, Yulia Evadianti, and Immawati Asniar, *Public Relations* (Bangunjiwo: Penerbit Ikatan Guru Indonesia (IGI), 2021).

<sup>39</sup> Onong Uchjana effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, n.d.).

<sup>40</sup> Muh. Ridwan Yunus and Eka Budi Riatno, "Peran Public Relation dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility pada PT. Angkasa Pura I (persero) cabang bandar udara frans kaisiepo bia", *Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi*, 1 (2019), 5.



## 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.

definisi public relations berupa ”fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga yang bersifat umum berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan terhadap suatu kelompok, yang memiliki hubungan dengan mereka untuk membangun sebuah Kerja sama.”

Dengan seiring berjalannya waktu, definisi dari public relations mengalami perkembangan yang berlingkup pada sebuah reputasi. The UK’s Chartered Institute of Public Relations (CIPR) menjelaskan bahwa public relations merupakan sebuah disiplin ilmu dan profesi yang menjaga sebuah reputasi untuk mendapatkan dukungan serta mempengaruhi opini dan perilaku.<sup>41</sup> Pada prinsipnya, konsentrasi public relations itu diantaranya:

- a) Pembangunan Citra (*Building Positive Image*)
- b) Menciptakan kesepahaman antara perusahaan dan publiknya (*Mutual understanding*)
- c) Komunikasi dua arah (*Two Way Communication*)
- d) Membangun Reputasi (*Building Reputation*)
- e) Membangun Nilai Positif (*Building Positive Value*)<sup>42</sup>

Dalam pengertian sebagai metode komunikasi terdapat makna bahwa setiap pemimpin dari suatu organisasi bagaimanapun kecilnya, Dapat melaksanakan humas, Suatu kegiatan komunikasi yang khas yang mempunyai ciri-ciri berikut:<sup>43</sup>

- a) Komunikasi yang dilaksanakan berlangsung dua arah secara timbale balik
- b) Kegiatan yang dilakukan terdiri atas penyebaran Informasi, Pelaksanaan Persuasi, dan Pengkajian opini public
- c) Tujuan yang dicapai adalah tujuan organisasi itu sendiri
- d) Sasaran yang di tuju adalah public didalam dan public diluar organisasi
- e) Efek yang diharapkan adalah terjadinya hubungan yang harmonis antara organisasi dan public.

Humas dalam menjalankan komunikasi sangat mementingkan relations yang kuat antara humas sebagai source maupun receiver, dan public sebagai source maupun receiver pula. Sebuah pernyataan strategi menggambarkan bagaimana dalam sebuah konsep, Suatu tujuan yang

<sup>41</sup> Alison Theaker, ed., *The Public Relations Handbook*, Sixth Edition, Media Practice (London ; New York: Routledge, 2021).

<sup>42</sup> Dini Salmiyah Fithrah Ali, *Marketing Public Relations-Diantara Penjualan Dan Pencitraan* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017).

<sup>43</sup> Abdul hamid, *Komunikasi&PublicRelations* (Bandung:2012) hlm.107



## 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.

hendak di capai memberikan panduan dan tema-tema untuk semua program.<sup>44</sup> Menurut oliver menjelaskan bahwa strategi humas adalah usaha yang terencana dan terus menerus untuk mencapai tujuan dan saling pengertian antara perusahaan dengan publiknya.<sup>45</sup> Oleh karena itu seorang praktisi humas harus bisa membuat strategi jangka panjang untuk suatu lembaga atau organisasi. Humas harus memiliki taktik tersendiri untuk menunjang keberhasilan suatu strategi yang ada agar perumusan strategi tersebut dapat di terima oleh kedua belah pihak.

Dalam proses penerapan strategi humas membutuhkan komunikasi efektif yang melibatkan komunikator dengan segala kemampuan (*communication skill*) untuk mempengaruhi konsumen dengan dukungan berbagai aspek teknis dan praktis dalam bentuk taktik atau strategi dalam pencapaian tujuan yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam konsepnya, seorang humas harus mengetahui dengan jelas fungsi keberadaan public relations tersebut. Fungsi public relations berpengaruh terhadap operasional kerja dari public relations.

Terdapat empat fungsi public relations :

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan yang harmonis organisasi dengan publik internal maupun eksternal.
3. Menciptakan sebuah kolaborasi yang berkombinasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada khalayak.
4. Melayani publik dan menasehati pimpinan organisasi demi kepentingan umum. Dari empat fungsi public relations diatas, dijelaskan bahwa fungsi humas dilaksanakan dengan kegiatan komunikasi yang bergantung kepada sebuah pesan yang akan disampaikan dan tujuan yang akan dicapai. Merujuk pada beberapa definisi dari public relations, public relations memiliki sebuah tujuan inti untuk menciptakan sebuah hubungan yang harmonis dengan pihak lain.

<sup>44</sup>Bajari, *Metode Penelitian Komunikasi, Prosedur, Tren, Dan Etika* (Bandung:2013) hlm.436

<sup>45</sup>Kholisoh, *Strategi Humas Public Relations Dan Citra Positif Organisasi* (Jurnal Ilmu Komunikasi:2015)hlm.199





## 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.

Berdasarkan tujuan public relation, tentu seorang public relations memiliki sasaran atau target operasionalnya.<sup>46</sup> Public relations memiliki dua sasaran yaitu :

a. Publik *Intern*

Yang dimaksud dengan publik intern ialah, kelompok masyarakat yang harus selalu di hubungi dalam melaksanakan kegiatan public relations. Sasaran ini terdapat pada lingkungan sendiri seperti *employee*.

b. Publik *Ekstern*

Sasaran ini berupa orang-orang yang berada diluar lingkungan organisasi, seperti masyarakat dan khalayak.

Dalam rangka untuk menunjang pelaksanaan tugas fungsi kehumasan tersebut, Ada beberapa kegiatan yang dihadapinya secara rutin, Yaitu sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. Kemampuan membangun dan membina saling pengertian antara kebijaksanaan pimpinan lembaga/instansi dengan khalayak Eksternal/Interna
- b. Sebagai pusat pelayanan dan pemberian informasi, Baik bersumber dari instansi/lembaga naupun berasal dari pihak publiknya
- c. Menyelenggarakan pendokumentasian setiap ada publikasi dan peristiwa daari suatu kegiatan atau acara penting dilingkungan instansi/lembaga
- d. Mengumpulkan berbagai data dan informasi yang bersal dari berbagai sumber, Khususnya yang berkaitan dengan kepentingan lembaga/instansi atau mengenai pembentukan opini publiknya
- e. Kemampuan untuk membuat produk publikasi humas, Misalnya klipng, Press release, Newsletter, Majalah humas internal, Bulletin, Brosur, Poster dan lain sebagainya.

#### 4. Isu

Isu adalah berbagai perkembangan, biasanya terjadi didalam arena publik yang jika berlanjut ini secara signifikan akan dapat memengaruhi operasional atau kepentingan jangka panjang dari organisasi. Dapat disebut bahwa isu titik awal munculnya konflik jika tidak dikelola dengan baik.<sup>48</sup> Isu yang berkembang di masyarakat tentunya bisa dikendalikan

<sup>46</sup> H. A. W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*, 1st ed., 6th printing (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).

<sup>47</sup> Ruslan, Rosady *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi* (Jakarta:2007) hlm.345

<sup>48</sup> (Nugroho & Mucharam, 2021b)



## 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.

oleh perusahaan, hal itu tergantung bagaimana humas dapat memonitor lingkungannya. Dengan memonitor lingkungan secara sistematis, humas tersebut dapat mengobservasi alur opini publik terhadap suatu peristiwa sosial yang dimungkinkan dapat mempengaruhi operasional perusahaan. Isu selalu hadir dalam aktivitas organisasi sebagai akibat dari interaksi dengan publik dan lingkungan sosial tempat perusahaan berada.

Terdapat dua aspek jenis isu. Pertama, aspek dampaknya. Ada dua jenis isu yaitu defensive dan offensive issues.<sup>49</sup> Defensive issues adalah isu-isu yang membuat cenderung memunculkan ancaman terhadap organisasi, dan oleh karena itu organisasi harus mempertahankan diri agar tidak mengalami kerugian reputasi. Sementara offensive issues adalah isu-isu yang dapat digunakan untuk meningkatkan reputasi perusahaan. Kedua, aspek keluasan isu. Ada empat jenis isu, yaitu:

- 1) Isu-isu universal, yaitu isu-isu yang memengaruhi banyak orang secara langsung, bersifat umum dan berpotensi memengaruhi secara personal.
- 2) Isu-isu advokasi, yaitu isu-isu yang tidak memengaruhi sebanyak orang seperti isu universal. Isu ini muncul karena disebarkan kelompok tertentu yang mengaku representasi kepentingan publik.
- 3) Isu-isu selektif, yaitu isu-isu yang hanya memengaruhi kelompok tertentu.
- 4) Isu-isu praktis, yaitu isu-isu yang hanya melibatkan atau berkembang di antara para pakar

Bagi humas untuk memahami tahap perkembangan isu diantaranya yaitu: potential, imminent, current, critical dan dormant.<sup>50</sup>

- 1) Tahap Origin (Potential Stage) Pada tahap ini, seseorang atau kelompok mengekspresikan perhatiannya pada isu dan memberikan opini.
- 2) Tahap Mediation dan Amplification (Imminent state/emerging) Pada tahap ini, isu berkembang karena isu-isu tersebut sudah mempunyai dukungan publik yaitu ada kelompok-kelompok yang lain saling mendukung dan memberikan perhatian pada isuisu tersebut.
- 3) Tahap Organization (Current Stage and Critical Stage) disebut tahap organisasi, karena pada tahap ini publik sudah mulai mengorganisasikan diri dan membentuk jaringan-jaringan.

<sup>49</sup> Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif*, Jakarta: PT. Adhitya Adrebina Agung, 2015

<sup>50</sup> Regester and Judy, *Risk Issues and Crisis Management in Public Relation* 2003

### 2.3. Konsep Operasional

Dalam mempertimbangkan cara yang tepat untuk menggunakan strategi manajemen isu humas yaitu pada tahapan yang digunakan dalam penelitian ini.

Menurut Chase & Jones (1997), ada lima tahap aktivitas manajemen isu. Kelima tahap tersebut yakni: mengidentifikasi isu, merumuskan strategi, pelaksanaan program dan evaluasi program.<sup>51</sup>

Berdasarkan acuan tersebut pelaksanaan program kerja manajemen isu humas terdiri dari atas:

#### 1) Mengidentifikasi Isu

Public relations harus mengenal terlebih dahulu isu yang diasumsikan dapat memengaruhi organisasi.

#### 2) Merumuskan Strategi

Tujuan tahap ini adalah mengetahui kebenaran sebuah isu, penyebabnya, dan dari mana sumbernya. Proses analisis ini diperkuat dengan riset yang bertujuan mengidentifikasi opini para pemuka pendapat atau figur berpengaruh di masyarakat tentang isu yang terjadi. Public relations dapat membuat daftar isu (issues lists) berdasarkan pertimbangan tertentu, misalnya mengelompokkan isu-isu tersebut berdasarkan kelompok publik yang kemungkinan berpengaruh pada isu-isu tersebut, berdasarkan penyebabnya dan berdasarkan akibat yang mungkin terjadi (penting tidaknya isu tersebut).

#### 3) Pelaksanaan Program

Pada tahap ini, organisasi melakukan program yang telah disusun untuk merespons isu. Pelaksanaan program ini merupakan upaya nyata meminimalkan expectation gap antara publik dan organisasi. Tahap ini diharapkan memberikan aksi nyata bahwa organisasi telah mengubah sikap. Artinya, dalam merancang strateginya, organisasi telah berbasis pada kebutuhan publik yang tercermin dari isu-isu yang berkembang. Tahap pelaksanaan program ini juga mencakup tindakan mengomunikasikan pelaksanaan program kepada publik.

#### 4) Evaluasi Program (Penilaian)

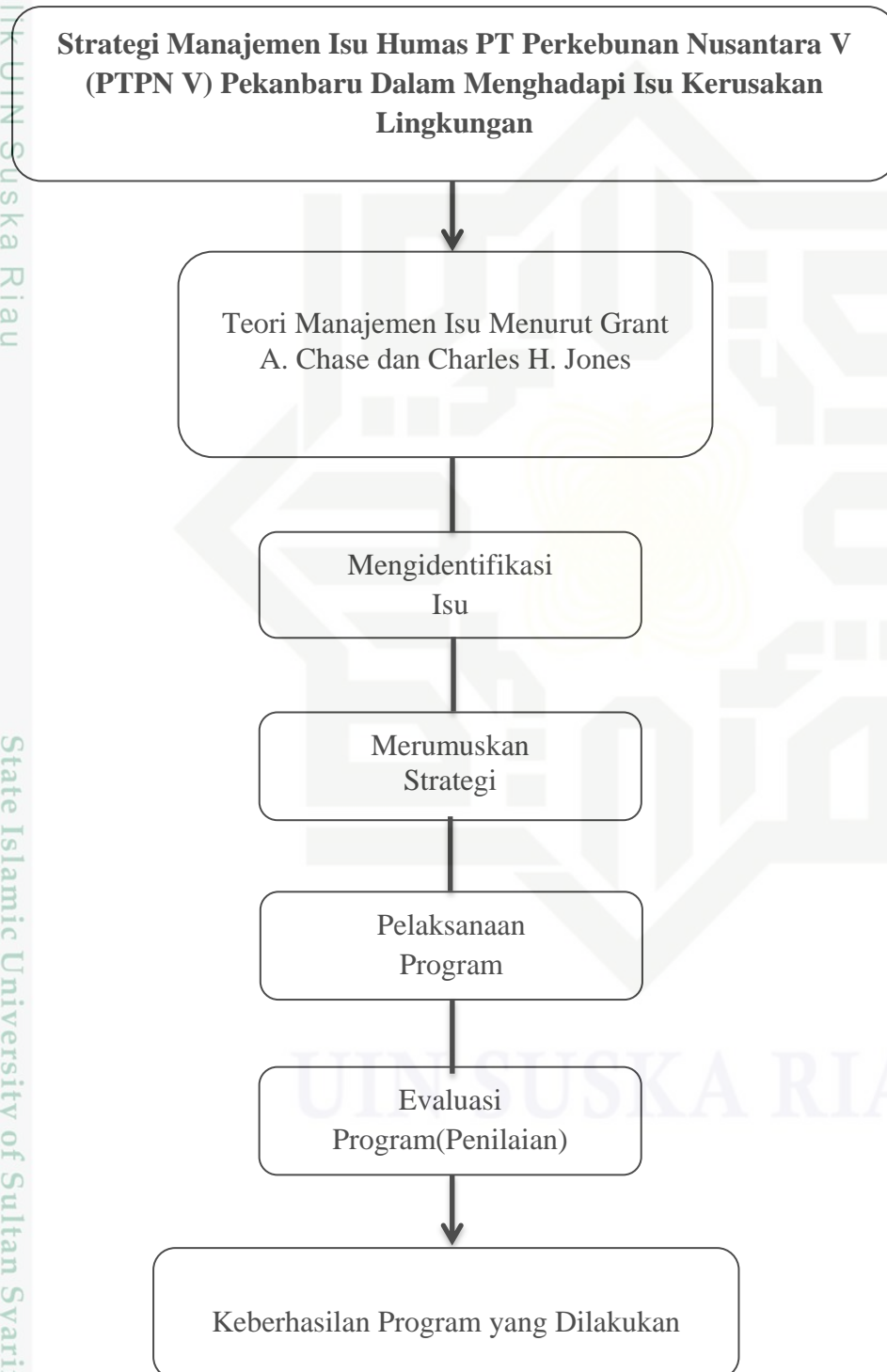
Untuk menilai apakah upaya merespons isu berjalan dengan baik, maka diperlukan evaluasi. Metode yang digunakan sama seperti riset yang dilakukan pada tahap pertama di atas, karena fungsi public relations merupakan proses yang berkesinambungan.

<sup>51</sup> Kriyantono Rachmat, ,Op.Cit, 2015,Cit.Hlm 4.

## 2.4 Kerangka Pikir

Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pikir**



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 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 III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang mempelajari bagaimana masalah yang ada serta tata cara kerja yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan kehidupan kerja organisasi, sosial yang dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama.<sup>52</sup>

Pada penelitian ini menggunakan Teori Manajemen Isu yang dikembangkan oleh Grant A. Chase dan Charles H. Jones. Mereka menyusun teori yang fokus pada bagaimana organisasi mengidentifikasi, mengevaluasi, dan merespons isu-isu yang muncul dalam lingkungan mereka. Teori ini menekankan pentingnya pemantauan isu, analisis risiko, perencanaan strategis, dan komunikasi efektif dalam menangani isu-isu tersebut. Meskipun tidak termasuk dalam teori utama dalam ilmu komunikasi, kontribusi Chase dan Jones dalam bidang manajemen isu telah diakui dan dipelajari oleh para akademisi dan praktisi..

Dalam riset deskriptif kualitatif lebih bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling. Apabila data terkumpul sudah mendalam dan bisa menjelaskan fenomena yang diteliti, maka tidak perlu mencari sampling lainnya.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara V yang beralamat di Jl. Rambutan No.43 Kota Pekanbaru, Riau 28294. Sedangkan waktu penelitian di lakukan mulai dari 20 November 2023 - 15 Maret 2024.

### 3.3 Sumber Data Penelitian

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan dua sumber data yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang dihimpun langsung oleh sumbernya yang nantinya akan diolah sendiri oleh lembaga yang

<sup>52</sup> Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*, n.d.



#### 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.

bersangkutan. Data primer didapatkan dalam bentuk opini publik secara individual maupun kelompok, yang hasil observasi terhadap karakteristik benda, kegiatan, maupun hasil suatu pengujian.<sup>53</sup> Data ini diperoleh dari wawancara dengan beberapa pihak yang berhubungan dengan topik peneliti di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara V Kota Pekanbaru.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia dan dapat dibaca, dilihat, atau didengar oleh peneliti.<sup>54</sup> Data sekunder merupakan data penelitian yang biasanya diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara yang dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu.

Data sekunder biasanya berbentuk laporan data dokumentasi atau catatan tertentu. Fungsi dari data sekunder ini ialah untuk membantu peneliti dalam pencarian data dan mendapatkan informasi seputar topik penelitian. Data ini akan diperoleh peneliti pada saat melakukan penelitian langsung di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara V Kota Pekanbaru.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah subjek yang memahami objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian ataupun orang yang dapat memberikan informasi mengenai latar belakang dan keadaan yang sebenarnya dari objek penelitian sehingga data yang dihasilkan akurat.<sup>55</sup>

Maka dari itu, penelitian ini yang menjadi informannya adalah:

1. Humas PT Perkebunan Nusantara V khususnya di Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara V Kota Pekanbaru yang memahami kegiatan yang peneliti teliti. Hal ini dilakukan agar data dari wawancara yang di dapatkan dapat teruji kebenaran dan keabsahannya.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Bapak Anggi Romadhoni selaku Krani Publikasi dan Dokumentasi. Sedangkan informan pendukung dalam penelitian ini adalah Bapak Sukir Siswanto selaku Krani Publikasi dan Dokumentasi dan Jon Faisal Sultanic selaku Krani GCG (Good Corporate Governance) PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V).

<sup>53</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dn Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, n.d.).

<sup>54</sup> Dwi Harivarman, "Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan," *Jurnal ASPIKOM* 3 (2017): 508, <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>.

<sup>55</sup> Bungin Burhan, *penelitian kualitatif*, (Jakarta:2007) hlm.78

Untuk mempermudah pembaca dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 3.1**  
**Nama Informan Beserta Jabatan**

No	Nama Informan	Jabatan
1	Anggi Romadhoni	Krani Publikasi dan Dokumentasi
2	Sukir Siswanto	Krani Publikasi dan Dokumentasi
3	Jon Faisal Sultanic	Krani GCG (Good Corporate Governance)

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan kelengkapan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan teknik pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan sebuah informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada responden. Wawancara dilakukan berhadapan langsung antara *interviewer* dengan responden yang dilaksanakan secara lisan.<sup>56</sup> Wawancara dilakukan bersama Humas PT Perkebunan Nusantara V.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis yang setelahnya dilakukan pencatatan. Observasi ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui aktivitas strategi manajemen krisis Humas PT Perkebunan Nusantara V.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pencarian data mengenai hal-hal atau variabel yang dapat berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda yang berhubungan dengan masalah-masalah dalam penelitian.<sup>57</sup> Dokumentasi dilakukan peneliti dalam penelitian ini ialah berupa foto, gambar, dan data-data pendukung yang berhubungan dengan topik penelitian.

<sup>56</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori dan praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

<sup>57</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi rev (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).



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.

### 3.6 Validitas Data

Untuk mengecek keabsahan suatu data, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan sebuah teknik pemeriksa wawancara terhadap objek penelitian.<sup>58</sup> Selain untuk mengecek kebenaran data, triangulasi keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain untuk membandingkan hasil, juga berfungsi untuk memperkaya data.

Triangulasi dibagi kedalam empat macam diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik, dan teori. Pada penelitian ini, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber, artinya membandingkan dan memeriksa kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk narasi. Deskriptif kualitatif juga merupakan penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang di peroleh peneliti dari subjek yang berupa individu, organisasional, industri atau perspektif yang lain.<sup>59</sup> Peneliti menjelaskan data dengan kalimat untuk mendapatkan pemahaman tentang Strategi Manajemen Krisis Humas PT Perkebunan Nusantara V dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam Analisa data ini ialah dengan mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan menelaah seluruh data yang telah tersedia.

<sup>58</sup> Lexy J. Meleong, *Metologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989).

<sup>59</sup> Supomo Indriantoro. *Metodologi penelitian bisnis* (Yogyakarta:1999) hlm.88



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

### 4.1 Sejarah PT Perkebunan Nusantara V

**Gambar 4.1**  
**Kantor Pusat PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru**



PT Perkebunan Nusantara V sebuah badan Usaha Milik Negara (BUMN).<sup>60</sup> yang bergerak di bidang perkebunan. Produk komoditi utama : Crude Palm Oil, Standard Indonesian Rubber dan Smoke Rubber Sheet. Untuk menghasilkan produk tersebut, PT. Perkebunan Nusantara V mengelola 86.353 ha kebun inti, 72.964 ha kebun plasma, 12 buah PKS dengan kapasitas olah 570 ton TBS/hari, pabrik karet dengan kapasitas olah 50 ton karet kering/hari dan Pabrik Palm Kernel Oil.

PTPN V adalah anak perusahaan perkebunan di bawah PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) / Holding Perkebunan BUMN. Wilayah kerja PTPN V adalah provinsi Riau yang tersebar di lima kabupaten yakni Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak dan Kabupaten Indragiri Hulu. PT Perkebunan Nusantara V yang selanjutnya disebut “Perusahaan”, pada awalnya merupakan Badan Usaha Milik Negara yang didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP) No. 10 tahun 1996 tanggal 14 Pebruari 1996 tentang Penyetoran Modal Negara Republik Indonesia untuk pendirian Perusahaan. Pada awalnya merupakan konsolidasi proyek-proyek pengembangan kebun eks PT Perkebunan (PTP) II, PTP IV dan PTP V di Provinsi Riau.

Anggaran Dasar Perusahaan diaktakan oleh Harun Kamil SH., Notaris di Jakarta dengan Akta No. 38 tanggal 11 Maret 1996 dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2- 8333.HT.01.01TH.96 tanggal 8 Agustus 1996 dan telah diumumkan

<sup>60</sup> Company Profil PTPN V, 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.

dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 80 tanggal 4 Oktober 1996 serta Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 8565/1996.

Anggaran Dasar Perusahaan telah mengalami beberapa kali perubahan. Perubahan terakhir sejalan dengan terbitnya Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2014 tentang Penambahan Penyertaan Modal Negara Republik Indonesia ke dalam Modal Saham Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perkebunan Nusantara III yang mengalihkan 90% saham PTPN V dari milik Negara menjadi milik PTPN III. Perubahan struktur saham ini merubah status Perusahaan dari BUMN menjadi Anak Perusahaan Holding BUMN Perkebunan dengan PTPN III sebagai Champion. Perubahan tersebut diatas dituangkan dengan Akta No. 26 tanggal 23 Oktober 2014 dibuat dihadapan Nanda Fauz Iwan, SH. M.Kn. Notaris di Jakarta Selatan. Dan telah mendapat pengesahan dari Menkumham RI melalui Surat Nomor: AHU-10531.40.20.2014 tanggal 04 November 2014.

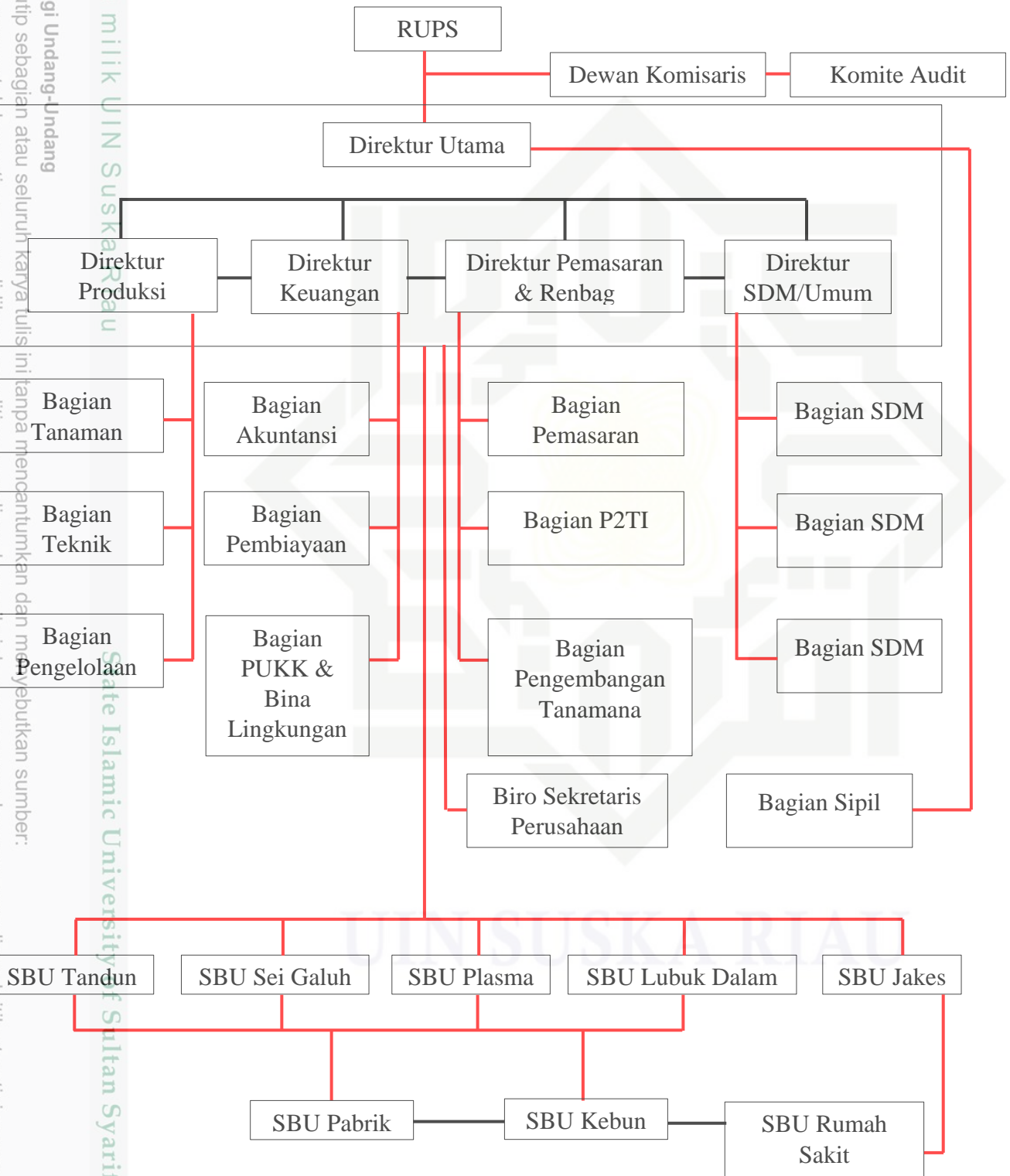
Perusahaan per Desember 2014 memiliki kebun inti sawit dengan total luas areal tanaman seluas 78.340,09 Ha dengan komposisi TM seluas 57.419,60 ha, TBM seluas 17.540,09 ha, TB/TU/TK seluas 2.736, areal bibit seluas 127,40 ha dan areal non produktif seluas 517 ha. Perusahaan juga memiliki kebun inti karet dengan total luas areal 8.184 ha dengan komposisi TM seluas 5.215 ha, TBM seluas 2.898 ha, TB/TU/TK seluas 68 ha dan bibit seluas 3 ha.

Untuk mengolah komoditi kelapa sawit, Perusahaan memiliki 12 unit Pabrik Kelapa Sawit (PKS) dengan total kapasitas olah terpasang sebesar 570 ton TBS per jam dengan hasil olahan berupa minyak sawit dan inti sawit. Kemudian untuk mengolah lanjut komoditi inti sawit, Perusahaan memiliki 1 unit Pabrik Palm Kernel Oil dengan kapasitas terpasang sebesar 400 ton inti sawit/hari dengan hasil olahan berupa Palm Kernel Oil (PKO) dan Palm Kernel Meal (PKM).

Pengelolaan areal tanaman saat ini memasuki peralihan dari siklus tanaman pertama (Gen-1) menuju siklus tanaman kedua (Gen-2). Siklus pertama dimulai pada era tahun 1980-an melalui proyek-proyek pengembangan kebun eks PT Perkebunan (PTP) II, IV dan V di Provinsi Riau. Peralihan dari Gen-1 menuju Gen-2 telah dimulai sejak tahun 2003 yang ditandai dengan replanting areal-areal tanaman usia tua/tua renta yang sudah menurun nilai ekonomis produksinya. Fase peralihan Gen-1 ke Gen-2 ini diperkirakan tuntas pada tahun 2017. Pada saat itulah, seluruh tanaman Perusahaan merupakan tanaman Gen-2 yang diharapkan lebih produktif dibandingkan Gen-1, sebagai buah dari inovasi berlanjut di bidang budidaya tanaman.

## 4.2 Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara V

**Gambar 4.2**  
**Struktur Organisasi PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru**



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 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.

### 4.3 Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi dari PT Perkebunan Nusantara V sebagai berikut:

#### A. Visi

Menjadikan perusahaan perkebunan yang tangguh, mampu tumbuh dan berkembang dalam persaingan global. Visi Perusahaan sudah mengalami tiga kali perubahan sesuai dengan kebutuhan dalam rangka pengembangan perusahaan.

Penjelasan secara detail Visi perusahaan diuraikan dibawah ini :

##### a) Perusahaan Perkebunan

Bisnis utama Perusahaan adalah industri perkebunan.

##### b) Tangguh

Tidak goyah dan tidak kehilangan arah dalam kondisi adanya tekanan atau guncangan, baik dari luar maupun dari dalam karena mempunyai sifat kelenturan (fleksibilitas) dan daya adaptasi yang tinggi. Tangguh dalam arti mempunyai kekuatan dalam persaingan yang tajam.

##### c) Tumbuh

Bertambah ukuran, baik vertikal dan horizontal. Pertumbuhan yang berkonsentrasi secara horizontal adalah memperluas segmen pasar, mengurangi potensi persaingan dan memperbesar skala ekonomi. Selain itu Perusahaan juga akan melakukan akuisisi atau joint venture dengan perusahaan lain dalam industri yang sama.

##### d) Berkembang

Perusahaan akan mengembangkan bisnis yang selama ini disediakan perusahaan lain, baik yang disediakan pemasok maupun distributor. Hal ini dilakukan dengan cara mendirikan anak perusahaan yang baru untuk pemasok bahan baku dan bahan setengah jadi untuk kebutuhan produk maupun jasa. Perusahaan juga berkonsentrasi untuk berkembang melalui akuisisi. Merger, joint venture atau membeli perusahaan lain yang bertujuan untuk memasok kebutuhan barang bisnis pelanggan. Selain itu, perusahaan berupaya untuk berkembang melalui diversifikasi atau penambahan produk atau divisi baru yang berbeda dengan produk atau divisi yang telah ada dengan tujuan untuk menjaga pangsa pasar, mengurangi persaingan, menekan biaya dan meningkatkan keuntungan.

##### e) Persaingan Global

Perusahaan akan berupaya secara terus menerus meningkatkan kapabilitasnya agar dapat tumbuh dan berkembang dalam persaingan di era globalisasi. Perusahaan harus mempunyai kekuatan dalam hal produk, kemampuan pasar, keuangan dan manajemen.

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

## B. Misi

Mengelola agroindustri kelapa sawit dan karet secara efisien bersama mitra, untuk kepentingan stakeholder, berwawasan lingkungan, unggul dalam pengembangan sumber daya manusia dan teknologi.

Penjelasan secara detail Misi Perusahaan diuraikan dibawah ini :

### a) Agroindustri

Adalah suatu kegiatan bisnis dalam industri perkebunan yang mencakup kegiatan di hulu dan hilir.

### b) Kelapa sawit dan karet

Adalah jenis budidaya yang dikelola dan menjadi core business dalam industri perkebunan.

### c) Efisien Efisiensi

Adalah ukuran yang menunjukkan bagaimana baiknya sumber daya digunakan dalam proses produksi untuk menghasilkan output.

### d) Mitra

Dalam melakukan kegiatannya, Perusahaan mengembangkan dan menjalankan prinsip-prinsip kemitraan untuk tumbuh dan berkembang bersama (Growth of Equality). Pertumbuhan dan perkembangan yang dialami oleh Perusahaan juga harus dialami oleh pertumbuhan dan perkembangan mitra-mitra Perusahaan. Perusahaan tidak menganut prinsip-prinsip egoistis yang hanya memikirkan diri sendiri untuk tumbuh dan berkembang.

### e) Kepentingan Stakeholder

Dalam menjalankan kegiatan bisnisnya, Perusahaan akan terus berupaya memperhatikan kepentingan-kepentingan Stakeholder -nya.

### f) Berawasan Lingkungan

Perusahaan akan terus menerus meningkatkan kualitas lingkungan hidup di tempat beroperasinya melalui penerapan sistem manajemen lingkungan dan meningkatkan kesadaran kepada seluruh jajarannya akan pentingnya pelestarian lingkungan.

### g) Unggul

Perusahaan akan terus menerus meningkatkan daya saing melalui keunggulan SDM merupakan kunci keberhasilan Perusahaan dalam penguasaan teknologi dan peningkatan daya saing. Karakteristik SDM yang akan di kembangkan adalah : 1) Memiliki kemauan dan kemampuan untuk mengembangkan diri 2) Mampu bekerja secara profesional dan dalam team work 3) Memiliki kemampuan berkomunikasi 4) Memiliki daya saing individu yang kuat 5) Memiliki motivasi untuk berkarya demi memajukan Perusahaan 6) Memiliki sifat proaktif (kreatif dan inisiatif) dan antisipatif. Memiliki sikap mental maju.

#### 4.4 Logo PT Perkebunan Nusantara V

**Gambar 4.3**  
**Logo PT Perkebunan Nusantara V**



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

1. Tulisan logo (logo type) „ptpn 5“ yang ditaruh simetris tepat di bawah logo mark melambangkan pohon sawit yang berakar dari perkebunan PTPN V serta pemilihan huruf non capital memperlihatkan keterbukaan perusahaan untuk tumbuh dan berkembang bersama mitra.
2. Warna kuning-orange personifikasi „core bussine“ yaitu berupa minyak mentah kelapa sawit (CPO), identitas Provinsi Riau, dan etos kerja insan perseroan yang mengoperasikan perusahaan.
3. Warna hijau juga 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. Selain visi dan misi perusahaan tentunya juga mengusung nilai-nilai perusahaan yang menjadi motivasi bagi seluruh anggota internal perusahaan. Selain itu perusahaan mengelola bisnis secara transparan.

#### 4.5 Sistem dan Tata Nilai Perusahaan

1. Falsafah

“Setiap insan PT PN V (Persero) meyakini bahwa kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas akan bermakna bagi perusahaan, mitra kerja, masyarakat, dan lingkungan, untuk mencapai kinerja unggul”



#### 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

#### 2. Motto

“Journey to excellence” (menuju keunggulan)

#### 3. Corporate culture

“SINERGI, INTEGRITAS, PROFESIONAL”(SIPro)

#### 4. Kompetensi Inti

Mengelola Kebun inti, Plasma dan Kemitraan dalam pemenuhan bahan baku untuk menghasilkan produk yang berkelanjutan dan sesuai harapan besar.

### 4.6 Bidang Usaha

Perusahaan mengelola agro industri kelapa sawit dan karet serta mengelola hasilnya menjadi Crude Palm Oil (CPO), inti sawit dan berbagai jenis produk karet. Semua hasil produksi dijual baik ke pasar lokal maupun pasar ekspor. Untuk mendukung pemasaran, perusahaan bersama seluruh BUMN Perkebunan membentuk Kantor Pemasaran Bersama (KPB) PTPN-I-XIV yang berkedudukan di Jakarta dan Indo Ham di Jerman.

Selain itu juga perusahaan mengembangkan produksi lateks pekat melalui perusahaan joint venture PT. Mardec Nusa Riau, bekerja sama dengan Mardec Internasional Sdn. Bhd. Malaysia dan PT. Bani Huma Jakarta. Bahan Baku Lateks pekat tersebut sepenuhnya dipasok oleh perusahaan.

#### 1. Kelapa Sawit (Oil Palm)

##### a. Minyak Sawit

Pengolahan tandan buah segar (TBS) di 12 PKS yang dimiliki perusahaan menghasilkan minyak sawit dan inti sawit. Agar dapat diterima pasar masing-masing produk harus memenuhi kriteria baku mutu standar nasional maupun internasional. Spesifikasi minyak sawit harus memenuhi persyaratan seperti kadar asam lemak bebas, kadar air dan kadar kotoran. Sedangkan inti sawit harus memenuhi kriteria kadar air, kadar kotoran, inti pecah dan inti berubah warna.

##### b. Inti sawit

Proses pengolahan TBS menjadi minyak sawit juga menghasilkan inti sawit yang merupakan hasil pemisahan, pemecahan, pengeringan dan penyimpanan. Spesifikasi inti sawit telah dilakukan yaitu dengan pengoperasian Pabrik KPO dan PKM di Tandung, dan secara terus menerus dilakukan perbaikan proses operasional dan pemasaran hasil produknya.

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. Karet (Rubber)

Berbagai jenis karet produk utama yang dihasilkan dari 2 pabrik karet remah dan 2 pabrik pengolahan karet asap yaitu SIR 10, RSS II, RSS III, RSS IV, dan lateks pekat. Anak perusahaan PT Mardec Nusa Riau yang merupakan perusahaan Join Venture antara perusahaan dengan Mardec Internasional Sdn, Bhd, Malaysia dan PT Bani Huna Jakarta dapat memberikan kontribusi positif kepada perusahaan.

### 4.7 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan

Perusahaan dalam menjalankan operasinya tidak semata-mata bertujuan memenuhi kepentingan pemegang saham (shareholders), namun juga memperhatikan keselarasan dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan (stakeholders). Manajemen berkeyakinan bahwa eksistensi dan operasi perusahaan harus memberi manfaat bagi para stakeholders-nya.

#### 1. Bina Lingkungan/Community Development (CD)

Program Bina Lingkungan merupakan bentuk pertanggungjawaban sosial perusahaan kepada masyarakat. Melalui program ini. Perusahaan mendistribusikan dana yang berasal dari alokasi laba dalam bentuk hibak kepada masyarakat. Sepanjang tahun 2009, program Bina Lingkungan Merealisasikan penyaluran dana sebesar RP.3.098.243.000,-.

Sebagai wujud kepedulian perusahaan kepada masyarakat tempatan dan sekaligus membantu pemerintah dalam mengentaskan kemiskinan serta mengurangi kesenjangan sosial. Bentuk bantuan Bina Lingkungan yang diberikan kepada masyarakat di lingkungan perusahaan diberi bagi sektor pendidikan, sektor kerohanian, sektor kesehatan, kesehatan olahraga, sektor kesenian, bantuan untuk bencana alam dan infrastruktur.

Secara kumulatif, total penyaluran hingga Desember 2009 adalah sebesar Rp. 18. 795. 785.000,- untuk enam sektor alokasi di delapan Kabupaten/Kota di Provinsi Riau.

#### 2. Lingkungan Ekologis

Isu miring kerusakan lingkungan hidup akibat alih fungsi hutan menjadi areal perkebunan merupakan salah satu bentuk kampanye negatif yang sangat tidak menguntungkan bagi keberlanjutan industri perkebunan, khususnya sektor industri kelapa sawit dan karet, yang diusahakan perusahaan karna secara tidak langsung dapat mempengaruhi citra dan kinerja perusahaan.

Hal tersebut menjadi salah satu perhatian serius bagi pihak manajemen dan telah ditindaklanjuti antara lain dengan mengawasi dan mengontrol seluruh kegiatan operasional baik pabrik maupun kebun yang dikelola perusahaan agar tidak mengganggu dan merusak kelestarian



## 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.

laingkungan hidup antara lain melalui pemantauan lingkungan secara rutin di seluruh pabrik, pemantauan kinerja IPAL (Instansi Pengolahan Air Limbah), kajian awal perancangan dan pengembangan Sistem Manajemen Lingkungan dalam rangka penerapan ISO 14001 : 2004, dan kerja sama dengan BAPEDAL. Provinsi dan Kabupaten.

### 3. Proyek Kredit Koperasi Primer Anggaran (KKPA)

Sesuai misi perusahaan untuk meningkatkan kemitraan dengan petani, perlu perhatikan terpusat kebidang stabilitas dan pemerataan pembangunan dengan menciptakan penyebaran pendapatan masyarakat tempatan yang belum terakomodasi dalam kegiatan pembangunan, maka sasaran yang ingin dicapai adalah membangun kebun kelapa sawit pola KKPA disertai kelembagaan koperasi, dan sampai dengan tahun 20064 PT Perkebunan Nusantara V telah melaksanakan pembangunan kebun pola KKPA seluas 5.856 Ha yang terletak di 4 (empat) Kabupaten yaitu di Kabupaten Rokan Hulu, Kampar, Kuantan Singingi, Indragiri Hulu.

### 4. Petani Plasma

Hubungan antara perusahaan dengan petani telah berlangsung lama dalam mengelola bisnis kelapa sawit. Perusahaan memberikan pembinaan manajemen dan bantuan teknis kepada petani plasma sekitar kebun. Keberanian perusahaan merupakan salah satu faktor dalam meraih sukses dan memberikan peningkatan hidup lebih layak bagi petani. Pada tahun 2006 sekitar 28.341 KK petani kelapa sawit dan 10.331 kk petani karet turun serta mengelola areal kebun seluas 74.526 Ha.

### 5. Proyek Siak

Perusahaan mengadakan kerja sama dengan Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Siak dalam program pembangunan kebun kelapa sawit bagi masyarakat tempatan. Proyek bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengurangi pengangguran serta merupakan nilai tambah bagi masyarakat di Kabupaten Siak.

Pembangunan Kebun Siak I telah terealisasi seluas 3.500 Ha terletak di 2 (dua) Kecamatan Sungai Apit dan Bunga Raya. Untuk kebun Siak II direncanakan seluas 5.183 Ha telah terealisasi seluas 3.470 Ha dengan rincian TBM I seluas 1000 Ha, Lc seluas 1.270 Ha, TB O seluas 1.200 Ha.

### 6. Manajemen Mutu

Perusahaan menerapkan Internasional Standard Organization (ISO) 9001 sebagai upaya untuk meningkatkan mutu hasil produksi. Secara terus menerus perusahaan melaksanakan revisi dokumen, manual dokumen pendukung untuk ISO 9001 : Versi 2000.

## 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.

## 7. Kesejahteraan Pegawai dan Pensiunan

Perusahaan tidak memperlakukan karyawan sebagai faktor produksi, namun sebagai mitra dalam menjalankan operasi perusahaan melalui wadah Serikan Pekerja Perkebunan (SP-Bun), karyawan mengadakan Perjanjian kerja Bersama (PKB) dengan perusahaan. PKB tersebut mengatur hak-hak dan kewajiban karyawan dan perusahaan juga menyediakan koperasi karyawan untuk mendukung unit aktivitas ekonomi karyawan. Selain gaji yang diatas Upah Minimum Regional Provinsi (UMRP), perusahaan menyediakan tunjangan perumahan, tunjangan rekreasi dan tunjangan –tunjangan lainnya. Perusahaan juga mengikutsertakan karyawan dalam program asuransi jiwa kecelakaan dan jamsostek.

## 8. PUKK/Kemitraan

Program kemitraan merupakan wujud pertanggung jawaban sosial perusahaan yang didanai dari alokasi hasil laba perusahaan. Program ini terbentuk pemberian pinjaman modal usaha kepada sektor usaha kecil, mikro dan koperasi dengan imbal jasa (bunga) yang terjangkau. Pengambilan modal kerja tersebut dan hasil pengembangannya dialokasikan kembali untuk membantu usaha kecil, mikro dan koperasi lainnya.

Pembangunan berkelanjutan yang dilakukan bagi masyarakat tempatan sebagai bagian dari sosio-ekonomi nasional sering dengan prinsip ekonomi kerakyatan. Setiap tahunnya perusahaan menempatkan 1%-3% dari keuntungan bersih setelah pajak untuk memberikan bantuan secara aktif (muai keahlian manajemen sampai aspek teknis) sesuai hasil Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang bertujuan untuk membantu pengusaha kecil koperasi tempatan.

Bentuk bantuan yang diberikan kepada mitra (Pengusaha Kecil) dan (Koperasi) berupa pinjaman modal kerja, pelatihan, pameran/promosi yang bermanfaat untuk peningkatan SDM dan produktivitas mitra binaan. Sepanjang tahun 2009, perusahaan menyalurkan pinjaman modal kerja sebesar RP. 6.125.500.000,-.

Sejak program kemitraan ini digulirkan, perputaran dana yang digunakan untuk membantu usaha kecil, mikro dan koperasi telah mencapai Rp. 33.351.729.000,-. Tercatat 1.931 unit mitra binaan yang bergerak dibidang usaha industro, perdagangan, pertanian, perkebunan, perikanan dan jasa, yang telah meningkatkan modal kerja bergulir tersebut.



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.

#### 4.8 Struktur Organisasi Perusahaan

Pada suatu pencapaian tujuan organisasi perusahaan, diperlukan suatu struktur organisasi dimana para karyawan, usaha-usaha dikoordinasikan serta tersusun dari sejumlah subsistem yang saling berhubungan dan bekerjasama atas dasar pembagian tugas dan wewenang serta mempunyai hubungan yang erat dengan organisasi. Setiap organisasi harus mempunyai manaemen agar tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai efektif dan efisien. Untuk itu maka diperlukan struktur organisasi yang merupakan suatu alat manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan baik.

##### 1. Uraian Jabatan Kepala Urusan Manajemen Resiko, Legal, Kepatuhan dan Hubungan Investor PT. Perkebunan Nusantara V

###### a. Identitas Jabatan

Nama Jabatan	: Kepala Sub Bag Humas, Hubungan Investor
Nama Bagian	: Bagian Sekretaris Perusahaan
Kode Bagian	: 05.00
Atasan Langsung	: Kepala Bagian Sekretaris Perusahaan

###### b. Tujuan Jabatan

Membantu kepala bagian sekretaris Perusahaan dalam merumuskan perencanaan, pengelolaan dan pengembangan jangka panjang aspek kegiatan sekretaris perusahaan, dan melaksanakan aspek kehumasan serta hubungan investor dan pelaksanaan tata kelola perusahaan yang baik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

###### c. Tanggung jawab

- 1) Tersusunnya rencana kerja tahunan Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
- 2) Terlaksananya pengawasan terhadap seluruh biaya yang digunakan untuk pelaksanaan program kerja Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
- 3) Terlaksananya Implementasi Kehumasan, GCG, dan Hubungan Investor sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- 4) Terlaksananya pembinaan kualitas SDM di Sub Bag Humas, Hubungan Investor.

###### d. Wewenang

- 1) Menggunakan sumberdaya di urusannya sesuai dengan kegiatan dan anggaran yang telah ditetapkan dalam RKAP.
- 2) Melakukan penilaian terhadap seluruh karyawan pimpinan dan pelaksana di Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
- 3) Mengusulkan promosi bagi karyawan pimpinan dan pelaksanaan di urusannya sesuai ketentuan yang berlaku.



#### 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

#### e. Tugas Pokok

- 1) Menyusun pedoman RKAP yang berkaitan dengan Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
- 2) Menyusun program kegiatan dan anggaran Sub Bagian.
- 3) Melaksanakan kegiatan kehumasan, hubungan investor, dan GCG
- 4) Melaporkan kegiatan kehumasan, hubungan investor dan GCG secara berkala. Menilai prestasi kerja Staf Sub Bag dan Seluruh karyawan pelaksana yang dinilai oleh Asisten Urusan.

#### f. Tugas Pendukung

- 1) Mengikuti perkembangan undang-undang dan peraturan-peraturan yang terkait dengan aspek kehumasan, hubungan investor GCH.
- 2) Melayani tamu-tamu perusahaan yang berhubungan dengan Humas, Hubungan Investor, GCG.
- 3) Menjaga citra perusahaan.
- 4) Mendukung terlaksananya sistem-sistem manajemen yang diterapkan perusahaan, seperti sistem Manajemen Kinerja, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 series, GCG, KPKU, dan sistem-sistem manajemen lainnya.
- 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bagian.

#### g. Hubungan Kerja

1. Internal Perusahaan
  - 1) Seluruh Bagian di kantor pusat seluruh Unit Kerja Kebun/Pabrik dan seluruh Unit Kerja Lainnya yang berkaitan dengan Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
  - 2) Bagian Pembiayaan dan Akutansi, dalam hal keuangan anggaran dan laporan.
  - 3) Bagian SPI, dalam hal pengawasan internal dan eksternal.
  - 4) Bagian SDM, dalam hal pengelolaan SDM di Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
2. Eksternal Perusahaan
  - 1) Kementerian BUMN dalam hal membantu hubungan antara Perusahaan/Manajemen dengan Pemegang Saham/Pemilik.
  - 2) Lembaga/Konsultan Hukum dalam hal Sub Bag Humas, Hubungan Investor.
  - 3) Institusi atau lembaga dan Stakeholder eksternal lainnya yang terkait dengan kegiatan Sub Bag Humas, Hubungan Investor.

#### 2. Uraian Jabatan Staff Sub Bag Humas & Portal

##### a. Identitas Jabatan

Nama Jabatan : Staf Sub Bag Hubungan Investor, CGC Investor.

**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.

Nama Bagian : Bagian Sekretaris Perusahaan  
 Kode Bagian : 05.00  
 Atasan Langsung : Kepala Sub Bag Humas, Hubungan Investor

**b. Tujuan Jabatan**

Melaksanakan kegiatan humas dan portal secara efektif dan efisien sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.

**c. Tanggung jawab**

- 1) Terlaksananya kegiatan humas dan portal secara efektif dan efisien sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan.
- 2) Terlaksananya pengembangan kualitas karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.

**d. Wewenang**

- 1) Mengelola karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Melakukan penilaian terhadap karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Mengusulkan promosi bagi karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.

**e. Tugas Pokok**

- 1) Menyiapkan draft pedoman RKAP yang berkaitan dengan Humas, Portal.
- 2) Menyiapkan draft program kegiatan dan anggaran humas, portal.
- 3) Mengumpulkan informasi dari sumber terkait untuk keperluan publikasi.
- 4) Melaksanakan dokumentasi foto, video, peliputan berita, wawancara, serta survei data untuk kepentingan perusahaan.
- 5) Melaksanakan pengarsipan berita (kliping), distribusi kliping, serta perhitungan tone pemberitaan terkait perusahaan.
- 6) Menyiapkan bahan publikasi korporasi untuk pihak internal maupun eksternal.
- 7) Menyiapkan bahab-bahan untuk pelayanan informasi kepada pihak-pihak terkait sesuai kewenangan.
- 8) Menerima Tamu-tamu Perusahaan.
- 9) Menilai prestasi kerja seluruh karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 10) Menyiapkan draft laporan pelaksanaan program dan kegiatan humas.
- 11) Mengelola website [www.ptpn5.com](http://www.ptpn5.com) dan Portal Publik Kementerian BUMN untuk Perusahaan.



#### 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 Sunan Syarif Kasim Riau

#### f. Tugas Pendukung

- 1) Mengikuti Perkembangan dibidang humas untuk mendukung kelancaran tugas.
- 2) Melayani tamu-tamu perusahaan yang berhubungan dengan urusan Humas.
- 3) Menjaga citra perusahaan.
- 4) Mendukung terlaksananya sistem-sistem manajemen yang diterapkan perusahaan, seperti Sistem Manajemen Kinerja, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 series, GCG, dan sistem-sistem manajemen lainnya.
- 5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Urusan dan Kepala Bagian.

#### g. Hubungan Kerja

##### 1. Internal Perusahaan

- 1) Seluruh bagian dikantor pusat, seluruh Unit Kerja Kebun/Pabrik dan seluruh Unit Kerja lainnya yang berkaitan dengan hubungan investor, GCG.
- 2) Bagian Pembiayaan dan Akutansi, dalam hal keuangan anggaran dan laporan.
- 3) Bagian SPI, dalam hal pengawasan internal.
- 4) Bagian SDM, dalam hal pengelolaan SDM di Hubungan Investor, GCG.

##### 2. Eksternal Perusahaan

- 1) Instansi Pemerintah (Pemko, Pemkab, Kepolisian, dll), dalam hal kegiatan Humas.
- 2) Institusi atau Lembaga dan Stakeholder eksternal yang terkait dengan kegiatan Uurusan Humas.

#### 3. Uraian Jabatan Staf Sub Bag Hubungan Investor, GCG

##### a. Identitas Jabatan

Nama Jabatan : Staf Sub Bag Hubungan Investor, CGC Investor  
 Nama Bagian : Bagian Sekretaris Perusahaan  
 Kode Bagian : 05.00  
 Atasan Langsung : Kepala Sub Bag Humas, Hubungan Investor

##### b. Tujuan Jabatan

Melaksanakan kegiatan administrasi hubungan investor dan pengelolaan tata kelola perusahaan yang baik/good corporate governance sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

##### c. Tanggung Jawab

- 1) Terlaksananya kegiatan administrasi hubungan investor dan pengelolaan tata kelola perusahaan yang baik/good corporate

**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.

governance sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- 2) Terlaksananya pengembangan kualitas karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.

**d. Wewenang**

- 1) Mengeolah karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Melakukan penilaian terhadap karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Mengusulkan promosi bagi karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.

**e. Tugas Pokok**

- 1) Menyiapkan draft pedoman RKAP yang berkaitan dengan Hubungan Investor, GCG.
- 2) Menyiapkan draft program kegiatan dan anggaran sub Bagian Hubungan Investor, GCG.
- 3) Mengumpulkan bahan-bahan dan administrasi terkait kegiatan hubungan investor diantaranya namun tidak terbatas kepada penyelesaian aspek legal IPO, pendirian anak perusahaan maupun kerja sama dengan mitra strategis (KSO, JOH, BOT, dll)
- 4) Membina hubungan dengan investor/mitra strategis.
- 5) Mengumpulkan bahan-bahan pelaksanaan GCG dilingkungan Perusahaan.
- 6) Melaksanakan pemantauan penerapan GCG.
- 7) Melaksanakan Assessment GCG dilingkungan Perusahaan baik melalui kegiatan self assessment atau pendampingan asesmen GCG dilingkungan Perusahaan oleh assessor eksternal.
- 8) Menilai prestasi kerja seluruh karyawan pelaksana yang menjadi tanggung jawabnya.
- 9) Menyiapkan draft laporan pelaksanaan program dan kegiatan Hubungan Investor, GCG.

**f. Tugas Pendukung**

- 1) Mengikuti perkembangan undang-undang dan peraturan-peraturan yang terkait dengan hubungan investor dan GCG.
- 2) Melayani tamu-tamu perusahaan yang berhubungan dengan Hubungan investor dan GCG.
- 3) Menjaga citra perusahaan.
- 4) Mendukung terlaksananya sistem-sistem manajemen yang diterapkan perusahaan, seperti Sistem Manajemen Kinerja, Sistem Manajemen Mutu ISO 9000 series, GCG, KPKU, dan sistem-sistem manajemen lainnya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala Sub Bag dan Kepala Bagian.

**g. Hubungan Kerja**

**1. Internal Perusahaan**

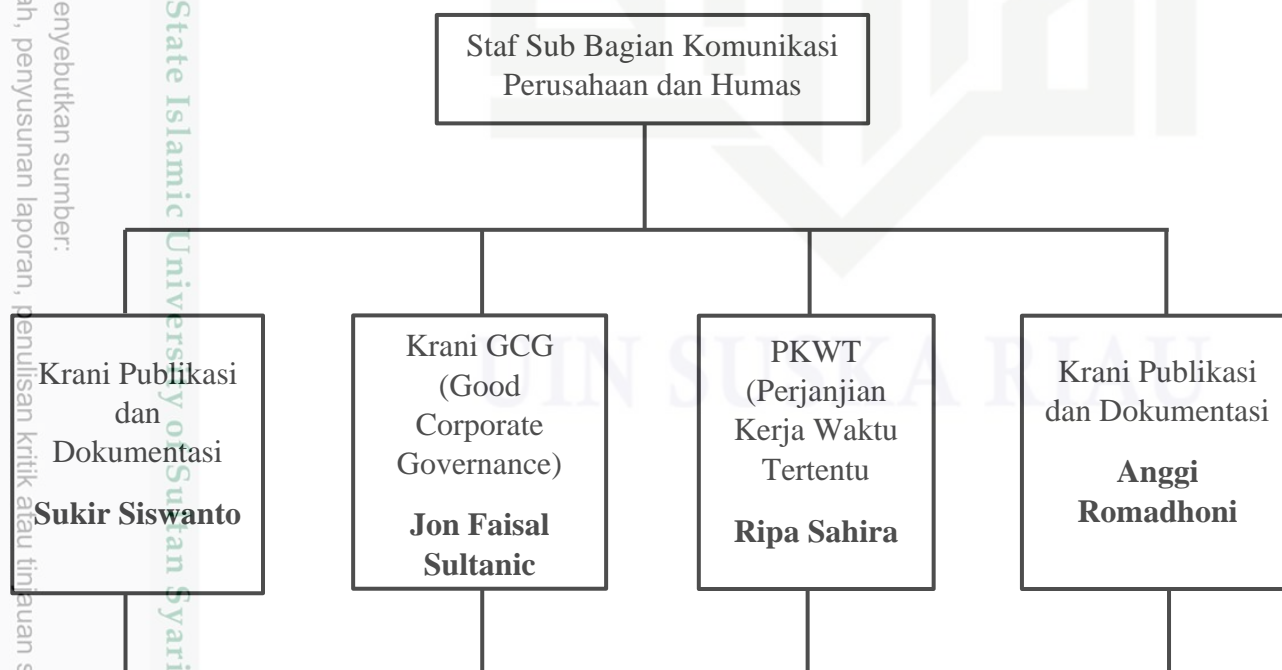
- 1) Seluruh bagian dikantor pusat, seluruh Unit Kerja Kebun/Pabrik dan seluruh Unit Kerja lainnya yang berkaitan dengan hubungan investor, GCG.
- 2) Bagian Pembiayaan dan Akutansi, dalam hal keuangan anggaran dan laporan.
- 3) Bagian SPI, dalam hal pengawasan internal.
- 4) Bagian SDM, dalam hal pengelolaan SDM di Hubungan Investor, GCG.

**2. Eksternal Perusahaan**

- 1) Kementerian BUMN dalam hal membantu hubungan antara Perusahaan/Manajemen dengan Pemegang Saham/Pemilik. Institusi atau Lembaga dan Stakeholder eksternal lainnya yang terkait dengan kegiatan Hubungan Investor, GCG.

Dengan adanya struktur organisasi yang baik dalam suatu perusahaan, maka pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing pegawai didalam perusahaan tersebut dapat diketahui secara jelas. Menurut susunan dari struktur organisasi seperti tergambar dalam gambar 4.1 berikut ini:

**Gambar 4.4**  
**Struktur Organisasi Sub Bagian Humas**







## 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

### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya serta berdasarkan data dan fakta yang di peroleh di lapangan, strategi manajemen isu humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggap Cepat: dengan mengidentifikasi persoalan dan media apa yang digunakan dalam penyebaran isu dengan melakukan cross check atau mengkaji ulang terlebih dahulu informasi yang ada dan mengurangi dampak negatif bagi perusahaan.
2. Kolaborasi: dengan media besar dan membangun sinergi bersama bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) yaitu melakukan kegiatan yang menerapkan sustainability seperti reboisasi dan penghijauan.
3. Transparansi dan Komunikasi Terbuka: dengan mengkomunikasi kepada stakeholder, masyarakat maupun pemerintah untuk langkah apa yang dilakukan untuk memperkuat sustainability yaitu memperkuat keberlanjutan kemudian secara terbuka kepada media untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait isu yang ada.
4. Evaluasi dan pembelajaran: Bekerja sama dengan media besar dapat menutupi isu yang ada dari media-media kecil dan adanya sinergi bersama bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) dengan kegiatan yang dilakukan seperti penghijauan dan reboisasi dapat mengembalikan citra perusahaan dan kepercayaan publik. Kemudian dengan memperkuat pemberitaan kegiatan yang dilakukan di media sosial seperti instagram dan seluruh seluruh platform media sosial dapat menjadi perbaikan untuk kedepannya.

### 6.2 Saran

Sebagai langkah terakhir dalam proses penelitian ini, maka peneliti mencoba memberikan beberapa saran ataupun masukan yang berkaitan dengan masalah yang peneliti angkat. Hal ini tentu sesuai dengan kemampuan peneliti, maka terdapat sedikit saran yang ingin peneliti sarankan, yaitu:

1. Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru harus senantiasa terus meningkatkan kerja sama dengan media massa baik cetak, elektronik, maupun online agar informasi mengenai isu kerusakan lingkungan dan aktivitas yang dilakukan oleh PT Perkebunan Nusantara V dapat terus menerus sampai kepada masyarakat luas dan akan cepat di adopsi oleh masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aliasan, *Strategi Dakwah dalam Mengubah Sikap*, (Palembang: Noerfikri, 2016), hlm. 65.
- Aldi Irpan, Skripsi “*Manajemen Isu Dinas Pariwisata Dan Kebudayaan Kabupaten Kampar Tentang Pro Kontra Pembangunan Biopori Di Candi Muara Takus*”, (Riau : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2021)
- Akhyar ,M.Dani dan Pratiwi Sekar Arum, “*Media Sosial dan Komunikasi Krisis: Pelajaran dari Industri Telekomunikasi di Indonesia*”, Vol 1 No 1, (2019), 37
- Alison Theaker, ed., *The Public Relations Handbook*, Sixth Edition, Media Practice (London ; New York: Routledge, 2021).
- Alo Liliwari, *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2011), 240
- Alo Liliwari, *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2014), Cet.1, hlm. 243.
- Bungin Burhan, *penelitian kualitatif*, (Jakarta:2007) hlm.78
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2005). hlm 102
- Company Profil PTPN V, 2023
- Coombs & S.J. Holladay (Eds.), *The Handbook of Crisis Communication*. West Sussex: Wiley-Blackwell. Coombs, W.T. (2010).
- Dini Salmiyah Fithrah Ali, *Marketing Public Relations-Diantara Penjualan Dan Pencitraan* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2017).
- Dokumen, PT Perkebunan Nusantara V, 2017
- Dwi Harivarman, “*Hambatan Komunikasi Internal Di Organisasi Pemerintahan,*” *Jurnal ASPIKOM* 3 (2017): 508, <https://doi.org/10.24329/aspikom.v3i3.171>.
- Ferlita ,Lourensia dan Yugih Setyanto, “*Peran Public Relations Dalam Memulihkan Reputasi ( Studi Kasus Manajemen Krisis PT Kereta Commuter Indonesia Pasca Perubahan Sistem E-Ticketing)*”, Vol 2 No 2 ,(2019), 328.
- Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*, n.d.
- H. A. W. Widjaja, *Komunikasi: Komunikasi dan hubungan masyarakat*, 1st ed., 6th printing (Jakarta: Bumi Aksara, 2010).
- Hafied Cangara, *Perencanaan & strategi komunikasi*, Edisi Revisi (Jakarta: Rajawali Pers, 2017).
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam teori dan praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006).

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 Dilindungi Undang-Undang

- Keith Butterick, *Pengantar Public Relations*, cetakan ke 3 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013).
- Khairunnas ,Mauliah, dkk, “*Manajemen Krisis Public Relation Transmart Mataram Untuk Meningkatkan Penjualan Pasca Gempa Lombok*”, Vol 1 No 3, (2019), 147.
- Kiki Kustiawati, Skripsi “*Strategi Manajemen Isu Public Relations (Studi Mengenai Isu Kontaminasi Higienitas Menu pada Pizza Hut Indonesia)*”, (Jakarta: Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”, 2018)
- Kriyantono Rachmat , ,Op.Cit, 2015,Cit.Hlm 4.
- Kurnia Setiyo Rini Heru Prasetya Widodo dan Sugeng Rusmiwari, “*Peran Humas dalam meningkatkan citra Universitas Tribhuwana Tungadewil Dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*” Vol. 6, no. 1 (2017).
- Lexy J. Meleong, *Metologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1989).
- Listyo Kelvianto, Skripsi “*Manajemen Isu Humas Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan Dalam Menanggapi Berita Di Media Massa Tentang Kebakaran Hutan Dan Lahan*”, (Palembang: Universitas Sriwijaya, 2020)
- Lufri et al., *Metodologi Pembelajaran: Strategi, Pendekatan, Model, Metode Pembelajaran* (Purwokerto: CV IRDH, 2020).
- Luthfi Noppy Safitri, Intan Kemala dan Aslati, “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk (Ikpp) Perawang Terhadap Berkembangnya Isu Pencemaran Lingkungan*”, JRMDK, Vol.1 No.1 (Maret 2019) 29-36
- M. Fikri Akbar, Yulia Evadiani, and Immawati Asniar, *Public Relations* (Bangunjiwo: Penerbit Ikatan Guru Indonesia (IGI), 2021).
- Marlianto, Sulih Indra Dewi, dan Asfira Rachmad Rinata, berjudul “*Penerapan Manajemen Krisis oleh Humas PTPN XIII dalam Membangun Citra Positif Perusahaan*”, Journal of Southeast Asian Communication, Vol.4 No.2 (2023) 14-23
- Muh. Ridwan Yunus and Eka Budi Riatno, “*Peran Public Relation dalam Meningkatkan Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility pada PT. Angkasa Pura I (persero) cabang bandar udara frans kaisiepo bia*”, Jurnal Komunikasi, Politik & Sosiologi, 1 (2019), 5.
- Onong Uchjana effendy, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, n.d.).
- Rachmat Kriyantono, *Public Relations, Issue & Crisis Management; Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Krisis & Kualitatif*, Jakarta: PT. Adhitya Adrebina Agung, 2015
- Refa Afrianti, Shinta Hartini Putri, dan Nisa Lathifah, berjudul “*Strategi Manajemen Isu Public Relations PT Kereta Api Indonesia (Persero) Kantor Pusat dalam*

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. 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.

*Menangani Isu Pemberitaan Negatif Pelecehan Seksual di Kereta*”, Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan, Vol.07 No.2 (2 Maret 2023)

- Regester and Judy, *Risk Issues and Crisis Management in Public Relation* 2003
- Riyan Adhi Nugroho dan Achmad Mucharam, “*Strategi Manajemen Isu Humas PT Angkasa Pura 1 dalam Menangani Pemberitaan Negatif (Studi Kualitatif Mengenai Fasilitas Disabel Di Bandara Yogyakarta International Airport)*”, Jurnal IKON, Vol. XXVI No.1 (April 2021), ISSN: 1978-6972
- Rosady Ruslan, *Kiat Dan Strategi Kampanye Public Relations* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1997).
- Rosady Ruslan, *Manajemen humas dan manajemen komunikasi: konsepsi dan aplikasi* (Jakarta, Indonesia: PT Raja Grafindo Persada, 1999).
- Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 140
- Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: Public Relations dan Komunikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, n.d.).
- Saiful Romadon dan Ade Budi Santoso, “*Manajemen krisis Public Relations Pondok Pesantren dalam Merespon Isu Radikalisme dan Terorisme (Studi Kasus Pada Pondok Pesantren Nurussalam Desa Kujang Kabupaten Ciamis)*”, Jurnal AKRAB JUARA, Vol.4 No.4 (November 2019), 121-132
- Sekar Dwianti, Skripsi “*Manajemen Krisis Public Relations PT. Pertamina Ep Lirik Field Wilayah Kerja Kabupaten Indragiri Hulu Dalam Menghadapi Krisis Bencana Non Alam (Pandemi Covid-19)*”, (Riau: Univeristas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2022)
- Suciati, *Teori Komunikasi Dalam Multi Perspektif / Suciati* (Yogyakarta: Buku Litera, 2017).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, edisi rev (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).
- Supomo Indriantoro. *Metodologi penelitian bisnis (Yogyakarta: 1999) hlm.88*
- Supomo Bambang, Indiantoro Nur, *Metodologi Penelitian Bisnis.*(Yogyakarta: 1999)
- William F. Glueck and Lawrence R. Jauch, *Manajemen Strategis Dan Kebijakan Perusahaan*, cet. 3 (Jakarta: Erlangga, 1990).
- Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas*, (Bandung: Armico, 1984), 68
- Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, (Cet. I, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), 40.
- Fred R. David, *Manajemen Strategi dan Konsep*, (Jakarta: Prenhalindo, 2002), 6.
- Butterick Keith, *Pengantar Public Relations* (Jakarta: 2014) hlm.8

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

## LAMPIRAN 1

### DOKUMENTASI WAWANCARA



*Gambar 1 : Wawancara dengan GCG humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Jon Faisal Sultanic*



*Gambar 2 : Wawancara dengan Krani Publikasi dan Dokumentasi humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Anggi Romadhoni*

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 3 : Wawancara dengan Krani Publikasi dan Dokumentasi humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru, Sukir Siswanto*

**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.



## LAMPIRAN 2

### DAFTAR PERTANYAAN DAN HASIL WAWANCARA

1. **Apa yang di lakukan oleh humas PTPN V untuk menangani isu kerusakan lingkungan yang mencemarkan citra positif perusahaan?**

**Oleh : Bapak Anggi Romadhoni :**

Tentu kita Cross check atau mengkaji ulang terlebih dahulu, apakah informasi atau isu yang sedang menyebar benar atau tidak karena kita sebagai perusahaan perkebunan milik negara yang telah menerapkan Sustainability (keberlanjutan) yaitu dalam konteks PTPN V mengacu pada upaya perusahaan tersebut untuk menjalankan operasinya secara bertanggung jawab terhadap lingkungan, sosial, dan ekonomi. Ini bisa mencakup pengelolaan sumber daya alam secara berkelanjutan, perlindungan lingkungan, peningkatan kesejahteraan masyarakat lokal, dan praktik bisnis yang adil. Yang paling utama itu kita cross check terlebih dahulu informasi nya karena sejauh ini biasanya informasi-informasi tersebut disebarkan oleh media-media kecil oleh sekelompok-kelompok orang yang tidak terlalu besar dan itu biasanya mereka hanya berlandaskan dengan opini bukan fakta. Ketika itu hanya berdasarkan opini, maka kita abaikan.

2. **Bagaimana peran Humas PTPN V dalam mengelola dan merespon isu kerusakan lingkungan untuk meminimalkan dampak negatif dan membangun kepercayaan masyarakat?**

**Oleh : Bapak Anggi Romadhoni :**

Pastinya kita ross check ulang. Jika informasi nya tidak benar maka kita tidak menanggapi. Yang paling penting adalah bagaimana kita sosialisasikan kepada stakeholder, masyarakat maupun pemerintah untuk langkah apa atau strategi apa yang dilakukan untuk memperkuat sustainability yaitu memperkuat keberlanjutan. Setiap bulan nya ada agenda setting. Agenda setting disini adalah agenda untuk publikasi secara berurutan setiap bulan nya kami lakukan dan didalam Agenda setting dalam konteks humas PTPN V mengacu pada proses di mana divisi atau departemen humas perusahaan tersebut menentukan topik atau isu-isu yang akan diberikan perhatian dan diprioritaskan dalam pemberitaan dan komunikasi kepada publik. Ini bisa mencakup peluncuran produk baru, program tanggung jawab sosial perusahaan misalnya penghijauan dan reboisasi. Dengan mengatur agenda, humas PTPN V berusaha untuk mengendalikan narasi dan citra perusahaan di mata publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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 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. Apa saja langkah-langkah atau tahapan yang diambil oleh Humas PTPN V dalam merespons isu kerusakan lingkungan tersebut?

**Oleh : Bapak Anggi Romadhoni :**

Kita Cross check pastinya. Kalau tidak benar maka kita abaikan tetapi jika dianggap penting untuk dibahas maka akan kita jawab dengan media besar salah satunya media yang kami gunakan adalah Elaeis yaitu merujuk pada industri media yang dimiliki atau dikendalikan oleh syarikat Elaeis. Elaeis biasanya merujuk kepada syarikat atau konglomerat yang terlibat dalam berbagai industri, termasuk perladangan kelapa sawit, perniagaan hak tanah, dan lain-lain. Media besar massa Elaeis merujuk kepada platform media yang dimiliki atau dikawal oleh konglomerat atau syarikat kelapa sawit. Dengan adanya media massa yang menyebarkan tanggapan PT Perkebunan Nusantara V terkait isu kerusakan lingkungan dapat membentuk citra positif perusahaan dan mengembalikan kepercayaan publik.

### 4. Strategi apa yang digunakan oleh Humas PTPN V dalam manajemen krisis terkait isu kerusakan lingkungan?

**Oleh : Bapak Anggi Romadhoni :**

Kami memiliki empat strategi manajemen krisis dalam menanggapi isu tersebut. Yang pertama, *Tanggap Cepat* dengan mengidentifikasi persoalan dan media apa yang digunakan dalam penyebaran isu dengan melakukan cross check atau mengkaji ulang terlebih dahulu informasi yang ada dan mengurangi dampak negatifnya. Jika isu tersebut berasal dari media kecil, maka tidak kami tanggapi. Kedua, *Kolaborasi* dengan media besar dan membangun sinergi dengan bidang TJSL (Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) yaitu melakukan kegiatan yang berkelanjutan seperti reboisasi dan penghijauan karena kita merupakan perusahaan yang menerapkan sustainability. Ketiga, *Transparansi dan Komunikasi Terbuka* dengan mensosialisasikan kepada stakeholder, masyarakat maupun pemerintah untuk langkah apa atau strategi apa yang dilakukan untuk memperkuat sustainability yaitu memperkuat keberlanjutan kemudian secara terbuka kepada media untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait isu yang ada. Terakhir *evaluasi dan pembelajaran* dengan berkerjasama dengan media besar maka akan dapat menutupi isu yang ada





#### 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

dari media-media kecil dan adanya sinergi dengan bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) dengan kegiatan yang dilakukan seperti penghijauan dan reboisasi dapat mengembalikan citra perusahaan dan kepercayaan publik. Strategi yang dilakukan cukup efektif dan dikatakan berhasil dan jika perlu melakukan perbaikan yaitu dengan kita perkuat pemberitaan kegiatan yang dilakukan di media sosial seperti instagram dan seluruh seluruh platform media sosial mungkin itu kita bisa menjadi perbaikan untuk kedepannya.

#### 5. Bagaimana strategi manajemen krisis humas PTPN V dalam menghadapi isi kerusakan lingkungan, Berhasil atau tidak?

**Oleh : Bapak Anggi Romadhoni :**

Strategi yang kami gunakan berhasil dengan adanya bantuan media besar tersebut.

#### 6. Apakah faktor-faktor internal yang mempengaruhi strategi manajemen krisis Humas PTPN V terkait isu kerusakan lingkungan?

**Oleh : Bapak Sukir Siswanto :**

Kami lebih kepada keterbukaan, transparansi, dan koordinasi antara berbagai pihak internal dan unit dalam perusahaan. Itu akan dapat mempengaruhi kemampuan untuk merespons isu dengan cepat dan terkoordinasi. Selanjutnya, perusahaan belajar dari pengalaman krisis sebelumnya dengan menyesuaikan strategi manajemen krisis secara kontinu juga merupakan faktor internal yang penting.

#### 7. Apa yang mempengaruhi keberhasilan strategi manajemen krisis Humas PTPN V?

**Oleh : Bapak Sukir Siswanto :**

Konsistensi, kemudian komitmen tidak hanya dari kita tetapi juga dari seluruh unit usaha, informasi yang terbuka yaitu dua arah, kemudian kita berusaha memberikan informasi yang terus-menerus.

#### 8. Apakah Humas PTPN V memiliki program kerja manajemen krisis dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan tersebut?

**Oleh : Bapak Sukir Siswanto :**

Program kerja kita hanya sinergi dengan bidang TJSL(Tanggung Jawab Sosial Lingkungan) dengan melakukan kegiatan seperti penghijauan dan reboisasi.



#### 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

### 9. Bagaimana tanggapan media terhadap upaya manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PTPN V?

**Oleh : Bapak Sukir Siswanto :**

Tanggapan media cukup bagus karena selama ini jika misalnya ada isu-isu negatif langsung di respon dengan baik oleh PTPN V dengan berkerja sama dengan media besar seperti Elaeis sehingga isu-isu yang berasal dari media kecil tertutupi.

### 10. Apakah terdapat perbedaan dalam strategi manajemen krisis Humas PTPN V sebelum dan setelah munculnya isu kerusakan lingkungan?

**Oleh : Bapak Sukir Siswanto :**

Tetap sama saja karena biasanya isu-isu yang sering dihembuskan oleh sekelompok orang yang mengatasnamakan media yang kita tidak tahu hukumnya. Biasanya kita cukup balas saja di media-media besar bahwasanya kita tidak pernah melakukan hal tersebut.

### 11. Bagaimana kontribusi media massa dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap respon Humas PTPN V terhadap isu kerusakan lingkungan?

**Oleh Jon Faisal Sutanic :**

Konstitusinya sangat baik karena media massa menyebarkan jawaban dari PTPN V terkait isu yang sudah terjadi dan dapat membentuk persepsi masyarakat.

### 12. Apakah ada faktor penghambat kinerja humas PTPN V dalam manajemen krisis isu kerusakan lingkungan tersebut?

**Oleh Jon Faisal Sutanic :**

Tidak ada faktor penghambat kinerja kami Humas PTPN V dalam manajemen krisis karena kita sinergi kerja bersama dan saling berbagi informasi baik kepada stakeholder dan media.

### 13. Bagaimana evaluasi dan peningkatan strategi manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PTPN V setelah menghadapi isu kerusakan lingkungan?

**Oleh Jon Faisal Sutanic :**

Kita berusaha untuk mempertahankan konektivitas atau hubungan antara kita dengan media yang besar karena jika kita mendapatkan isu-isu dari media kecil maka dapat tertutupi dengan media besar tersebut.



## 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.

**14. Seberapa efektif strategi manajemen krisis yang digunakan oleh Humas PTPN V dalam mengatasi isu kerusakan lingkungan**

**Oleh Jon Faisal Sutanic :**

Cukup efektif dan dikatakan berhasil karena dengan startegi yang ada maka isu tersebut akan hilang dengan sendirinya dan kita cukup menjawab yang penting-penting saja.

**15. Apa pelajaran yang dapat dipetik dari pengalaman manajemen krisis Humas PTPN V dalam menghadapi isu kerusakan lingkungan untuk diterapkan di masa depan?**

**Oleh Jon Faisal Sutanic :**

Pelajarannya perlu kita perkuat karena kita sekarang di media besar sudah cukup bagus dan mungkin yg lebih kita perkuat itu di media sosial seperti Instagram dan seluruh platform media sosial mungkin itu kita bisa menjadi perbaikan untuk kedepannya.



**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](mailto:fdk@uin-suska.ac.id)

Pekanbaru, 20 Maret 2024

Nomor : B- 1500/Un.04/F.IV/PP.00.9/03/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) Exp  
Hal : Mengadakan Penelitian.

Kepada Yth,  
**Kepala Dinas Penanaman Modal dan**  
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu**  
**Provinsi Riau**  
Di  
**Pekanbaru**

**Assalamu'alaikum wr. wb.**

Dengan hormat,

Kami sampaikan bahwa datang menghadap bapak, mahasiswa kami:

N a m a	: HASNIDAR
N I M	: 12040324752
Semester	: VIII (Delapan)
Jurusan	: Ilmu Komunikasi
Pekerjaan	: Mahasiswa Fak. Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau

Akan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi tingkat Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan judul:

**"Strategi Manajemen Krisis Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan"**

Adapun Sumber Data Penelitian Adalah :  
**"Humas PT Perkebunan Nusantara V"**

Untuk maksud tersebut kami mohon Bapak berkenan memberikan petunjuk-petunjuk dan rekomendasi terhadap pelaksanaan penelitian tersebut.

Demikianlah kami sampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalam



Prof. Dr. Anton Rosidi., S.Pd., M.A

NIP. 1951118 200901 1 006

Tembusan:

1. Mahasiswa yang bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengemukakan dan memperbanyak 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.

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.

## BIOGRAFI PENULIS



Hasnidar, lahir di Keritang Indragiri Hilir, pada tanggal 20 Desember 2000 merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Lahir dari pasangan Ayahanda Jamaludin dan Ibunda Hanarek. Pada tahun 2007 memulai pendidikan pada jenjang Sekolah Dasar Negeri 012 Teluk Kelasa Kecamatan Keritang, Indragiri Hilir, Riau. Lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 4 Kempas kecamatan Kempas, Indragiri Hilir, Riau selama 3 tahun yaitu dari tahun 2013 sampai tahun 2016. Kemudian, penulis melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 1 Kempas, Kecamatan Kempas, Indragiri Hilir, Riau dengan jurusan Teknik Komputer dan Jaringan. Pada tahun 2020 berkat restu dan do'a kedua orang tua lulus jalur SBMPTN, penulis melanjutkan pendidikan Strata 1 (S1) dengan jurusan Ilmu Komunikasi tepatnya di Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Selama menjadi mahasiswa, penulis melaksanakan KKN di Desa Danau Pulau Indah Kecamatan Kempas, Indragiri Hilir, Riau dan melaksanakan magang selama 2 bulan di bagian Humas PT Perkebunan Nusantara V Pekanbaru. Penulis melakukan penelitian skripsi dengan judul "Strategi Manajemen Isu Humas PT Perkebunan Nusantara V (PTPN V) Pekanbaru dalam Menghadapi Isu Kerusakan Lingkungan." di bawah bimbingan langsung Ibu Dra. Atjih Sukaesih, M.Si. Berdasarkan hasil ujian Sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi pada tanggal 5 April 2024, penulis dinyatakan LULUS dan telah berhak menyandang gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).