

**PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN  
PROFESIONALISME KARYAWAN PT. PLN (PERSERO)  
AREA PEKANBARU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Serta Melengkapi Syarat-Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Strata Satu (S-1) Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru**



**Disusun Oleh :**

**IHSAN ARIFIN**  
**NIM. 10843003842**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
PEKANBARU  
TAHUN 2013**

## KATA PENGANTAR

**Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatu,**

Puji syukur penulis persembahkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan rahmatNya berupa nikmat iman dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Skripsi yang diajukan sebagai tugas akhir untuk mendapatkan gelar Sarjana Komunikasi di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau. Amin ya Rabbal'Alamin.

Ucapan Shalawat serta salam Allahuma **Sholli'ala Muhammad Wa'ala alihi Washohbihi Rosullillahi Ajma'in** penulis ucapkan buat junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa risalah yang benar disisi Allah SWT, dan sebagai suru tauladan yang benar bagi seluruh umat manusia.

Disatu sisi, penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini merupakan karya tulis yang ideal yang masih jauh dari kesempurnaan. Namun penulis selalu berusaha untuk dapat memberikan yang terbaik dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu, dalam penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sumbangan moril maupun materil. Dan sudah sewajarnya pula penulis terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. HM. Nazir. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Prof. Dr. Amril M, MA. selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, dan Pembantu Dekan I, II, III, beserta seluruh staf dekan yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu
3. Bapak DR. Nurdin Abdul Halim, MA selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi yang turut membantu dalam pendidikan.
4. Bapak Drs. H. Suhaimi, M.Ag selaku Penasehat Akademik (PA) semester 1-3, dan Bapak Dr. Yasril Yazid, M.IS selaku Penasehat Akademik semester 4-10, yang telah memberi nasehat dan masukan selama penulis menjadi mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
5. Kepada Bapak Toni Hartono, M.Si selaku pembimbing skripsi pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Yantos, M.Si selaku pembimbing Skripsi dua yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan dan nasehat kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kakak Reno, kakak Yeye, kakak Dwi, dan seluruh staf Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan semangat dan dorongan kepada penulis.

8. Terimakasih kepada Bapak Darmawai Darsono selaku Asisten Manajer Bagian Pelayanan, Administrasi dan Humas, yang telah menyempatkan ruang dan waktunya kepada penulis, dalam menyajikan beberapa data maupun program humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan.
9. Terimakasih kepada pimpinan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru dan Manager PLN (Persero) Area Pekanbaru Bapak Agus Sudjahjo, beserta seluruh staf dan karyawan yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis dalam penyajian data dan penelitian ini.

Selain itu, penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik yang sifatnya membangun untuk kesempurnaan penulisan ini, semoga penelitian ini dapat bermanfaat, Amin

Pekanbaru, 10 Mei 2013

Ihsan Arifin  
NIM : 10843003842

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	
<b>DAFTAR ISI.....</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	

### **BAB I PENDAHULUAN**

<b>A. Latar Belakang. ....</b>	<b>1</b>
<b>B. Alasan Pemilihan Judul.....</b>	<b>8</b>
<b>C. Penegasan Istilah.....</b>	<b>9</b>
<b>D. Permasalahan.....</b>	<b>10</b>
1. Identifikasi Masalah .....	10
2. Batasan Masalah.....	10
3. Rumusan Masalah .....	11
<b>E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional .....</b>	<b>12</b>
<b>G. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>25</b>
<b>H. Metode Penelitian.....</b>	<b>27</b>
<b>I. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>30</b>

## **BAB II GAMBARAN UMUM TENTANG LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah Singkat Perusahaan .....	32
B. Visi dan Misi PLN .....	36
C. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi.....	38
D. Uraian Tugas dan Wewenang Organisasi Perusahaan .....	38
E. Struktur Organisasi PT. PLN .....	45
F. Arah dan Tujuan PT. PLN .....	47

## **BAB III PENYAJIAN DATA**

A. Peranan Humas dalam Meningkatkan Efisiensi Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru .....	50
B. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan Karyawan .....	58
C. Memelihara Kekompakan Kerja Serta Menyalurkan Kreativitas Karyawan	60
D. Hambatan Kelompok Kerja Karyawan .....	61

## **BAB IV ANALISA DATA**

A. Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru .....	63
B. Membantu Karyawan dengan <i>Coaching &amp; Counseling</i> .....	67
C. Perkembangan & Metode Pendekatan MSDM.....	70
D. Meningkatkan Efisiensi Karyawan .....	71

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	75
---------------------	----

<b>B. Saran.....</b>	<b>76</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	

## ABSTRAK

### PERANAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN PROFESIONALISME KARYAWAN PT. PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU

Humas perusahaan dengan humas pemerintah, yang masing-masing memiliki dalam bentuk peranannya dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Humas atau lebih dikenal sebagai *Public Relations* sudah sangat dominan perannya pada hampir setiap perusahaan pada saat ini, seorang humas harus mampu menjadi *mediator*, *creator* dan juga *conseptor* sekaligus *komunikator* terutamanya dalam membina hubungan karyawan perusahaan. Penelitian ini dilaksanakan pada PT. (PLN) Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru yang berada di jalan Dr. Sutomo No. 69.

Tujuan yang ingin dikupas oleh peneliti ialah peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Terutama dukungan dengan program CMC (*coaching, mentoring, conseling*) yang merupakan program dalam bentuk suatu rencana perubahan yang merupakan salah satu peranan humas terhadap terciptanya karyawan yang profesional dan sesuai dengan aturan-aturan secara efisien, terutama terhadap karyawan perusahaan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Pengumpulan data dilakukan melalui, wawancara (*interview*), observasi dan dokumentasi, langsung kepada pihak bagian humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, setelah data terkumpul dianalisis dengan menggunakan metode **Deskriptif Kualitatif**, yang merupakan gambaran dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka sehingga fakta yang terjadi di lapangan dapat dijelaskan sebagaimana mestinya.

Dari hasil analisa wawancara yang penulis lakukan terhadap data-data yang ada, dapat diketahui bahwa humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru telah melakukan perannya dalam meningkatkan profesionalisme karyawan dengan baik, dan dengan segala pengetahuan, ide, keterampilan maupun inovasi yang dimiliki. sebagai pengukur dalam meningkatkan profesionalisme karyawan perusahaan adalah sumber daya manusia (*human capital*) maupun dalam bentuk program CMC (*coaching mentoring conseling*), yang merupakan sebagai dukungan dan dasar penggerak nilai prioritas karyawan profesional.



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Peran humas semakin diperlukan baik oleh suatu badan usaha maupun pemerintah. Humas perusahaan dengan humas pemerintah memiliki suatu perbedaan antara lainnya: Humas perusahaan yang memiliki peranan dalam meningkatkan dan memajukan perusahaan, sedangkan humas pemerintah tidaklah mempunyai sesuatu hal yang diperdagangkan. Setiap perusahaan swasta yang berskala besar, sangat memerlukan humas untuk menjalankan tugas penerangan di dalam jajaran masing-masing yang perannya sebagai pusat komunikasi ke dalam ataupun ke luar perusahaan, sedangkan komunikasi ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan sekitarnya (Abdulrachman, 2001: 212).

Humas pada dasarnya merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi, baik organisasi yang bersifat komersial (Perusahaan) maupun organisasi nonkomersial, mulai dari yayasan, perguruan tinggi sampai ke lembaga-lembaga pemerintah. Kebutuhan akan hadirnya tidak bisa dicegah, karena Humas merupakan salah satu fungsi manajemen yang menentukan kelangsungan organisasi secara positif. Arti penting Humas sebagai sumber informasi terpercaya kian terasa pada era globalisasi dan “*banjir informasi*”, seperti saat ini (Anggoro, 2001: 01).

Praktisi Humas senantiasa dihadapkan pada tantangan dan harus menangani berbagai macam fakta yang sebenarnya, terlepas dari apakah fakta itu hitam, putih atau abu-abu. Perkembangan komunikasi tidak memungkinkan lagi bagi suatu organisasi untuk menutup-nutupi suatu fakta. Oleh karena itu, humas dan personilnya dituntut untuk mampu menjadikan orang-orang lain memahami suatu pesan, demi menjaga reputasi atau citra perusahaan yang diwakilinya (Anggoro, 2001: 59).

Menurut Denny Griswold (Djaja, 1983: 11), humas adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar kepentingan publik merencanakan dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Berbicara mengenai humas, sebenarnya dapatlah di jelaskan secara sederhana bahwa humas itu pada dasarnya adalah untuk menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan di dalam atau di luar suatu instansi. (Hanan, 1985: 12).

Di era globalisasi, era kompetisi, era komunikasi, era informasi, sampai era perang citra. Sekarang ini peranan (*Public Relations*) semakin diperlukan. Lihat saja konsep masa Mega Marketing yang dikemukakan pakar marketing dunia *Philip Kotler* memasukan bidang disiplin ilmu PR sebagai salah satu unsur "P" dalam mega marketing itu (*Price, Produc, Place, Promotion, Power dan Public Relations*) (Ardianto, 2004: 02).

Kegiatan humas haruslah sistematis dan terencana, tetapi kadang-kadang perlu untuk berimprovisasi dan berinovasi suatu kebijakan harus dipertimbangkan, dirumuskan, direncanakan dan dievaluasi. Untuk ini diperlukan analisa dan data yang diperoleh tentang organisasi dan lingkungannya. Peneliti yang terkait harus dilakukan agar dapat diperoleh kesimpulan yang tepat demi sasaran (Fuad Afdhal, 2002: 21).

Menurut Charles Steinberg (2010: 15) menjelaskan aspek humas ini dengan “Menata filosofi perusahaan dan membawa filosofi itu ke dalam praktik sehingga apa yang dikatakan sebuah lembaga tidak berbeda dengan apa yang dilakukannya”. Kemudian, pada hakikatnya, pimpinan humas menghabiskan cukup banyak waktu dalam memperkirakan apa dampak dari isu sosial, politik, dan ekonomi di dalam maupun di luar negeri terhadap usaha mempertahankan nama baik organisasi pada jangka panjang.

Di setiap tempat, dunia *public relations* mempunyai peran ganda, disatu pihak berupaya menjaga citra, baik terhadap lembaga atau organisasi yang diwakilinya, dan dipihak lain ia harus berhadapan berbagai situasi yang kurang menguntungkan seperti *opini public* yang negatif, *kontroversial*, bertentangan, hingga menghadapi saat yang paling penting krisis kepercayaan dan citra. *Public relations* merupakan penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya sehingga maksud dan tujuan dari organisasi/ lembaga dapat sampai ke publik. organisasi dan lembaganya. Humas mempunyai peranan yang penting dalam mengefektifkan organisasi dengan

membangun hubungan jangka panjang dengan lembaga-lembaga strategis (Soemirat, 2004: 89).

Manusia tidak mungkin tanpa berkomunikasi, semua tingkah laku macam apapun adalah kegiatan “*komunikasi*”, sedangkan “*diam*” merupakan suatu komunikasi karena bagi orang lain berarti “*aku tidak bicara*”. Jadi setiap komunikasi mengandung aspek relasi dan masing-masing komunikasi mempunyai aspek tertentu dalam komunikasi, dalam prosesnya akan menghasilkan “*aspek relasi*”. Sedangkan kegiatan komunikasi dalam humas ditujukan kepada masyarakat yang ada dalam organisasi (internal) dan masyarakat luar organisasi (eksternal) komunikasi internal meliputi berbagai cara yang dapat di klasifikasikan ke dalam dua jenis yaitu Komunikasi personal dan kelompok.

Humas dalam komunikasi personal sangat penting karena tatap muka berlangsung secara dialog bisa langsung kontak pribadi, maka disebut juga komunikasi antarpribadi. Komunikasi tatap muka merupakan jenis komunikasi yang efektif untuk mengubah sikap, pendapat, dan tingkah laku (Hermanto, 2007: 69).

Di dalam organisasi yang modren, memiliki suatu struktur yang kompleks dari berbagai kegiatan, hanya dengan komunikasilah kegiatan itu dapat diatur dan dipersatukan untuk mencapai tujuan. Seorang karyawan haruslah sanggup mengerti, baik interaksi yang bersifat organisasi maupun bersifat perorangan, dan sadar akibat interaksi terhadap bawahan maupun terhadap dirinya sendiri (Rumanti, 2007: 78).

Humas merupakan suatu bentuk hubungan masyarakat yang mempunyai peranan dalam meningkatkan produksi pelayan terhadap masyarakat, secara umum, selain itu humas juga mempunyai fungsi sebagai penghubung antara organisasi dengan publik internal dan eksternal, dengan tujuan untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Adapun yang dimaksud dengan humas adalah mamikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dengan publiknya (Ruslan, 2004: 16).

Seorang humas harus mempunyai kredibilitas atau kemampuan dan pengetahuan yang luas, sehingga ia mudah untuk melaksanakan tugasnya sebagai humas dengan fungsinya. Adapun fungsi utama seorang humas menurut Edward L. Bernay, (2000: 12) dalam bukunya "*public relation*" adalah:

1. Memberikan penerangan kepada masyarakat
2. Melakukan persuasi untuk merubah sikap dan perbuatan masyarakat secara tidak langsung
3. Berupaya untuk mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat atau sebaliknya (Ruslan, 2004: 19).

Seorang humas juga harus memiliki wawasan yang luas dan juga harus memahami fungsi dari humas itu sendiri. Adapun fungsi seorang humas adalah:

- a. Mempengaruhi pendapat (memberikan penerangan kepada masyarakat)

- b. Cara mempengaruhi dengan penyajian yang dapat di terima (pembentukan langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan)
- c. Komunikasi yang dilakukan dua arah secara timbal balik (usaha mengintergrasikan sikap dan tindakan dari permasalahan dengan masyarakat terhadap permasalahannya), (Widjaja, 2000: 28).

*Humas* mempunyai arti yang sangat berbeda dengan *public relations*, karena huruf “s” mempunyai arti jamak. Artinya, setiap hubungan dan komunikasi yang terjadi haruslah timbal balik. Komunikasi yang terjadi haruslah dua arah dan menguntungkan kedua belah pihak, baik bagi komunikator maupun komunikan. Kata kuncinya adalah “*be good and tell it (jadilah baik dan katakan saja)*” seperti diketahui bahwa PR meliputi internal dan eksternal. Untuk internal PR, yakni bagaimana kita membangun komunikasi ke dalam rangka mencapai saling pengertian serta persepsi yang sama tentang sesuatu persoalan, merupakan pekerjaan rumah bersama segenap komponen bangsa. Jelas ada motornya yaitu pemerintah itu sendiri melalui aparat-aparatnya yang terkait, harus mampu membangun sinergi dengan institusi-institusi non pemerintah (NGO) dalam upaya menciptakan Indonesia sesuai tujuan nasional, adil berkemakmuran dan makmur berkeadilan. Lebih dari itu, harus mampu mewujudkan apa yang menjadi isu besar lahirnya reformasi, menciptakan *good governance* (tata pemerintahan yang baik).

Setiap perusahaan pasti mengharapkan kinerja karyawannya mengalami peningkatan. Begitu juga halnya dengan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang Perusahaan Listrik Negara

Perseroan Area Pekanbaru dari hal ini berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Peranan humas merupakan salah satu jabatan di perusahaan tersebut, yang meningkatkan profesionalisme karyawannya. Baik itu dalam bentuk menjalin kekompakan dalam bentuk meningkatkan efesiansi karyawan, kekompakan, pengetahuan, komunikasi dengan rekan sekerja, atasan kepada bawahan, ataupun sebaliknya. Dalam meningkatkan profesionalisme karyawan tersebut, di dukung oleh beberapa sistem yang memudahkan element-elemen yang ada di perusahaan tersebut untuk menjalin kerja dengan maksimal dan profesional.

Humas internal, itu sama pentingnya dengan humas eksternal, jika uang yang menjadi ukurannya, maka humas internal mampu memberi kontribusi profitabilitas perusahaan sama besarnya dengan yang diberikan oleh humas eksternal hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan (*staff relations*) itu sesama anggota di sebuah organisasi lebih fokus pada aspek-aspek manusiawi sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan pakan hubungan-hubungan industri (Munandar, 1992: 172).

Karyawan merupakan sumber daya terpenting yang menghasilkan dan menentukan suksesnya nilai tambah perusahaan. Sebagai modal terpenting karyawan dalam bertujuan untuk memaksimalkan produktivitas dan efisiensi perusahaan melalui cara kerja yang efektif. Karyawan juga dapat diartikan sebagai tenaga kerja yang dikerjakan oleh lembaga perusahaan yang mendapat imbalan atau gaji atas jasa yang mereka berikan terhadap perusahaan yang mereka masuki (Hadari, 1997: 327).

PT. PLN (Persero) adalah suatu Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kebutuhan masyarakat di bidang jasa Pelayanan Listrik Negara (PLN). Seperti menyediakan pelayanan listrik negara terhadap masyarakat, dengan melakukan pemasangan listrik (meteran, kecepatan arus, maupun besar tekanan listrik). Sebagai perusahaan Pelayanan Listrik Negara PLN perusahaan perseroan, Telah menggunakan listrik sebagai Sumber Daya Manusia (SDM).

Peranan humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, selain melakukan responnya suatu pelanggan yang merupakan bentuk tanggung jawab humas (eksternal), dan humas sangat berperan dalam perusahaan yang merupakan penilaian penting dalam prestasi kerja karyawan di dalam bidangnya masing-masing, yang menjadikan suatu nama baik perusahaan di mata masyarakat luas.

Begitu besar dan pengaruhnya peranan seorang humas dalam sebuah perusahaan, oleh karena itu, berdasarkan latar belakang yang di atas, maka penulis ingin melakukan riset dengan judul **“Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru”**.

## **B. Alasan Pemilihan Judul**

Adapun yang menjadi alasan penulis untuk memilih judul tersebut adalah :

1. Masalah ini sangat menarik dan berperan sekali untuk diteliti karena penulis ingin tahu apa peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.



2. Judul ini diteliti karena memiliki relevansi dengan jurusan penulis, yaitu konsentrasi *Public Relations*.
3. Dengan meneliti judul ini penulis merasa sanggup, baik dari segi waktu, biaya, buku-buku dan faktor pendukung lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **C. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap beberapa istilah pada tulisan ini, maka penulis menjelaskan beberapa hal :

1. Peranan merupakan kumpulan kegiatan harian yang dilakukan seseorang. Glen Broom dan David Dozier telah mengkaji peran humas selama lebih dari 20 tahun. Kajian mereka telah membantu kita mempelajari kekuatan fungsi humas dalam menghasilkan program yang benar, mempengaruhi perencanaan strategis organisasi, serta dampaknya pada pencapaian tujuan jangka pendek dan jangka panjang organisasi, (Baskin, 2010: 62).
2. Humas menurut Denny Grosword dalam bukunya *your Public Relations*, adalah fungsi manajemen menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik serta melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publik (Abdurrahman, 1992: 167).
3. Menurut Ruslan (2004: 64). profesionalisme adalah memiliki kemampuan teknis dan operasional yang diterapkan secara optimum dalam batas-batas etika profesi.

4. Karyawan adalah merupakan sumber daya terpenting yang menghasilkan dan menentukan suksesnya nilai tambah perusahaan. Sebagai modal terpenting karyawan dalam bertujuan untuk memaksimalkan produktivitas dan efisiensi perusahaan melalui cara kerja yang efektif. Karyawan juga dapat diartikan sebagai tenaga kerja yang dikerjakan oleh lembaga perusahaan yang mendapat imbalan atau gaji atas jasa yang mereka berikan terhadap perusahaan yang mereka masuki (Hadari, 1997: 327).

5. PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru adalah perusahaan yang merupakan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang didirikan dengan Akta Notaris Sutjipto, S.H. No. 169 Tanggal 30 Juli 1994 beserta perubahannya.

#### **D. Permasalahan**

##### 1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah untuk penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- b. Apa sajakah factor-faktor dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

##### 2. Batasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya permasalahan dalam penelitian, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini supaya tidak terjadi kesalah pahaman. Adapun kajian dalam penelitian ini adalah sebatas pada peranan

humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

### 3. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan permasalahan tersebut, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru?

## **E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### 1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

### 2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan dilaksanakannya penelitian ini antara lain adalah:

#### a. Kegunaan Teoritis

1) Sebagai bahan masukan bagi seluruh akademisi pengkaji ilmu komunikasi di bidang Humas untuk meneliti permasalahan yang relevan.

2) Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dan wawasan tentang peran profesi Humas dalam organisasi/perusahaan bagi mahasiswa maupun universitas untuk penelitian lanjutan.

#### b. Kegunaan Praktis

1) Diharapkan mampu memberikan kontribusi yang baik bagi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Untuk memahami apa saja yang akan menjadi peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

2) Penelitian ini juga bermaksud untuk memenuhi persyaratan sebagai tugas akhir peneliti untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada jurusan ilmu komunikasi konsentrasi *Public Relations* S1 Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## **F. Kerangka Teoritis dan Konsep Operasional**

### **1. Kerangka teoritis**

Kerangka teoritis merupakan landasan umum bagi penulis untuk menjawab permasalahan yang diajukan menurut teori yang ada guna mendukung pengelolaan dan akurasi data yang akan diteliti, juga untuk menjelaskan teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yaitu peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Penelitian mengenai “**Peranan**” secara umum sudah pernah di teliti oleh beberapa penulis alumni mahasiswa sebagai berikut:

- a. Pada tahun 2008, Fiftin Hospita Nim: 10343022768 yang di kaji membahaskan tentang “bagaimana peranan humas menyebarkan informasi yang efektif terhadap media cetak maupun media elektronik”,

- b. Era Yunita di tahun 2008: dengan Nim: 10343022761. Dengan kajian tentang “Peranan Humas Hotel Latifah Taluk Kuantan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Citra Hotel”.
- c. Icut Heri Koko di tahun 2008 dengan Nim: 1034302278 yang berjudul tentang “Peranan Humas Dalam Mendukung pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*).

Secara garis besar, dalam penelitian ini saya akan membahas mengenai “*bagaimana peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru*”. Agar permasalahan dalam penelitian ini mudah untuk di pahami, maka diperlukan tinjauan dari para ahli yang berkaitan dengan penelitian yang diteliti, pembahasan kerangka teoritis ini bertujuan untuk memaparkan atau menjelaskan konsep-konsep teori yang berhubungan dengan permasalahan dalam penelitian.

#### **d. Peranan**

Peranan menurut Anton (1988: 667), bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan pada individu yang menempati kedudukan sosial tertentu. Menyelenggarakan terciptanya saling pengertian dan dukungan bagi terciptanya suatu tujuan tertentu dan kebijakan kegiatan produksi barang atau pelayanan jasa dan sebagainya demi kemajuan perusahaan atau citra positif bagi lembaga bersangkutan. Jadi kegiatan Humas tersebut sangat erat hubungannya dengan pembentukan opini dan perubahan sikap. (Ruslan, 1997: 10).

Dari definisi di atas maka dapat disimpulkan peranan merupakan suatu tugas yang diberikan kepada seseorang baik itu kelompok, individu yang ditugaskan dan yang harus dilaksanakan. Begitu juga dengan komunikasi verbal pegawai dalam melaksanakan tugas yang telah diberikan oleh pimpinannya atau lembaga yang ditujukan untuk kepentingan masyarakat atau lembaga tersebut, layanan-layanan yang diberikan pegawai haruslah dapat memuaskan masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan komunikasi verbal itu sendiri.

## **b. Humas**

### 1) Pengertian Humas

Howard Stephenson (1971: 24) dalam bukunya *Hand Book of Public Relations*, mengatakan bahwa definisi profesi humas merupakan profesi secara praktis memiliki seni keterampilan atau pelayanan tertentu yang berlandaskan latihan, kemampuan dan pengetahuan serta diakui sesuai dengan standar etikanya.

Pertemuan asosiasi-asosiasi humas seluruh dunia di Mexico City, Agustus tahun 1978, menetapkan definisi humas adalah suatu seni sekaligus disiplin ilmu sosial yang menganalisis berbagai kecenderungan, memprediksi setiap kemungkinan konsekuensi dari setiap kegiatannya, memberikan masukan dan saran-saran kepada para pemimpin organisasi, dan mengimplementasikan program-program tindakan yang terencana untuk melayani kebutuhan organisasi dan kepentingan khalayaknya.

Menyinggung mengenai peranan humas di perusahaan, untuk ini dapat kita ambil pendapat dari Alvin (1972: 23), Management Association menjelaskan “masalah nomor satu dalam manajemen dewasa ini adalah komunikasi; komunikasi antara manajemen dan karyawan, antara berbagai tingkat manajemen dan antara pejabat yang sama pangkatnya.”

## 2). Fungsi Humas

Berbicara mengenai fungsi humas, sebenarnya dapat dijelaskan dengan sederhana bahwa humas itu pada dasarnya adalah untuk menghubungkan publik atau pihak yang berkepentingan di dalam maupun di luar suatu instansi. Secara praktisi berbicara mengenai fungsi dari humas itu sendiri, tidaklah akan terlepas begitu saja kaitannya dengan kegiatan humas. Karena melalui kegiatan humas dapat secara jelas, langsung diketahui mengenai humas itu, baik kegiatannya dalam bentuk eksternal maupun internal.

Seperti pendapat Scott M. Cutlip dan Allen H. Center (2000: 6), dalam buku “*Effective Public Relations*” menjelaskan, bila kegiatan public relations itu bersifat internal, maka kegiatannya mencakup kepada usaha :

- a. Mengadakan analisa terhadap kebijaksanaan perusahaan yang sudah maupun sedang berjalan.
- b. Mengadakan perbaikan sebagai kelanjutan dari analisa yang dilakukan terhadap kebijaksanaan perusahaan, baik yang sedang berjalan maupun terhadap perencanaan kebijaksanaan yang baru.

Sedang pengertian kebijaksanaan dalam membicarakan fungsi humas secara internal ini dapat diwujudkan antara lain dalam bentuk :

1. Masalah kepemimpinan (*leadership*)
2. Cara melaksanakan kepemimpinan
3. Hubungan dengan publik karyawan, dalam bentuk seperti :
  - a) Upah yang cukup
  - b) Perlakuan yang adil
  - c) Ketenangan bekerja
  - d) Penghargaan atas prestasi kerja

Humas memiliki peran fungsi kedalam, menyerap aspirasi atau keinginan publik/masyarakat yang diselaraskan dengan kepentingan bagi instansinya demi tercapainya tujuan bersama.

1. Fungsi humas sebagai berikut:
  - a) Mencegah salah pengertian (*misunderstanding*) antara pimpinan dan bawahan.
  - b) Mengembangkan kerjasama antara pimpinan dengan bawahan
  - c) Dapat membentuk suatu kelompok kerja atau group dynamic atau team work yang efektif
  - d) Mengarahkan individu dalam kelompok kepada suatu tujuan.
- 3) Program kerja humas

Tugas utama Humas adalah bertindak sebagai *a channel of information* dan *source of information*. Dengan demikian, humas merupakan sumber keterangan dan harus menyampaikan kepada masyarakat. Karena humas sudah diperlukan sejak menyusun program kerjanya. Sejak rencana pendirian perusahaan itu sampai dengan berjalannya program, bahkan mungkin



perusahaannya disaat mengalami kebangkrutan, kerja humas meliputi hal-hal yang menyangkut sebelum, sedang, dan sesudah perusahaan itu ada (hidup). Berdasarkan hal tersebut, maka program kerja humas pun akan tersusun menurut urutan situasi dan perkembangan perusahaan itu, dan sudah tentu masing-masing mempunyai program kerja kedalam dan keluar perusahaan tersebut.

Seperti pendapat Prof. James D. Money (1947: 98) dalam bukunya “The Principles Of Organization”. hubungan dengan karyawan (*employee relations*) tersebut dapat diselenggarakan bentuknya pada kegiatan pada suatu perusahaan, melalui hubungan secara informal merupakan hubungan yang diselenggarakan dalam suatu perusahaan, antara seorang pimpinan dengan bawahan, yang menyangkut kepada situasi kerja dengan ditandai adanya bentuk hubungan yang erat atau pribadi yang memberikan pernyataan mengenai perasaan, keinginan, serta hasrat dari masing-masing karyawan. Dengan singkat dapat ditegaskan di sini, hubungan yang bersifat informal ini dapat diwujudkan melalui pengamatan dari sikap pendapat dan tingkah laku pribadi.

Oleh karenanya untuk menghindarkan kesalahpahaman antara pimpinan dengan publik karyawan melalui tujuan dari kegiatan humas ini, maka pihak perusahaan menyelenggarakan kegiatan darma wisata, olahraga, temu-muka, aksi sosial, di mana seluruh kegiatan ini bertujuan untuk memupuk hubungan yang erat antara pimpinan dengan karyawan. Sehingga pada tahap selanjutnya

dapat diharapkan karyawan dapat menjadi seorang partisipan yang baik dalam menghadapi tugas yang dibebankan oleh perusahaan kepadanya.

Humas dapat memberikan kontribusinya dalam proses *strategic management* melalui dua cara :

1. Melakukan tugasnya sebagai bagian dari *strategic management* keseluruhan organisasi-dengan melakukan survei atas lingkungan dan membantu mendefinisikan misi, sarana, dan *objective* organisasi/perusahaan.
2. Humas dapat berperan dalam *strategic management* dengan mengelola kegiatannya secara strategis, artinya bersedia mengorbankan kegiatan jangka pendek demi arah perusahaan secara menyeluruh.

Dalam keadaan demikian, humas sudah harus mulai aktif menjalankan peranannya. Untuk kepentingan para anggota, humas hendaknya selalu memberikan informasi yang aktual sehubungan dengan perkembangan situasi dalam rangka persiapan pendirian perusahaan.

Humas berkewajiban untuk melaksanakan tugas-tugas seperti yang telah diuraikan pada bab-bab terdahulu sesuai dengan metode kerja yang telah diutarakan. Dengan melaksanakan metode kerja secara bertahap dan menggunakan media komunikasi yang tepat, humas dapat membantu memperlancar jalannya kegiatan perusahaan. Dalam hal ini banyak permasalahan yang menjadi program pemikiran humas, antara lain:

1. Program humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan:
  - a. Meningkatkan efisiensi karyawan (SDM)

- b. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan (SDM)
- c. Memelihara kekompakan kerja serta menyalurkan kreativitas para karyawan (SDM)
- d. Ikut mengawasi dan menjaga perusahaan dari gangguan-gangguan penyelewengan (SDM).

4) Tugas-tugas humas

Lebih jauh Brennan dalam bukunya "*Bussiness Communication*" mengatakan: "*Management is Communication*". Oleh karenanya dalam melihat masalah tersebut di atas, maka bentuk-bentuk kegiatan humas dalam perusahaan pada prinsipnya terbagi kepada dua hal:

1. Komunikasi manusiawi
2. Komunikasi manajemen

Komunikasi manusiawi adalah salah satu bentuk dari proses komunikasi yang menitik beratkan kepada usaha yang menyampaikan lambang-lambang tertentu antara individu. Dalam komunikasi manusia yang perlu diketahui adalah bukan kepada dalam bentuk komunikasinya, melainkan bagaimana komunikasi itu dapat dilakukan secara efektif.

Menurut John D. Millet dalam bukunya *Management in Public Services the quest for effective performance*, yang artinya peran humas di instansi atau lembaga pemerintahan terdapat dalam beberapa hal tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut:

1. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan, dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat (*learning about public desires and aspiration*).

2. Kegiatan untuk memberikan nasehat atau sumbang saran dalam menanggapi apa sebaiknya dapat dilakukan instansi atau lembaga pemerintahan seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya (*advising the public about what is should desire*).
3. Kemampuan untuk mengusahakan tercipta hubungan memuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and goverment official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintah yang bersngkutan (*informing and about what agency is doing*).

Mengemukakan bahwa Kustadi Suhandang (2012: 73-75), inti tugas humas adalah:

- a. sinkronisasi antara informasi dari perusahaan dengan reaksi.
- b. tanggapan publik sehingga mencapai suasana yang akrab.
- c. saling mengerti dan muncul suasana yang menyenangkan dalam interaksi perusahaan dengan publik.

Sudah tentu suasana di dalam perusahaan itu sendiri yang akan menjadi target internal humas, terutama suasana diantara para kryawan mempunyai hubungan langsung dengan perkembangan perusahaan. Kegiatan humas ke dalam perusahaan diperlukan untuk memupuk adanya suasana yang menyenangkan di antara para karyawan, komunikasi antara bawahan dan pimpinan atau atasan terjalin dengan akrab dan tidak kaku, serta meyakini rasa tanggung jawab akan kewajibannya terhadap perusahaan. Untuk dapat

menciptakan keadaan itu semua, kiranya perusahaan, dalam hal ini PLN melalui kebijaksanaan internal humasnya, antara lain berusaha mengadakan:

a. Pengumuman

Melalui papan penerangan bisa diumumkan setiap program kerja atau kebijaksanaan pimpinan dalam perusahaan itu. Juga bisa dikemukakan hasil-hasil yang telah dicapai perusahaan dan yang masih diusahakan pencapaiannya.

b. Buku pegangan pegawai

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

c. Kontak pribadi

Komunikasi antar pegawai, baik vertikal maupun horizontal perlu dilakukan untuk lebih mengenal dan mendalami isi hati masing-masing pegawai. Terutama sekali antara atasan dan bawahan, perlu adanya kontak pribadi ini, sehingga suasana akrab dan ketidakkakuan dalam pergaulan akan tercapai.

d. Pertemuan-pertemuan berkala

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

### **3. Profesionalisme**

Menurut Mahmudin (2000: 36), kata profesi berasal dari bahasa latin, yaitu berarti “suatu kegiatan atau pekerjaan yang semula dihubungkan dengan sumpah dan janji yang bersifat religius”. Seseorang yang memiliki profesi berarti memiliki ikatan batin dengan pekerjaannya. Jika terjadi pelanggaran sumpah atau janji terhadap profesi, sama dengan pelanggaran sumpah jabatan yang telah dianggap telah menodai “kesucian” profesi tersebut. Artinya kesucian profesi tersebut perlu dipertahankan dan yang bersangkutan tidak akan mengkhianati profesinya. (Rusady, 2004: 49)

Profesionalisme berarti isme atau paham yang menilai tinggi keahlian profesional khususnya, atau kemampuan pribadi umumnya, sebagai alat utama untuk meraih keberhasilan. Dengan demikian, jelaslah bahwa profesionalisme tidak menggantungkan keberhasilan pada kemampuannya dan keahliannya serta mengikuti kaidah yang berlaku dalam profesinya. Maka akan bersaing melalui standar kualitas karya, layanan, atau produk. (Hamid, 2011: 106-107).

Menurut Patricia J. Parsons (2004: 25) Profesionalisme adalah suatu karakteristik dan tentang menghormati orang ketika anda melaksanakan tugas dan rasa hormat. Dan sebuah aspek pengakuan, organisasi, kriteria, kreatif, dan konseptor. Perilaku bukan hanya berbagai kompetensi dan menunjukkan kebanggaan atas pekerjaannya yang dilakukan, dan juga komitmen pada kualitas. Profesionalisme memiliki pengertian etika profesi dalam melaksanakan peran dan kegiatan utamanya sesuai dengan profesi,

pengetahuan atau keahlian yang disandanginya tersebut tidak terlepas dari etika profesi sebagai standar moral.

Standar moral yang memiliki tindakan etis sesuai dengan pedoman dalam berperilaku atau bertindak sebagai profesional dalam mengambil keputusan atau prosedur yang akan dilakukannya secara objektif, serta dapat dipertanggung jawabkan. Di samping itu harus memiliki keahlian, kemampuan, atau keterampilan tinggi, yang bersangkutan dituntut berperilaku baik dan berbudi luhur atau *akhlakul kharimah* (akhlak yang tinggi).

Rusady Ruslan (2004: 64-65) mengatakan, profesional adalah memiliki kemampuan teknis dan oprasional yang diterapkan secara optimum dalam batas-batas etika profesi. Seorang profesional adalah *a person who does something white great skill*. Ada beberapa Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam mengembangkan profesionalisme adalah sebagai berikut:

a. Pengakuan

Perlunya memperoleh pengakuan terhadap kemampuan dan keberadaan (eksistensi) seseorang secara profesional yaitu memiliki keterampilan, keahlian, pengalaman dan pengetahuan tinggi serta manfaatnya dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau aktivitasnya terhadap pelayanan individu, masyarakat, lembaga/organisasi dan negara. Biasanya pengakuan bagi para profesional tersebut berbentuk perizinan, status, penghargaan, hingga sertifikat kualifikasi akademik resmi atau formal yang dimilikinya.

b. Organisasi

Kehadiran tenaga profesional tersebut sangat diperlukan, baik yang dapat memberikan manfaat, pelayanan, ide atau gagasan yang kreatif dan inovatif, maupun yang berkaitan dengan produktivitas terhadap kemajuan suatu organisasi atau perusahaan. Organisasi merupakan wadah tempat untuk mengembangkan kemampuan dan keterampilan bagi seorang profesional. Pihak organisasi akan memberikan suatu penghargaan (*Reward*) terhadap pencapaian yang berprestasi. Dan memberikan sanksi (*Punishment*) bila terjadi suatu pelanggaran etika profesi.

c. Kriteria

Pelaksanaan peranan, kewajiban, dan tugas/pekerjaan serta kemampuan profesional tersebut dituntut sesuai dengan kriteria standar profesi, kualifikasi dan teknis keahlian yang memadai, pengalaman dan pengetahuan yang jelas dan dapat dipertanggung jawabkan berdasarkan standar-standar teknis, operasional dan kode etik profesi.

d. Kreatif

Seorang profesional harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan ide dan gagasan yang kaya dengan buah pikiran yang cemerlang, inovatif dan kreatif demi tercapainya kemajuan bagi dirinya, lembaga/perusahaan, produktivitas dan memberikan manfaat serta pelayanan baik kepada masyarakat lainnya. (Rusady, 2004: 10)

#### **4. Karyawan**

Karyawan berarti pekerja, buruh, pegawai (dalam perusahaan), orang yang bekerja di suatu lembaga (kantor, perusahaan, instansi, dsb) dengan



mendapat gaji (upah); pegawai, buruh, pekerja (Pius, 1994: 311). karyawan adalah ukuran keberhasilan suatu pekerjaan, kesuksesan suatu pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja/pegawai, yang mempunyai karakteristik karyawan yang profesional, sebagai berikut:

1. Memiliki kompetensi sesuai bidang/materi pembelajaran.
2. Memiliki kompetensi kekaryawanan dan kependidikan.
3. Memiliki kapasitas untuk bekerja secara mandiri.
4. Mementingkan orang lain.
5. Memiliki kode etik, sanksi dan tanggung jawab profesi.
6. Memiliki system imbalan kerja yang memuaskan.

## **2. Konsep Operasional**

Berdasarkan jabaran kerangka teoritis di atas maka dapat di rumuskan konsep operasional sehingga dapat memudahkan kita untuk mengetahui Peranan Humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terhadap sistem peningkatan Profesionalisme karyawan. Adapun indikator peranan humas sebagai berikut:

- a. Meningkatkan efisiensi tenaga karyawan
- b. Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan
- c. Memelihara kekompakan kerja serta menyalurkan kreativitas karyawan
- d. Hambatan kelompok kerja karyawan.

## **G. Tinjauan Penelitian Terdahulu**

Sebelumnya dalam penulisan judul ini “Peranan Humas Dalam Komunikasi Internal Dalam Menyebarkan Informasi di PT. Agung Automal Pekanbaru” yang pada umumnya sudah pernah dibahas, dan dikaji dan dikupas oleh seorang penulis yang bernama Fiftin Hospita di tahun 2008. Nim: 10343022768. Dengan penelitian yang sudah dikaji di atas, yang membahaskan tentang bagaimana seorang praktisi humas sebagai peranannya yang bagaimana menyebarkan suatu informasi yang efektif terhadap, yang melalui secara media cetak maupun media elektronik.

Pada hal pembahasan dalam kajian tentang peranan humas, sebelumnya sudah pernah dibahas, dan dikaji oleh seorang penulis yang bernama Era Yunita di tahun 2008: dengan NIM: 10343022761. Ada halnya dengan kajian tentang “Peranan Humas Hotel Latifah Taluk Kuantan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Dan Citra Hotel” yang membahaskan tentang menciptakan citra yang positif terhadap lembaga kepada publik yang merupakan tantangan berat adalah pemulihan citra positif pada pelanggan terhadap kepercayaan mereka menyangkut tentang pelanggan terhadap kepercayaan mereka yang menyangkut tentang pelayanan yaitu keamanan, kenyamanan, keramahan, serta ketepatan waktu.

Dengan kajian meneliti tentang penelitian peranan humas dalam suatu perusahaan sama halnya dengan kajian yang pernah di bahas kepada Ick Heri Koko di tahun 2008 dengan NIM: “1034302278” yang berjudul tentang “Peranan Humas Dalam Mendukung Terciptanya Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Di Dinas Pendidikan Provinsi Riau” judul tersebut

membahas tentang humas berperan mendukung terciptanya pemerintahan yang baik dan menciptakan pemerintahan yang baik (*Good Governence*).

## **H. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik ini hanya memaparkan dengan kata-kata tanpa melakukan uji statistik. Adapun dari deskriptif kualitatif adalah menggambarkan dan menjelaskan permasalahan yang diteliti dalam bentuk kalimat dan bukan dalam bentuk angka.

### 1. Lokasi penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru yang berada di jalan Dr. Sutomo No. 69 Pekanbaru.

### 2. Subjek dan objek penelitian :

#### a. Subjek Penelitian

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

#### b. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah Peranan Humas Dalam Meningkatkan Profesionalisme Karyawan.

#### c. Populasi dan sampel

Populasi adalah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya akan diduga (Suharsimi, 1998: 126). Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT.

PLN (Persero) Area Pekanbaru yang akan menjadi responden dalam penelitian ini adalah Humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

### 3. Teknik pengumpulan data

a. Wawancara (interview) yaitu proses memperoleh data dan keterangan dengan mengadakan serangkaian untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan tujuan untuk dijadikan sampel penelitian (Kriyantono, 2008: 98).

b. Observasi yaitu melakukan pengamatan dan pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian yang akan di kaji oleh peneliti telah memiliki tolak ukur, ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data melalui observasi secara langsung di lapangan (Subagyo, 1991: 63).

c. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang di gunakan untuk meneliti data historis dengan cara mengumpulkan data tertulis, terutama arsip-arsip yang berhubungan dengan masalah-masalah penelitian ini (Bungin, 2007: 121).

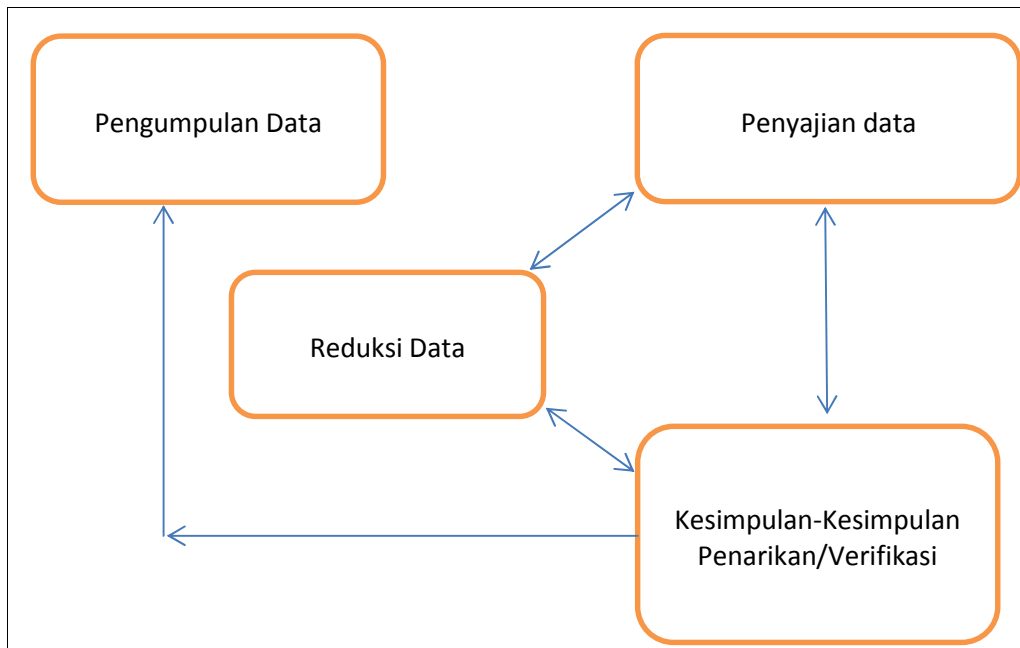
### 5. Teknik analisa data

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan berbagai tahap dengan jalan bekerjanya data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menentukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Hamid Patilima (2005: 88), analisa data adalah kata-kata yang dibangun dari hasil wawancara atau pengamatan terhadap data yang dibutuhkan untuk di deskripsikan dan

dirangkum. Untuk lebih jelasnya proses analisa data yang dilakukan dapat dilihat pada bagan berikut ini

Gambar: 1.1

Model Analisis Data



Sumber : Miles and Huberman 1992 (Patilima, 2005: 100).

Dalam analisis data penelitian kualitatif, menurut Miles dan Huberman (1992: 16) menjelaskan bahwa, analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambar keberhasilan secara berurutan. Sedangkan proses analisis data kualitatif berjalan sebagaimana mestinya. Dan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif, landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian

sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Sedangkan proses analisis data kualitatif berjalan sebagai berikut :

- a. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberikan kode agar sumber datanya tetap dapat ditelusuri.
- b. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasi, mensintesis, membuat ikhtisar dan membuat indeksinya.
- c. Berpikir dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menentukan pola dan hubungan-hubungan serta membuat temuan umum.

#### 1. Reduksi Data

Merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### **I. SISTEMATIKA PENULISAN**

Bentuk sistematika penulisan hasil penelitian ini disusun dalam lima bab, dengan bentuk sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I : Pendahuluan**

Terdiri dari: latar belakang masalah, alasan pemilihan judul, tinjauan penelitian terdahulu, penegasan istilah, permasalahan, tujuan dan kegunaan penelitian, kerangka teoritis dan konsep operasional, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## **BAB II : Gambaran umum Lokasi Penelitian**

Profil Perusahaan, kedudukan dan fungsi, struktur, jumlah karyawan.

## **BAB III : Penyajian Data**

Data dari observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap kinerja humas Pemerintah Pekanbaru dalam mensukseskan program Pemerintah.

## **BAB IV : Analisis Data**

Menganalisa yang berarti penelitian bahwa dilaksanakan dan disajikan pada BAB III yang berisikan tentang analisa peranan humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru terhadap peningkatan profesionalisme karyawan.

## **BAB V : Penutup**

Berdasarkan kesimpulan dari saran

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Perusahaan**

Pada masa penjajahan Belanda sampai permulaan tahun 1942 di Indonesia telah ada dan di kenal badan ataupun perusahaan yang menyediakan tenaga listrik baik milik pemerintah, daerah otonom (*Gemeente*) maupun swasta atau milik patungan antara pemerintah dan swasta.

Pada saat pendudukan Jepang, mulai permulaan tahun 1942 seluruh perusahaan listrik tersebut diambil alih oleh pemerintah Jepang. Beberapa waktu setelah proklamasi kemerdekaan negara kesatuan Republik Indonesia 17 Agustus 1945, beberapa karyawan berasal dari perusahaan-perusahaan listrik dan gas dari daerah Jawa Timur, Jawa Tengah, Jawa Barat dan Jakarta di pelopori oleh unsur pemudanya mengadakan pertemuan di Jakarta dengan maksud membicarakan langkah-langkah lanjut setelah proklamasi kemerdekaan. Mereka menemui tokoh-tokoh pemerintah Komite Nasional Indonesia Pusat (KNI Pusat) dan pemuda-pemuda pejuang proklamasi di Jakarta (Arsip, Sejarah Singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945)

Dengan kesepakatan pendirian dan tekad yang bulat, pemuda karyawan listrik dan gas yang mewakili masing-masing daerah tersebut kembali kedaerahnya masing-masing, dan bersama-sama dengan seluruh karyawan yang ada di masing-masing perusahaan listrik dan gas mereka mengadakan aksi merebut dan mengambil alih secara serempak perusahaan-perusahaan



listrik dan gas yang di kuasai Jepang untuk di serahkan kepada dan menjadi milik Pemerintah Republik Indonesia.

Setelah pengambil alihan perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang pada bulan September 1945 suatu delegasi karyawan listrik dan gas menghadap pimpinan KNI Pusat untuk melaporkan tentang pengambil alihan perusahaan listrik dan gas tersebut. Selanjutnya delegasi karyawan bersama pimpinan KNI Pusat menghadap presiden Republik Indonesia untuk melaporkan tentang pengambil alihan perusahaan listrik dan gas dari tangan kekuasaan Jepang dan menyerahkannya kepada pemerintah Republik Indonesia.

Presiden Republik Indonesia menyambut dan menerima penyerahan ini. Perusahaan-perusahaan listrik dan gas yang ada saat itu kemudian di sebut jawatan listrik dan gas, dan dengan penetapan pemerintah nomor I/S.D. Tahun 1945 jawatan listrik dan gas di tetapkan masuk dalam departemen pekerjaan umum. Mulai saat itu penyediaan tenaga listrik nasional seluruh Indonesia berada ditangan pemerintah republik indonesia. (arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945)

Tanggal 27 Oktober 1945 mempunyai nilai historis dan nilai formal sebagai mulainya pengelolaan ketenaga listrikan secara nasional di Indonesia. Hari bersejarah di peringati untuk pertama kalinya pada tanggal 27 Oktober 1946 bertempat di gedung Badan Pekerja Komite Nasional Indonesia Pusat (BPKNIP), Jl. Malioboro – Jogjakarta. (arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1946)

Dengan keputusan menteri pekerjaan umum dan tenaga no. 20 tahun 1960 tanggal 19 Oktober 1960, menetapkan: menyatakan tanggal 27 Oktober sebagai hari listrik dan gas. Selanjutnya tanggal 27 Oktober sebagai hari listrik dan gas terus di peringati sampai tahun 1974. Pada tahun 1975 dengan keputusan mentrii pekerjaan umum dan tenaga listrik No. 253/KPTS/1975 tanggal 30 September 1975, peringatan hari listrik dan gas tanggal 27 Oktober di tiadakan dan di satukan kedalam hari kebaktian pekerjaan umum dan tenaga listrik tanggal 3 Desember. (arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1975)

Pada tahun 1992 melalui keputusan menteri pertambangan dan energi nomor 1134.K/43/M.PE/1992 tentang hari listrik nasional, tanggal 27 Oktober ditetapkan kembali diperingati, yaitu bahwa penetapan hari listrik nasional adalah dalam rangka usaha untuk meningkatkan idealisme, motivasi dan semangat kerja, memupuk jiwa korsa, rasa persatuan dan kesatuan di kalangan masyarakat ketenaga listrikan. (arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1992)

Dalam suatu ilmu pengetahuan dan berkembangnya pelestarian masyarakat, yang memberikan suatu perubahan dan yang sangat signifikan di segala bidang, zaman telah mengalami begitu banyak perubahan dan perkembangan sehingga menuntun setiap individu agar lebih memperhatikan kemampuan diri. Hal ini tidak dapat di hindarkan karena perubahan perkembangan terjadi di seluruh bidang. Oleh sebab itu, perlu kepekaan diri yang kuat agar mampu menjadi profesional yang berkompeten dibidangnya.

Fakultas dakwah dan ilmu komunikasi sebagai suatu instansi pendidikan, dituntut untuk terus mendukung dan mempercepat perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi tersebut. Pelaksanaan Peraktek Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu upaya untuk menghadapi tantangan yang nyata di dunia kerja yang akan dihadapi. Sesuai kurikulum program studi ilmu komunikasi, mahasiswa diwajibkan menjalankan proses belajar melalui peraktek kerja lapangan di suatu perusahaan atau di instansi.

Peraktek Kerja Lapangan (PKL) di laksanakan agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu dan teori serta keterampilan yang di peroleh di bangku kuliah kedalam lingkungan kerja, di samping itu juga untuk menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi dunia kerja serta menjadi bekal sebelum terjun kemasyarakat atau dunia kerja. Sesungguhnya setelah lulus dari perkuliahan hal ini dimaksud agar para mahasiswa tidak canggung dalam lingkungan kerja nantinya, sehingga mahasiswa fakultas dakwah dan ilmu komunikasi diharapkan banyak mengambil manfaat dalam pelaksanaan PKL tersebut, dengan harapan agar mahasiswa mendapat pengalaman dan pengetahuan yang baru yang belum di dapatkan serta memperdalam ilmu di bidang kehumasan.

PT. PLN (Persero) Wilayah Riau dan Kepulauan Riau Area Pekanbaru telah memb beberapa rayon yang di bawah naungan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, yaitu:

1. PT. PLN Rayon Kota Barat yang berada di Jln. Durian No. 13 Pekanbaru.

2. PT. PLN Rayon Kota Timur yang beralamat di Jln. Ronggo Warsito No. 38 Pekanbaru.
3. PT. PLN Rayon Marpoyan-Simpang Tiga yang beralamat di Jln. Kaharuddin Nasution No. 51 Pekanbaru.
4. PT. PLN Rayon Panam yang beralamat di Jln HR. Subrantas Km 12,5 Pekanbaru (depan rumah sakit jiwa tampan, Pekanbaru).
5. PT. PLN Rayon Rumbai yang beralamat di Jln Sekolah No. 29 Pekanbaru. (arsip, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2001)

#### **B. Visi dan Misi Perusahaan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru**

Lahirnya suatu idealisme penting dalam kontribusi membangun citra yang positif PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, untuk itu PLN mempunyai visi dan misi sebagai berikut:

##### 1. Visi

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru di akui perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Visi memberikan gambaran yang jelas dimasa mendatang yang bisa dilihat oleh *customer*, *stakeholders*, dan *employee*. Pernyataan visi yang bagus tidak hanya menginspirasi dan menantang, namun juga sangat berarti sehingga setiap pegawai bisa menghubungkan tugas yang dilakukannya dengan visi. Pernyataan visi harus mampu menjadi inspirasi dalam setiap tindakan yang dilakukan setiap pegawai.

## 2. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota, perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan. (arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945).

Misi Adalah cara bagaimana kita mewujudkan visi tersebut. Kriteria misi yang dapat menunjang terwujudnya efektifitas dan efisiensi adalah sebagai berikut:

1. *Simple and Clear*, Pernyataan misi harus dicukup diwakili oleh 2-3 pernyataan saja. Semua pernyataan tersebut harus sederhana dan jelas dimengerti serta tidak menggunakan jargon-jargon organisasi.
2. *Broad and long-term in future*. Pernyataan misi organisasi harus cukup luas mengakomodasikan perkembangan organisasi di masa mendatang. Misi organisasi harus bisa menunjukkan gambaran yang akan dicapai di masa depan dengan jelas. Pernyataan misi organisasi harus tetap valid pada 20 tahun mendatang sama seperti kondisi sekarang.
3. *Focus on the present*. Pernyataan misi organisasi tidak boleh terlalu berorientasi pada masa depan sehingga kurang bisa fokus pada kondisi organisasi di masa sekarang.

4. *Easy to understand*. Misi organisasi harus mudah dimengerti. Misi yang mudah dimengerti akan memudahkan mengkomunikasikan misi tersebut kepada anggota organisasi, stakeholder. (arsip, PT PLN (Perseo) Area Pekanbaru, 1990).

### **C. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi**

PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru mempunyai suatu tujuan dalam mengembangkan citra perusahaan dan berbasis kompetensi yang handal:

1. Kompetensi setiap pegawai mutlak dimiliki agar dapat melaksanakan tugas secara efektif, efisien, terstruktur dan terukur.
2. Pemeran kompetensi dilakukan dalam rangka mengenali kompetensi pegawai untuk program pengembangan SDM dan kebutuhan diklat serta untuk pembinaan kompetensi dan karir pegawai selanjutnya.
3. Pengembangan SDM yang lebih terarah melalui peningkatan kompetensi yang sistematis dapat menghasilkan pegawai yang profesional. (arsip, SDM, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945)

### **D. Uraian Tugas dan Wewenang Setiap Unit Organisasi Perusahaan**

Berikut tentang tugas dan fungsi satuan-satuan organisasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, yaitu:

- 1) Kepala Cabang

Merupakan seorang atasan yang secara langsung mengambil keputusan aktifitas pekerjaan internal maupun eksternal yang menjadi pengelola dan

menjadi tanggung jawab atas pelaksanaan tugas-tugas bawahannya sesuai dengan pembagian tugas yang telah dilimpahkan pada masing-masing bagian.

Tugas-tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan antara lain:

- a. Menyusun dan menetapkan rencana-rencana perusahaan bersama bagian-bagian yang terkait dalam perusahaan.
- b. Mengkoordinasi perusahaan sedemikian rupa sehingga seluruh unit-unit di dalam perusahaan diarahkan secara efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.
- c. Mengatur jalannya perusahaan sedemikian rupa dengan memelihara iklim kerja yang sehat, hubungan yang serasi diantara staf pimpinan dan karyawan.
- d. Sebagai pengambil keputusan yang berkaitan dengan aktif perusahaan
- e. Membimbing dan memberikan petunjuk kepada semua staf dan karyawan. (arsip manajer, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945)

Ada beberapa Di dalam naungan kepala manajemen perusahaan PT. PLN

(Persero) Area Pekanbaru:

1. Asmen Pembangkit
  2. Asmen Transaksi Energi
  3. Asmen Jaringan
  4. Asmen Pelayanan dan Administrasi. (arsip sekretariat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945).
2. Asmen pembangkit

a. Fungsi: Melakukan perencanaan, pengawasan dan mengendalikan, maupun Mengatur jalannya penggunaan daya mesin(diesel) listrik sebagai kebutuhan manusia. Tugas dan tanggung jawab:

- 1). Penyediaan tenaga listrik yang mengelola mesin operasional dan pemeliharaan.

### 3. Asmen Transaksi Energi

a. Fungsi: Berhubungan langsung dengan pelanggan dalam hal penggunaan energi, media pengukur, maupun transaksi dengan pelanggan.

Tugas dan tanggung jawab:

- 1) Bertanggung jawab Memberikan pelayanan yang prima terhadap masyarakat yang membutuhkan aliran maupun jaringan listrik
- 2) Bertanggung jawab Mengukur media terhadap tegangan listrik pengguna masyarakat.
- 3) Bertanggung jawab dalam menyetujui atas permintaan dari tiap-tiap Rayon yang ada di dalam naungan PLN (Persero) Area Pekanbaru.
- 4) Bertanggung jawab memberikan aturan-aturan dalam pemeliharaan dan penggunaan listrik terhadap pelanggan yang berbentuk SPJBTL (surat perjanjian jual beli tenaga listrik). (arsip, asmen transaksi energi, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945)

Di dalam bidang Asmen transaksi energi yang sebelumnya telah di bawah naungan manajemen, juga mempunyai naungan yang dikatakan dengan supervisor:

- 1) Supervisor P2TL (penertiban dan pemakaian tenaga listrik)



Fungsi : Rangkaian kegiatan meliputi perencanaan, pemeriksaan, tindakan dan penyelesaian yang dilakukan oleh PLN terhadap instalasi PLN dan instalasi pemakai tenaga listrik dari PLN.

## 2) Supervisor APP (alat pengukur dan pembatas)

Fungsi: Bertanggung jawab terhadap Alat milik PLN yang dipakai untuk pembatas daya listrik dan mengukur energi listrik, baik sistem prabayar maupun pascabayar :

### a) Alat pengukur

Alat milik PLN berupa peralatan elektromekanik maupun elektronik untuk mengukur energi listrik yang dipakai pelanggan.

### b) Alat pembatas

Alat milik PLN untuk membatasi daya listrik yang digunakan pelanggan sesuai dengan surat perjanjian jual beli tenaga listrik antar PLN dengan pelanggan.

## 4. Asmen Jaringan

Fungsi: Bertanggung jawab atas semua permasalahan di jaringan tenaga menengah dan jaringan tegangan rendah beserta aksesnya

Tugas dan tanggung jawab :

### a. Bertanggung jawab atas sistem jaringan yang melalui rang, pin isolator, kros am, trafo, dan lenbor.

Di dalam bidang Asmen jaringan yang sebelumnya telah di bawah naungan manajemen, juga mempunyai naungan yang dikatakan dengan supervisor :

### 1) Supervisor Operasi

Bertugas dan bertanggung jawab terhadap pengoperasian sistem jaringan dan mengamankan suplai pasokan listrik ke pelanggan yang berada di area pekanbaru dan sekitarnya, antara lain:

a) Bertanggung jawab Mengoperasikan sistem jaringan dan mengamankan pasokan jaringan tenaga listrik (JTL) adalah sistem penyaluran/ pendistribusian tenaga listrik yang dapat dioperasikan dengan tegangan rendah, tegangan menengah, tegangan tinggi, atau tegangan ekstra tinggi.

2) Supervisor pemeliharaan

Bertanggung jawab atas pemeliharaan jaringan ketenagalistrikan, maupun memelihara tiap kerusakan pada aliran dan jaringan tegangan listrik, antara lain:

a) Bertanggung jawab pemeliharaan atas ketidak pertanggung jawaban masyarakat terhadap alat maupun mesin yang sudah di ambil.

b) Memelihara fungsi persediaan pemasukan listrik pelanggan baru.

3) Supervisor PDKBTM (pekerjaan dalam keadaan bertegangan menengah) bertanggung jawab pemeliharaan untuk mengendalikan trafo ketika sebelum terjadi gangguan pada jaringan listrik yang bertegangan tinggi.

Tugas dan tanggung jawab:

a. Memelihara setiap unit pada jaringan listrik agar tidak ada lagi yang terjadi secara terus menerus.

b. Menjadikan pemeliharaan tetap optimal dan ekstra dalam mengatasi hal yang tidak diinginkan terhadap gangguan jaringan listrik yang bertegangan tinggi. (data/arsip jaringan listrik, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2012)

## 2. Asmen pelayanan dan administrasi keuangan

1. Fungsi pelayanan: Bertanggung jawab atas pelayanan masyarakat terhadap listrik yang lama dan prabayar yang baru, maupun gangguan terhadap jaringan listrik yang mengakibatkan listrik padam yang tidak di tindak lanjuti tiap-tiap rayon yang ada dibawah naungan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Di era globalisasi PT. PLN (Persero) terus melakukan suatu perubahan-perubahan maupun keuntungan yang terbaik bagi pelanggan listrik, terutama kebutuhan masyarakat luas, perubahan Seperti pada contoh di bawah ini:

Gambar 1.2 Listrik Prabayar



### Keuntungan Listrik Prabayar Cara Mudah Berhemat

#### a. Listrik Prabayar

Inilah inovasi terkini dari layanan PLN yang lebih menjanjikan Kemudahan, Kebebasan dan Kenyamanan bagi pelanggannya: Listrik Prabayar – Listrik Isi Ulang !

Dengan listrik prabayar, setiap pelanggan bias mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya.

Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada system listrik prabayar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli token (voucher listrik

isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bias diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

Lalu, 20 digit nomor token tadi dimasukkan (diinput) kedalam kWh Meter khusus yang disebut dengan Meter Prabayar (MPB) dengan bantuan keypad yang sudah tersedia di MPB. Nantinya, lewatlayar yang ada di MPB akan tersajikan sejumlah informasi penting yang langsung bisadiketahui dan dibaca oleh pelanggan terkait dengan penggunaan listriknya, seperti :

- 1) Informasi jumlah energi listrik (kWh) yang dimasukkan (diinput).
- 2) Jumlah energi listrik (kWh)) yang sudah terpakai selama ini
- 3) Jumlah energi listrik yang sedang terpakai saat ini (real time).
- 4) Jumlah energi listrik yang masih tersisa.

Jika energi listrik yang tersimpan di MPB sudah hampir habis, maka MPB memberikan sinyal awal, agar segera dilakukan pengisian ulang.

Dengan demikian, pelanggan secara real time, setiap saat, kapan saja dapat mengetahui secara persis penggunaan listrik di rumah. Jadi kendali penggunaan listrik sungguh ditangan anda. (data/arsip pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008)

## 2. Fungsi administrasi keuangan:

Bertanggung jawab mengetahui setiap rupiah atau uang keluar dan masuknya ke kas perusahaan, Tanggung jawab:

- a. Meyakini bahwa penerima dan pengeluaran rupiah sudah sesuai prosedur.
- b. Melakukan evaluasi penerimaan dan pengeluaran di bandingkan anggaran.

- c. Meyakini bahwa setiap transaksi keuangan sudah dicatat dengan semestinya. (data/arsip administrasi dan sekretariat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008)
- d. Meyakini bahwa kewajiban perpajakan sudah dilaksanakan secara wajar.

### 3. SDM (Sumber Daya Manusia)

Fungsi: Bertanggung jawab melakukan rekrutmen karyawan sesuai perencanaan tenaga kerja pada suatu unit, maupun mengkoordinir program pelatihan karyawan internal dan eksternal, administrasi perjalanan dinas karyawan, maupun melaksanakan prosedur pemutusan hubungan kerja karyawan:

#### 1. Sebagai penanggung jawab:

- a. Mengawasi kebersihan lingkungan kerja.
- b. Mengkoordinir keamanan dan keselamatan kerja di lingkungan kerja.
- c. Mengkoordinir standar pelayanan terhadap pelanggan.
- d. Mewakili pemimpin perusahaan dalam hubungan dengan pihak eksternal.  
(data/arsip pelayanan administrasi dan keuangan, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2010)

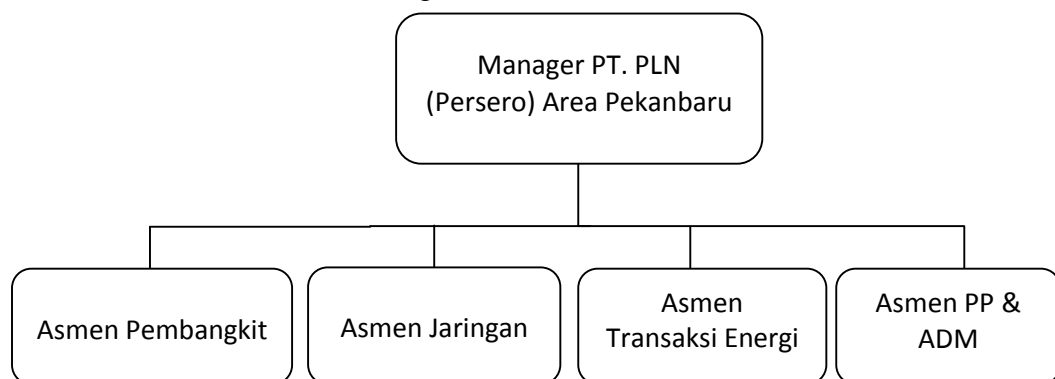
### **E. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru**

Dalam kegiatan suatu perusahaan baik dalam bidang komersil maupun non komersil diperlukan adanya suatu kerjasama dan jalur koordinasi antara para anggota dalam mencapai tujuan yang telah digariskan terlebih dahulu. Kerjasama itu meliputi tugas-tugas yang telah ditetapkan sebelumnya dan

dalam pelaksanaan perlu adanya suatu garis ketetapan yang mengatur aktivitas tersebut berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu perlunya suatu wadah yang mengatur hubungan dan kerjasama di antara sesama anggota perusahaan yang di sebut organisasi. Jadi organisasi adalah alat yang saling menghubungkan satuan-satuan kerja yang memberikan penilaian orang-orang yang ditempatkan dalam struktur wewenang, sehingga pekerjaan dapat diorganisasikan oleh perintah para atasan kepada bawahan dari seluruh badan usaha.

Perencanaan struktur organisasi sangat penting artinya bagi suatu perusahaan, karena dengan adanya struktur organisasi yang jelas akan dapat memberikan batasan-batasan dari tugas, wewenang dan tanggung jawab seseorang sebagai anggota dari suatu organisasi. Hal ini dapat menghilangkan hambatan-hambatan dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang disebabkan oleh kebingungan dan ketidak tentuan dalam pemberian tugas serta memudahkan pengadaan jaringan komunikasi pengambilan keputusan yang akan mendukung sasaran pencapaian tujuan. (data/arsip sekretariat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008)

Gambar 1.2 Struktur Organisasi PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru



**a. Arah dan Tujuan strategi PLN:**

1. Memperbaiki kondisi keuangan PLN
2. Meningkatkan efisiensi investasi
3. Menurunkan Biaya Pokok Penyediaan (BPP)
4. Memperbaiki kinerja operasional dan citra PLN

Menjadi stimulus pertumbuhan ekonomi (data/arsip sekretariat,  
PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008)

### **BAB III**

#### **PENYAJIAN DATA**

Penyajian data berikut berdasarkan hasil penelitian penulis yang dilakukan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Jl. Dr. Sutomo No. 69 Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan humas yang dapat meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Pada bab ini penulis akan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan secara langsung dengan teknik pengumpulan data dalam bentuk deskriptif kualitatif yang telah diobservasi di lapangan. Dalam BAB III ini yang akan penulis teliti adalah dari masalah internal perusahaan yang meliputi analisis faktor kepemimpinan, faktor komunikasi, faktor lingkungan kerja, peranan humas dalam segala faktor di dalamnya dan juga mempererat hubungan antar organisasi internal perusahaan, serta aktivitas-aktivitas bersama, yang pernah dilakukan untuk mengeratkan hubungan sesama karyawan di lingkungan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Wawancara hanya dilakukan secara internal di lingkungan karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru saja dan tidak mengambil kegiatan secara eksternal yang lebih mengarah kepada peningkatan citra perusahaan terhadap pendapat masyarakat luas.



Dokumentasi adalah salah satu teknik pengambilan data yang penulis gunakan sebagai data pelengkap yang diambil dari dokumen yang dapat menambah keakuratan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi.

Perkembangan dunia global yang terus berkembang pesat dalam hal meningkatkan instansi/perusahaan yang dibutuhkan seorang praktisi humas dalam peranannya untuk meningkatkan profesionalisme karyawan. Maka dari itu, di setiap instansi tersebut, humas memiliki dua peranan di perusahaan internal maupun eksternal. Dalam penelitian ini peneliti membahas peningkatan profesionalisme karyawan agar menjadi citra dalam pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan. kebutuhan sumber daya manusia merupakan salah satu kebutuhan yang layak akan menjadi kebutuhan listrik negara.

Dalam peranan humas, sangat penting bagi perusahaan karena tanpa humas ia berperan, perusahaan kurang berjalan dengan maksimal, terutama dalam meningkatkan profesionalisme karyawan sangat penting bahwa setiap anggota atau keluarga dari perusahaan, mereka akan selalu mendapat sorotan dari publik yang ada di luar. Sikap, sifat, maupun tingkah laku seorang karyawan akan dapat mempengaruhi nama baik instansi atau perusahaan di mana mereka bekerja. Berkomunikasi merupakan eratnya mencapai tujuan yang dilakukan karyawan dalam meningkatkan profesionalisme. Sebaliknya, perusahaan sangat memerlukan pegawai yang memiliki sifat-sifat yang disiplin, penuh tanggung jawab, dan sopan terhadap atasan atau sesamanya.

Setelah data terkumpul selanjutnya penulis menganalisa sesuai dengan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif dan juga sesuai dengan konsep oprasional atau indikator yang penulis sajikan pada BAB I. Adapun peranan humas dalam meningkatkan profsionailsme karyawan, dapat dilihat pada data berikut:

### **1. Meningkatkan Efisiensi Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.**

Pada bagian ini akan dijelaskan bagaimana humas berperan terkait meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru melalui proses wawancara dengan mengajukan beberapa pertanyaan dan jawaban.

Bagaimana humas akan lebih berperan dalam meningkatkan efisiensi karyawan dalam bekerja, di tiap perusahaan maupun instansi tersebut, akan memberikan dalam bentuk *study tour* dan pendidikan gairah kerja secara efisien dan tidak menimbulkan kelalaian di setiap bidangnya masing-masing.

“dalam bentuk suatu hubungan secara efisiensi karyawan, itu berhubungan yang melalui SDM (sumber daya manusia) maupun ADM berkaitan dengan perkembangan maupun dukungan dan pengetahuan dengan membantu karyawan secara ataupun ide terhadap perusahaan ini, terutama memberikan dalam bentuk motifasi yang menjadikan karyawan kerja dengan penuh semangat dan menyampaikan berkaitan dengan tenaga kerja, penilaian, maupun menyampaikan yang dilakukan dalam bentuk suatu acara-acara. pengetahuan seperti, mengadakan CMC (*choacing mentoring counseling*) yang berkaitan dengan pemahaman pengetahuan sehingga mampu membimbing bagaimana mengatasi tentang keadaan realitas ditempat kerja dan menjadikan

karyawan itu lebih mengetahui apa dari kekurangan dari perusahaan ini, dan akan menjadikan suatu koreksian yang baru untuk dapat dikembangkan terhadap karyawan itu sendiri. (Bpk Darmawi Darsono, Wawancara, 22 November 2012)

Terhadap hasil wawancara kepada Bpk, Darmawi Darsono menjelaskan, mengenai dalam meningkatkan efisiensi karyawan, pada intinya dapat mengembangkan menjadi karyawan yang efisiensi, harus melakukan berupa program yang dinamakan CMC (*choacing mentoring counseling*) yang di maksud dengan CMC (*choacing mentoring counseling*) adalah:

1. *Coaching* (Membina)

Proses mengarahkan yang dilakukan oleh seorang manajer untuk melatih dan memberikan orientasi kepada seorang karyawan tentang realitas ditempat kerja dan membantunya mengatasi hambatan dalam mencapai prestasi optimum. Yang mempunyai Proses dua arah dimana manajer, melalui aktivitas diskusi langsung dan terarah mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan hubungan dengan tujuan mencapai, memelihara, atau meningkatkan kerja karyawan.

*Coaching* mempunyai peran aktif dalam diskusi yang akan terarah dalam mengembangkan pengetahuan dan mencapai tujuan memelihara kerja karyawan, sebagai berikut:

- 1) Bertujuan membangun kinerja.
- 2) Menjajagi berbagai kemungkinan dan kesempatan untuk pemecahan masalah.
- 3) Mengembangkan keterampilan dan kompetensi.

- 4) Mendorong individu untuk berperan serta dalam berbagai aktivitas.
- 5) Memberikan bantuan bila diperlukan.

*Coaching* mempunyai 5 prinsip yang baik dalam dukungan terhadap peningkatan penuh terhadap pengetahuan maupun memelihara mencapai tujuan kerja karyawan, sebagai berikut:

- 1) Kemampuan untuk mengumpulkan informasi
- 2) Kemampuan mendengar
- 3) Kesadaran akan apa yang terjadi dilingkungan kerja
- 4) Kemampuan untuk memberikan instruksi
- 5) Kemampuan untuk memberikan *feedback*

## 2. *Mentoring* (Pendampingan)

Kegiatan yang dilakukan oleh atasan selaku mentor kepada bawahan/rekan kerja berupa arahan, berbagi pengalaman, fasilitasi dan panutan untuk melaksanakan tugas/pekerjaan secara efektif dan efisien Suatu aktivitas yang ditujukan bagi para staf karyawan, untuk mengembangkan karir secara optimal, baik dalam pekerjaannya maupun pengembangan karirnya kedepan, dengan cara memperjelas jalan yang akan dituju, melalui penugasan, networking, pemberian wacana yang lebih luas. Mentoring pun sangat berperan dalam meningkatkan karyawan yang profesionalisme:

- a) *Role model & coach* yang bertujuan membangun kehidupan kerja. Seringkali telah memiliki filosofi kehidupan dan mengoperasikannya pada dimensi spiritual, intelektual, dan emosional.

- b) Penasehat yaitu membantu individu dalam melalui suatu krisis atau menjalani kehidupan yang baru.
- c) Penghubung dalam membangun networking

Dari peran mentoring yang di jelaskan diatas, mentoring menjelaskan proses tiga (3) tahapan:

- 1) Tahapan 1: eksplorasi, yang mempunyai 5 tahapan perubahan dalam suatu peran mentoring sekaligus cara maupun teori dalam mengikuti mentoring sebagai berikut:

- (a) kendali pembicaraan,
- (b) Mengembangkan hubungan,
- (c) Persetujuan - sasaran & tujuan,
- (d) Dukung & beri nasihat (counsel),
- (e) (cara : dengarkan, ajukan pertanyaan terbuka, negosiasi agenda)

- 2) Tahapan 2: pemahaman baru, yang menjadi suatu peran mentor terhadap meningkatkan karyawan yang profesionalisme

- (a) Support dan memberi nasihat
- (b) Beri umpan balik konstruktif
- (c) Coach dan demonstrasikan keterampilan

Cara pemahaman baru, peran mentor terhadap meningkatkan karyawan yang profesionalisme :

- (1) Dengarkan dan tantang
- (2) Ajukan pertanyaan (terbuka dan tertutup)
- (3) Kenali kekuatan dan kelemahan

- (4) Tentukan prioritas
  - (5) Beri informasi dan nasihat
  - (6) Identifikasi kebutuhan pengembangan
  - (7) Bagi pengalaman anda dan cerita
- 3) Tahapan 3: rencana, merupakan suatu yang telah direncanakan mentor terhadap karyawan:
- (a) Teliti alternatif tindakan dan konsekuensinya
  - (b) Perhatikan proses mentoring 2.
  - (c) Negosiasi rencana tindakan

Cara mengenai rencana tindakan mentor terhadap peningkatan profesionalisme karyawan :

- (1) Dorong cara-cara baru dan kreatif
  - (2) Bantu dalam mengambil keputusan dan pemecahan masalah
  - (3) Persetujuan rencana tindakan
  - (4) Monitor kemajuan dan hasil
3. *Counselling* (Membimbing)

Proses pemberian dukungan oleh manajer untuk membantu seorang karyawan mengatasi masalah pribadi di tempat kerja atau masalah yang muncul akibat perubahan organisasi yang berdampak pada prestasi kerja. (Surat Keputusan Direksi PT PLN (PERSERO) tentang NOMOR: 337 K/DIR/2008)

Pada bagian poin hasil wawancara mengenai program CMC (*coaching, mentoring, conseling*) yang akan menjelaskan proses dan manfaat secara overview, sebagai berikut:

Gambar 1.3 Proses CMC



Sumber: Data Dokumentasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008.

## 2. *Team involvement*

Mengintegrasikan setiap anggota kelompok menjadi anggota yg positif, produktif dan memenuhi perannya sebagai anggota kelompok. Hasilnya dapat berbentuk kolaborasi dimana staff bekerja secara individu tapi sebagai anggota kelompok saling mengoptimalkan hasil kerja.

## 3. Terbagi tiga langkah dari Manfaat CMC:

1) Meningkatkan Kinerja Karyawan

2) Jalan menemukan 3R

(a) *Right People*

(b) *Right Job*

(c) *Right Performance*

3) Jalan menemukan Pemimpin

mengembangkan seorang pemimpin (senior / tenaga ahli)

## 2. *Counseling*

Proses dua arah dimana manajer melalui aktivitas diskusi langsung memberi kesempatan pada bawahan untuk membicarakan masalah-masalah yang penting bagi mereka (masalah pekerjaan atau pribadi) yang langsung atau

tak langsung mempunyai dampak pada pekerjaan. Proses dua arah secara langsung dan tidak langsung sebagai berikut:

- a) Sejumlah teknik, keterampilan dan sikap untuk membantu orang lain dalam mengatasi masalahnya dengan menggunakan sumberdaya orang lain itu sendiri.
- b) Suatu kegiatan mengidentifikasi masalah, menemukan alternatif penyelesaian dan menyelesaikan masalah serta melakukan tindak lanjut kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang dihadapi pegawai.

Counseling menjelaskan tentang beberapa peran serta fungsi yang akan dihadapi pegawai:

1. Peran counseling:

- a) Berperan untuk membantu menyelesaikan masalah individu dengan cara menggunakan sumberdaya yang dimiliki oleh orang itu sendiri.
- b) Pada umumnya karena adanya masalah yang dihadapi oleh orang tersebut (baik yang berhubungan dengan masalah pribadi maupun masalah pekerjaan)

2. Fungsi counseling:

- a) Komunikasi
- b) Memberikan dukungan (*Reassurance*)
- c) Memberikan nasehat
- d) Melepaskan ketegangan emosional
- e) Membantu untuk berpikir jernih



f) Reorientasi (Data Dokumentasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2008)

Di samping itu, data yang di peroleh pada hasil pertanyaan di atas, merupakan bentuk hasil dari keseluruhan wawancara, yang sama halnya dengan hasil wawancara sebagai berikut:

“kami melakukan suatu inovasi itu dalam bentuk perubahan yang baru dan banyak arahan-arahan yang dilakukan dengan tekhnis baru, terutama penggunaan dalam berhubungan dengan alat-alat yang telah di sediakan, dan transportasi yang menjadi suatu dukungan dalam pelayanan yang dijalankan oleh karyawan PLN (Bpk Darmawi Darsono, Wawancara 02, 22 November 2012)

“menyampaikan informasi terutama dari atasan terhadap humas yang akan di sampaikan terhadap karyawan perusahaan PLN, bagaimana kerja karyawan lebih efisien, seperti, waktu, dengan biaya yang dapat mendukung karyawan dan lebih positif agar lebih konduktif, itu yang di harapkan oleh perusahaan terhadap karyawan (PLN). (Bpk Darmawi Darsono, Wawancara 02, 22 November 2012)

“menyampaikan informasi-informasi dengan melakukan pertemuan-pertemuan berkala secara keseluruhan yang sesuai dengan bidangnya masing-masing, melakukan syering agar lebih efektif bekerja terutama diperusahaan PLN, dan arahan-arahan kepada karyawan perusahaan agar lebih menjadi inofasi terhadap karyawan, dan dapat lebih mengembangkan dengan apa yang kurang dari perusahaan. Ada beberapa hal yang menjadi langkah-langkah dapat melakukan menjadi karyawan yang efisien: (1). Mengerti latar belakang dan tujuan dari pekerjaan yang dilakukan. (2). Membuat perencanaan pekerjaan termasuk berapa lama waktu yang ditargetkan. (3). Bagi pekerjaan-pekerjaan besar menjadi pekerjaan-pekerjaan kecil. (4). Kenali kemampuan diri dan jangan malu belajar dari orang lain (5). Semangat Pantang menyerah dan saling menguatkan (Bpk Darmawi Darsono, Wawancara 02, 22 November 2012).

Dari hasil wawancara di atas mengenai indikator yang pertama mengenai meningkatkan efisiensi tenaga karyawan yang serupa dengan

kegiatan hasil wawancara pertama, mengenai tentang kegiatan program *CMC* (*coaching, mentoring, conseling*). *Efisiensi* menceritakan bagaimana suatu usaha dilakukan untuk menekan laju pertumbuhan eksploitasi yang semakin meningkat karena penggunaan biaya/dana yang sudah melebihi target yang direncanakan, humas sangat berperan penting dalam meningkatkan efisiensi karyawan, inofasi perkembangannya, kontribusinya, maupun langkah-langkah yang akan di berikan terhadap karyawan agar dapat lebih efektif dan menjadikan karyawan profesional dalam melakukan kegiatan kerja mereka diperusahaan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

### **1. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan Karyawan**

Pada bagian ini humas sangat berperan dan memperhatikan dari keterampilan maupun pengetahuan mulai dari pendidikan maupun informasi dan komunikasi.

“di perusahaan PLN ini, perusahaan akan memberikan suatu keterampilan dalam bentuk suatu inovasi baru dengan hasil yang telah diseleksi dari pendidikan tahapan pertama, maka dari itu karyawan-karyawan perusahaan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, akan di salurkan ke Jakarta untuk dibina lebih dari segala pengetahuan tentang PLN(perusahaan listrik Negara) yang akan di berikan terhadap karyawan PLN.(wawancara, Bpk Darmawi Darsono, 23 November 2012).

“mengenai hambatan yang muncul terhadap karyawan diperusahaan, merupakan dalam bentuk informasi-informasi, yang kurang dicermati oleh karyawan itu sendiri, semua udh kami berikan dan mengenai informasi telah kami jalankan sesuai prosedur-prosedur yang telah dibuat. dan dalam bentuk suatu dukungan yang kami berikan, sesuai yang dapat diperlukan sehingga adanya keperluan yang diharapkan karyawan dapat dijalankan dengan sebaik mungkin, terutama sarana dan prasarana yang telah di sediakan perusahaan (PLN), seperti alat-alat komunikasi, dalam bentuk (E-mail, papan pengumuman, nota dinas/SPK, tatap muka, spanduk, poster, buku panduan/pedoman). (Wawancara, Bpk Darmawi Darsono, 10 Desember 2012).

Dari hasil wawancara yang di atas, mengenai keterampilan maupun pengetahuan menurut peneliti, pentingnya pengetahuan terutama keterampilan komunikasi pada tingkat karyawan, dari karyawan tingkat pemula hingga pimpinan yang serupa dengan kegiatan hasil wawancara pertama, mengenai tentang kegiatan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*. Jennings (1971: 169) mempelajari pola umum orang yang paling cepat naik pangkat. Jennings menjabarkan gaya komunikasi mereka sebagai berikut:

“Para eksekutif cenderung menggunakan sentuhan halus terhadap para bawahan dan rekan sebaya mereka. Tangan besi manajer yang lebih rendah bermula dari perlakuan pejabat atasannya. Istilah “gaya” dan “*panache*” sering digunakan untuk menyebut kemampuan mengatakan dan mengerjakan hamper segalanya tanpa menimbulkan kemarahan orang lain. Orang cenderung bekerja lebih baik jika mereka tidak perlu bekerja seraya menghindari orang lain. Menjadi orang yang mobilitasnya cemerlang juga berarti menampilkan diri setara dengan martabat para atasan di atas. Artinya berperilaku seperti para

eksekutif atasannya, tidak seperti perilaku orang di jenjangnya saat itu”.

Jennings (1971: 169)

## **2. Memelihara Kekompakan Kerja Serta Menyalurkan Kreativitas Karyawan**

Pada bagian ini humas sangat berperan dalam kekompakan karyawan yang menjadikan karyawan profesionalisme dan dapat menyalurkan kreativitas yang telah dibina oleh perusahaan yang bersangkutan.

“melakukan dalam bentuk syering/*team Work* saling mendukung satu sama lain dan menjadikan suatu tujuan dan humas berperan melakukan pertemuan dalam bentuk kepanitiaan dan pencerahan setiap seminggu sekali pada hari jum’at sehabis melakukan aktifitas olahraga di pagi hari (Wawancara 01, manager PLN Area Pekanbaru, Agus Sudjahjo, 10 Desember 2012).

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis di atas, merupakan dalam bentuk organisasi yang baik dalam perusahaan sangat berperan sekali humas bagaimana memelihara suatu kekompakan yang akan menjadikan karyawan lebih aktif dan kreatif dalam bekerja di setiap bidangnya, dan melakukan suatu kegiatan mengenai tentang kegiatan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*, kegiatan serupa dengan hasil wawancara yang pertama.

“yang menjadi hambatan merupakan yang sangat menonjol dalam bentuk informasi, dan yang menjadi pendukung terhadap karyawan mensupport karyawan dari sarana maupun prasarana yang telah

didukung oleh perusahaan PLN (wawancara 02, Bpk Darmawi Darsono, 23 November 2012).

Dari hasil wawancara di atas bahwasanya di setiap perusahaan maupun instansi mempunyai hambatan-hambatan yang mungkin pernah terjadi. Tetapi akan memiliki suatu dorongan maupun dukungan melalui sarana dan prasarana perusahaan terhadap karyawan PLN. kegiatan tersebut serupa dengan kegiatan hasil wawancara pertama, mengenai tentang kegiatan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*.

### **3. Hambatan kelompok kerja karyawan**

Pada bagian ini humas berperan dalam mengetahui bagaimana mensupport suatu kelompok menjadi kelompok yang baik dalam bekerja yang menjadikan karyawan professional.

“hambatan yang terjadi terhadap kelompok kerja yang menonjol dalam bentuk informasi dan hanya kurang saling mendukung satu sama lain. (wawancara 02, Bpk Darmawi Darsono, 23 November 2012).

“dan yang akan menjadi dukungan terhadap karyawan, dengan menimbulkan idealisme penting dalam perusahaan seperti visi dan misi yang menjadikan gambaran maupun inspirasi yang akan datang terhadap perusahaan, mensupport karyawan dengan menyediakan sarana dan prasarana informasi maupun dalam hal kerja yang dalam bentuk

*softskill* agar menjadi kelompok yang saling kerja sama dalam hal dukungan yang mengukur kerja kelompok, perusahaan perlu perspektif dari keuangan sangatlah akurat dan menjadi dukungan dalam kerja yang di jalani di tiap bidangnya masing-masing yang akan menjadi harapan perusahaan (PLN) (wawancara 02, Bpk Darmawi Darsono, 23 November 2012).

Dari hasil wawancara diatas, peneliti menjelaskan bahwa data yang di sajikan peneliti pada BAB 3 ini, merupakan kegiatan dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, yang serupa dengan kegiatan hasil wawancara pertama sampai akhir sesi pertanyaan terhadap objek peneliti terhadap peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, yang mengenai seluruh objek permasalahannya dalam meningkatkan profesionalisme karyawan tentang kegiatan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*.

## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA**

Dari hasil data yang penulis dapat dari lapangan dengan cara mengumpulkan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi telah di sajikan pada BAB II dan BAB III. Selanjutnya dengan metode deskriptif kualitatif, penulis pada BAB IV ini mencoba menganalisis hasil penyajian data tersebut. Dalam analisis data ini, penulis melakukan dengan cara menggambarkan data-data apa adanya yang kemudian di analisis sesuai data yang didapati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, dengan penulis, dapat di analisis bahwa humas berperan bertanggung jawab untuk meningkatkan efisiensi, keterampilan, pengetahuan kekompakan dan kreatifitas, serta kelompok dalam organisasi PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, yang

Dalam analisis data ini, penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif dengan cara menggambarkan data apa adanya berdasarkan hasil wawancara kemudian di analisa sesuai dengan data yang ada dilapangan.

#### **1. Meningkatkan Profesionalisme Karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.**

Pada bab ini peneliti melakukan analisis data tentang “peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area

Pekanbaru. Teknik analisis data diperoleh dari penyajian data melalui wawancara (interview) yaitu dengan mengajukan sejumlah pertanyaan lisan yang berkaitan dengan kajian yang akan diteliti tentang peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, guna memperkuat hasil penelitian ini.

Secara umum dapat dikatakan tanggung jawab humas dalam pembinaan karyawan adalah untuk memenuhi kebutuhan psikologis sosial karyawan yang lebih berkaitan dengan kenyamanan, pemenuhan interaksi social

a) Meningkatkan efesiensi tenaga karyawan

Dengan meningkatkannya efesiensi tenaga karyawan, merupakan suatu peranan penting terhadap humas yang telah dibantu dalam naungan manajemen perusahaan, yang menjadikan karyawan berpendidikan, dengan pengetahuan yang luas mengenai perusahaan tersebut. Agar memberikan dampak positif terhadap dukungan yang telah disediakan fasilitas oleh perusahaan, maupun terhadap pelayanan masyarakat daerah Pekanbaru.

Menurut Mayo (2000:115), mengukur kinerja perusahaan dari perspektif keuangan sangatlah akurat, tetapi sebenarnya, dasar penggerak nilai dari keuangan tersebut adalah sumber daya manusia (human capital/karyawan) dengan segala pengetahuan, ide, dan inovasi yang dimilikinya. Selain itu, human capital juga merupakan inti dari suatu perusahaan.

Penyebutan human capital/karyawan, untuk sumber daya manusia (SDM) sepertinya belum banyak dianut oleh pelaku bisnis, sementara peran SDM terhadap masa depan perusahaan sangat menentukan. SDM adalah capital yang



dapat terus berkembang seiring dengan waktu dan dinamika lingkungan bisnis serta kemajuan dalam ilmu pengetahuan. Keunggulan SDM dibandingkan faktor produksi lainnya dalam strategi persaingan suatu perusahaan antara lain: kemampuan inovasi dan entrepreneurship, kualitas yang unik, keahlian yang khusus, pelayanan yang berbeda dan kemampuan produktivitas yang dapat dikembangkan sesuai kebutuhan. (Mathis, 2003: 76).

Chen dan Lin (2003) menyatakan bahwa pengeluaran perusahaan yang berhubungan dengan sumber daya manusia (SDM), harus dipandang sebagai investasi dalam human capital. Misalnya program training yang bertujuan untuk menambah value karyawan di masa depan harus dianggap sebagai investasi.

b) Meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan

Keterampilan merupakan dalam bentuk suatu hal inovasi baru dan keterampilan merupakan dalam bentuk suatu pengetahuan. dimana keterampilan itu segala dukungan dari fasilitas-fasilitas yang telah disediakan perusahaan, berupa alat komunikasi, yang menjadikan hubungan terhadap atasan maupun kepada karyawan yang lainnya/kelompok (komunikasi manusiawi), yang menjadikan suatu tujuan yang menjadikan karyawan yang professional, terhadap karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru.

Sjafri Mangkuprawira (2004: 83) pelatihan bagi karyawan merupakan proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya

dengan baik dan sesuai dengan standar. Sementara, pengembangan memiliki ruang lingkup lebih luas.

Mariot Tua Efendi H (2002: 149) pelatihan dan pengembangan dapat didefinisikan sebagai usaha yang terencana dari organisasi untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Selanjutnya, Mariot Tua Selanjutnya, Mariot Tua menambahkan pelatihan dan pengembangan merupakan dua konsep yang sama, yaitu untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan. Dilihat dari tujuannya, kedua konsep tersebut dapat dibedakan. Untuk mengubah perilaku kerja, maka, pelatihan lebih ditekankan pada peningkatan kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang spesifik pada saat ini, dan pengembangan lebih ditekankan pada peningkatan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan pada masa yang akan datang

c) Memelihara kekompakan kerja serta menyalurkan kreativitas karyawan.

Memelihara kekompakan dan memiliki kreativitas dalam bekerja sangat diperlukan terhadap karyawan, karena dapat menjadikan karyawan menjalin kerja dan hubungan komunikasi menjadi lebih baik, dan dapat saling membantu dalam bekerja menjadi optimal dan peran humas terhadap karyawan

d) Hambatan dan dukungan suatu kelompok

Hambatan yang terjadi merupakan suatu hal yang terjadi dalam suatu kelompok, terutama dalam meningkatkan profesionalisme karyawan. Dalam hambatan yang terjadi, didalam suatu hambatan mempunyai dalam bentuk dukungan dalam bentuk *Choaching & Counseling* terhadap karyawan perusahaan yang menjadikan karyawan profesionalisme.

## 2. Membantu Karyawan dengan *Coaching & Counseling*

### Pengertian *Coaching* dan *Counseling*

Proses *coaching* dan *counseling* memang seringkali dilakukan dalam waktu yang bersamaan. Meskipun demikian, terdapat perbedaan yang mendasar di antara kedua proses ini. Sebagai proses yang bertujuan membantu karyawan agar bisa menunjukkan kinerja yang optimal, *coaching* dan *counseling* dibedakan berdasarkan jenis sumber masalah yang menghambat kinerja seseorang. Seperti terlihat dalam bagan berikut:

Dengan kata lain, *Coaching* merupakan sebuah proses bantuan yang dilakukan ketika karyawan mengalami masalah kinerja yang disebabkan oleh keterbatasan pemahaman terhadap tugasnya. Sedangkan *Counseling*, merupakan proses bantuan yang dilakukan ketika karyawan mengalami masalah kinerja disebabkan oleh adanya masalah dalam kehidupan pribadinya. Lubis, (2013: 54)

#### a) *Human Capital* (sumber daya Manusia)

OECD (1999: 12) mendefinisikan *intellectual capital* sebagai nilai ekonomi dari dua kategori *intangible assets* perusahaan, yaitu *organizational and human capital*.

“human capital merupakan suatu definisi maupun dalam bentuk teori-teori hal yang baru, yang dapat dijalankan oleh perannya humas terhadap karyawan. bagaimana humas dalam organisasi perusahaan berperan dalam peningkatan sebagai karyawan yang professional. Wright. Et. al (2001: 8) menyatakan

bahwa intellectual capital adalah faktor yang terdiri dari *human capital*, *social capital* and *organizational capital*.

Menurut Schermerhon (2005: 33), *human capital* (SDM) diartikan sebagai ilmu dan budaya Peran *Human Capital* dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris nilai ekonomi dari SDM yang terkait dengan kemampuan, pengetahuan, ide-ide, inovasi, energi dan komitmennya. *Human capital* merupakan kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, inovasi dan kemampuan seseorang untuk menjalankan tugasnya, sehingga dapat menciptakan suatu nilai untuk mencapai tujuan. Pembentukan nilai tambah yang dikontribusikan oleh human capital dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya akan memberikan sustainable revenue di masa mendatang bagi suatu organisasi (Malhotra dan Bontis dalam (Rachmawati dan Wulani 2004: 17).

Menurut Stewart (1998: 45) dalam Sawarjuwono dan Kadir (2003:19) mengatakan bahwa human capital (karyawan) merupakan lifeblood dalam modal intelektual, sumber dari innovation dan improvement, tetapi komponen ini sulit untuk diukur. Human capital mencerminkan kemampuan kolektif perusahaan untuk menghasilkan solusi terbaik berdasarkan pengetahuan yang dimiliki oleh orang-orang yang ada dalam perusahaan tersebut dan akan meningkat jika perusahaan mampu menggunakan pengetahuan yang dimiliki oleh karyawannya.

Fitz-Enz (2000: 9) mendeskripsikan human capital sebagai kombinasi dari tiga faktor, yaitu: 1) karakter atau sifat yang dibawa ke pekerjaan,

misalnya intelegensi, energi, sikap positif, keandalan, dan komitmen, 2) kemampuan seseorang untuk belajar, yaitu kecerdasan, imajinasi, kreativitas dan bakat, dan 3) motivasi untuk berbagi informasi dan pengetahuan, yaitu semangat tim dan orientasi tujuan.

Davenport (1999: 18) mendeskripsikan human capital terdiri atas empat hal: kemampuan, perilaku, usaha, dan waktu, yang dimiliki dan dikendalikan sendiri oleh karyawan. Chen dan Lin (2003: 45) menyatakan bahwa pengeluaran perusahaan yang berhubungan dengan sumber daya manusia harus dipandang sebagai investasi dalam human capital. Oleh karena itu, program training yang bertujuan untuk menambah value karyawan di masa depan harus dianggap sebagai investasi.

a) **hal-hal yang mendorong terjadinya inovasi**

Inovasi terjadi karena didorong oleh hal-hal sebagai berikut:

- 1) Perubahan kualitas.
- 2) Pengurangan biaya tenaga kerja
- 3) Perubahan proses produksi
- 4) Pengurangan bahan baku
- 5) Mengurangi kerusakan lingkungan
- 6) Penggantian produk atau jasa
- 7) Pengurangan penggunaan energi
- 8) Penyesuaian dengan peraturan.

Menurut Sumiyarto (2006: 26) inovasi didorong oleh (1) meningkatnya tuntutan pasar, (2) meningkatnya persaingan, (3) perubahan teknologi. Respon

organisasi terhadap lingkungan yang penuh ketidakpastian terutama dengan struktur organisasi mengakibatkan organisasi meningkatkan diferensiasi pekerjaan. Sumiyarto juga menyebutkan bahwa inovasi lebih cepat terjadi apabila organisasi membentuk struktur jaringan (*network*) dengan organisasi lain

Pemahaman kreatif dan inovatif sering kali dipertukarkan satu sama lain. Menurut Zimmerer dkk (2009) *kreativitas* adalah kemampuan untuk mengembangkan ide-ide baru dan untuk menemukan cara-cara baru dalam melihat masalah dan peluang. *Inovasi* adalah kemampuan untuk menerapkan solusi kreatif terhadap masalah dan peluang untuk meningkatkan atau untuk memperkaya kehidupan orang-orang.

### **3. Perkembangan & Metode Pendekatan MSDM**

#### a) Perkembangan MSDM

- 1) MSDM pada abad ke-20 dikembangkan menjadi bidang studi khusus mempelajari peranan dan hubungan manusia dalam mencapai tujuan organisasi.
  - 2) didorong oleh kemajuan peradaban, pendidikan, ilmu pengetahuan, dan tuntutan daya saing produksi barang & jasa yang dihasilkan.
  - 3) didorong oleh masalah2 ekonomis, politis, dan sosial.
- (a) Faktor yang mempengaruhi:
- (1) ekonomi
  - (2) politik

(3) sosial kebutuhan manusia gak terbatas (hirarki kebutuhan)

b) Metode Pendekatan MSDM

1) Pendekatan Mekanis

(a) ganti tenaga kerja manusia dengan mesin

(b) alasan: ekonomi, aktivitas, kemampuan lebih besar

(c) menitikberatkan analisisnya pada spesialisasi, efektivitas, standarisasi, & memperlakukan karyawan sama dengan mesin

1) Pendekatan Paternalis

(a) manajer untuk pengarahan bawahannya bertindak seperti bapak terhadap anak-anaknya. bawahan diperlakukan baik, fasilitas<sup>2</sup> diberikan, bawahan diperlakukan sebagai anak<sup>2</sup>nya.

2) Pendekatan Sistem Sosial

(a) kompleks = tujuan tercapai

(b) organisasi/perusahaan adalah sistem yang kompleks yang beroperasi dalam lingkungan yang kompleks yang bisa disebut sebagai sistem yang ada di luar.

3) Fungsi manajemen:

(a) sebagai alat untuk mencapai tujuan

(b) manajemen yang memudahkan pencapaian tujuan

(c) berdaya guna (efisiensi) & berhasil guna (efektivitas)

#### **4. Meningkatkan Efisiensi Karyawan**

Bisa menyelesaikan tugas adalah salah satu faktor kunci sukses penting untuk kebanyakan pegawai. Tugas yang harus diselesaikan itu mungkin proses yang kompleks atau tugas sederhana. Tapi keduanya memerlukan pemikiran, perencanaan, dan waktu untuk penyelesaian. Berikut, langkah-langkah sederhana yang harus dilakukan.

#### 1. Pikirkan untuk Menyelesaikan Pekerjaan

Kenapa pikiran positif menghasilkan produktivitas, usahakan untuk keluar dari pikiran negatif. Buat janji dengan diri sendiri untuk khusus memikirkan pikiran negatif tersebut. Sistem ini akan membebaskan kamu untuk menjadi lebih produktif. Selain itu, pusatkan fokus selama janji tersebut akan membantu mencairkan kekuatan negatif yang bertahan di dalam pikiran.

#### 2. Tulis Rencana di Kertas

Buat rencana sederhana untuk meningkatkan kemungkinan pencapaian. Tuliskan karena menulis meningkatkan komitmen pribadi dan menghasilkan catatan.

##### a. Golongkan masalah dan item menjadi :

- 1) Peluang yang menciptakan pertumbuhan
- 2) Masalah yang jika diselesaikan bisa menciptakan peluang-peluang baru atau hanya mengeluarkan beban dari pikiran
- 3) Dust, yaitu hal-hal yang harus dijaga seperti filing, membayar tagihan atau laporan pengeluaran. Masalah dust akan ada terus, apa pun yang kamu lakukan

##### b. Buat Rencana yang :



- 1) Fokus pada peluang-peluang
  - 2) Menyelesaikan masalah-masalah
  - 3) Menciptakan sistem yang efisien untuk dust
  - 4) Digolongkan dan diprioritaskan menurut tingkat kepentingan untuk kamu atau bos
  - 5) Tetapkan waktu untuk menciptakan rasa urgency akan waktu untuk membantu mencegah penundaan
  - 6) Punya alat ukur untuk hasil.
3. Cari Waktu untuk Menyelesaikan

Semua orang mempunyai jumlah waktu yang sama dalam seminggu : 168 jam, tapi sebagian orang dapat menyelesaikan lebih banyak dibanding yang lain.

- a. Bangun lebih pagi, pulang lebih lambat atau keduanya
- b. Fokus pada prioritas-prioritas
- c. Belajar berkata ya pada aksi yang membantu kamu mencapai tujuan dan tidak pada yang tidak, kecuali jika bos mengatakan lain
- d. Gunakan deadline yang ditetapkan diri sendiri untuk meningkatkan kecepatan
- e. Rapi sehingga kamu dapat mencari sesuatu dalam waktu 3 menit.  
Aturannya begitu
- f. Kerjakan tugas yang paling sulit di saat kondisi kamu paling baik.  
Maksimalkan ritme tubuh kamu. Orang pagi bekerja paling baik di pagi hari, orang malam bekerja paling baik di sore atau malam hari

#### 4. Ambil Tindakan

Setiap tindakan dan aktivitas harus menghasilkan kontribusi positif pada rencana. Jika sulit memulai, tetapkan waktu untuk memulai dan pastikan mulai bertindak, kendati pun sedang tidak mood atau tak ingin kerja. Sering terjadi, motivasi akan mengejar tindakan seseorang. (Source: <http://WEB-INF.prmob.net/views/ltr/article.jsp>).

Menurut penulis peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme adalah suatu peran yang merupakan meningkatkan gairah kerja dalam segi peran, terampil kreatifitas, informasi-informasi yang sangat di butuhkan para karyawan di PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru. Namun itu semua tidak akan berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan-dukungan yang akan menjadikan semangat kerja lebih menjadi karyawan profesionalisme.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pada bab ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil analisis data yang telah di sesuaikan pada BAB IV. Dalam penelitian ini, dapat di simpulkan berdasarkan peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, yang dapat memberikan suatu pendekatan ilmu pengetahuan berupa kegiatan, yang dinamakan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*, program tersebut merupakan bagian penting terhadap meningkatkan profesionalisme karyawan, dan menjadi suatu peranan humas di perusahaan, khususnya di PT. PLN (Persero) Are Pekanbaru. Yang menjadi dukungan dalam kerja karyawan, terutama karyawan sangat di perlukan sekali mendekatkan diri dengan atasan (Manager) perusahaan PLN. agar menjadikan suatu bentuk hubungan harmonis dalam bekerja. Terutama peranan humas dengan karyawan, dimana perusahaan yang mempertahankan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)* yang telah terencana dengan baik.

Dalam berbagai aspek dan program kerja, merupakan suatu dukungan kerja terhadap karyawan yang profesional. Baik secara teoritikal maupun empiris, yang keterkaitan antara *human capital* dan kinerja perusahaan, maka, perusahaan sangat penting untuk melakukan pengelolaan terhadap *human capital (SDM)* serta mendukung kerja karyawan yang terbaik.

## **B. Saran**

Dengan adanya penelitian ini, di harapkan humas PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, dapat meningkatkan profesionalisme karyawan dan mampu memberikan suatu dorongan maupun mensupport terhadap kerja karyawan, menjadi karyawan profesional. Terutama tentang kegiatan program *CMC (coaching, mentoring, conseling)*.

1. Agar humas dapat mempertahankan rencana maupun program-program yang telah dibuat agar tidak terjadinya merugikan pihak manapun, maupun karyawan perusahaan terhadap peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, sebagai *stakeholder* perusahaan, *pemerintah* ,*dan media* sebagai pusat tempat penyebaran informasi.
2. Dengan adanya penelitian ini diharapkan kepada seluruh lembaga pendidikan khususnya pada mahasiswa komunikasi agar mampu mengkaji lebih dalam, secara ilmiah terhadap memahami suatu kelompok dan kekompakan dalam berorganisasi perusahaan yang optimal dan saling membantu satu sama lain.
3. Diharapkan juga kepada perusahaan untuk dapat mengetahui dan memberikan perhatian yang lebih terhadap kondisi riil, terutama kepada peranan humas dalam meningkatkan profesionalisme karyawan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, agar dapat lebih bijak dan mengatasi problema yang telah di hadapi.

mungkin dengan memanfaatkan sumber data yang ada, tetapi penulis yakin masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan yang perlu mendapat perhatian. Untuk itu bagi penulis berikutnya yang mengangkat masalah yang hampir sama, agar melakukan penelitian yang objektif dan sempurna serta lebih professional.

    Demikianlah, penelitian yang dibuat agar lebih jelas untuk masa yang akan datang. Akhirnya dengan sumber data yang ada penelitian ini dapat diselesaikan, dengan catatan tertentu masih terdapat aspek-aspek dan kesalahan yang masih memerlukan pembenahan dalam penelitian yang lebih lanjut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 2001, "*Dasar-dasar Publik Relation*", PT. Citra Aditya Bakti, Bandung
- Afrianto Daud, 2010. "*Public Relation Profesi dan Praktek*" Pustaka Salemba Humanika. Jakarta.
- Ahmad Fuad Afdhal, 1991 "*komunikasi internal dalam perusahaan*", PT. Grasindo, Jakarta.
- Ahmad Fuad Afdhal, 2002 "*komunikasi internal dalam perusahaan*". PT. Grasindo, Jakarta.
- Anggoro, linggara, "*Teori dan Profesi Kehumasan*", PT Bumi Aksara, Jakarta: 2000
- Anton, M, "*kamus besar bahasa Indonesia*", departemen pendidikan dan kebudayaan balai pestaka indonesia, Jakarta, 1998.
- Ardianto, Elvinaro. 2004. "*Public Relations Suatu Pendekatan Praktis*". Pustaka Bani Quraisy. Bandung.
- Charles Steinberg, 2010. "*Public Relation Profesi dan Praktek*" Pustaka Salemba Humanika. Jakarta.
- Djadja, Danan, 1985, "*Peranan Humas Dalam Perusahaan*", Alumni Bandung
- Edward L. Bernay, 2000, "*public relation*", PT. Raja Grafindo, Jakarta.
- Farid Hamid, M.Si. & Heri Budianto, 2011, "*ilmu komunikasi sekarang dan tantangan masa depan*", perpustakaan nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT), Jakarta.
- Haris Munandar, 1992 "*human relations teori dan praktek*", PT. Gelora Aksara Pratama, Jakarta.
- Intellectual Capital" dalam Personal Review, Vol. 29, No. 4.
- James D. Money (1947: 98) dalam bukunya "The Principles Of Organization"
- Jennings, Eugene E. *Routes to the Executive suite* (New York: Mc Graw - Hill, 1971)
- Kriyantono, Rachmat. "*Tekhnik Praktis Riset Komunikasi*": *Disertai Contoh Praktis Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. PT. Kencana Media Group. Jakarta. 2006.

- Kustadi Suhandang, 2012, "*studi dan penerapan public relations*", Nuansa Cendika, Bandung.
- Mathis, Robert L. dan John H. Jakson. 2003. Human Resource Management,
- Mayo, A. 2000. "The Role of Employee Development in The Growth of
- Nahapiet, J. & Ghoshal, S. 1998. "Social capital, intellectual capital and the organisational advantage" dalam *Academy of Management Review*, 23.
- Otis Baskin, 2010 "*Public Relation Profesi dan Praktek*" Pustaka Salemba Humanika. Jakarta.
- Patilima, Hamid. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta. 2005.
- Patricia J. Parsons, 2004, "*etika dan kehumasan*", PT. Agung Nusantara, Bandung.
- Rachmawati, D., dan F. Wulani. 2004. "Human Capital dan Kinerja Daerah: Studi Kasus di Jawa Timur" dalam *Penelitian APTIK*, April.
- Rosady Ruslan. 2004 "*Etika kehumasan konsepsi dan aplikasi*", dan "*metode penelitian public relations dan komunikasi*", PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sawarjuwono, T., dan A. P. Kadir. 2003. "Intellectual Capital: Perlakuan, Pengukuran dan Pelaporan" dalam *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* Vol.5, No.1, Mei.
- Schermerhon. 2005. *Management*, 8<sup>th</sup> edition. USA: John Wiley & Sons, Jakarta.
- Scott M. Cutlip dan Allen H. Center, "*Effective Public Relations*", Eight Edition, Prentice Hall International, Inc. 2000.
- Silih Agung Wasesa, 2005, "*Strtegi public relations*", PT, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- South-Western: Thomson Learning.
- Subagyo, P Joko. "*Metode Penelitian Teori dan Praktek*". Jakarta: PT Rineka Cipta. 1991.
- Suharsimi, 1998, "*metode penelitian komunikasi*", Pustaka Salemba Humanika. Jakarta.
- Widjadja, Danan, 1985, "*peranan humas dalam perusahaan*", Alumni Bandung.
- Wright, P.M., Dunford, B.B., & Snell, S.A. 2001. "Human resources and the resource-based view of the firm" dalam *Journal of Management*, 27

<http://WEB-INF.prmob.net/views/ltr/article.jspx>

Arsip, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2001

Arsip, PT PLN (Perseo) Area Pekanbaru, 1990.

Arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1945

Arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1946

Arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1975

Arsip, sejarah singkat, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 1992

Data/Dokumentasi jaringan listrik, PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru, 2012

Data/Dokumentasi pelayanan administrasi dan keuangan, PT. PLN (Persero)  
Area Pekanbaru, 2010

Data/Dokumentasi pelayanan pelanggan PT. PLN (Persero) Area Pekanbaru,  
2008