

# PERAN HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ BANTEN UTARA SEBAGAI PROSES PEMECAHAN MASALAH

(Studi Kasus Mengenai Pemadaman Penerangan Jalan Umum Kota Serang)

**Annisarizki**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Serang Raya

Jl. Raya Cilegon, Drangong. Serang – Banten

E-mail: [Annisarizzkii@gmail.com](mailto:Annisarizzkii@gmail.com)

## ABSTRACT

*PT. State Electricity Company in implementing one of its functions to provide facilities public street lighting (PJU) whose benefits are perceived by the public. To provide a facility to the public, in case of discomfort felt by the public, then the PT. PLN (Persero) APJ North Banten will get feed-back negative. As in the case of a blackout PJU Serang are extinguished while the PT. PLN (Persero) APJ North Banten. The role of PR is at the forefront of the company, therefore if there are problems dealing with the public, public direct contact or not with the interests must be attentive to the problems of the company. This study on the Role of Public Relations of PT. PLN (Persero) APJ North Banten in extinguishing street lighting (PJU) Kota Serang. The role of public relations in PT. PLN (Persero) APJ North Banten as a function, communication strategy in order to create understanding through knowledge, and through these activities is expected to emerge changes impacting. The method used in this research is using qualitative research with case study method. Data were collected through interviews, observation, and documentation. As a basic analysis of the role of public relations researchers used the concept of Dozier and Glen M. Broom. While the sample used in this research is purposive sampling, the sampling of data by certain 'TOTAL consideration in this study used Through a process of research, the obtained results of his research, namely: that the role of PR PT. PLN (Persero) APJ North Banten as a public relations problem-solving process is defining the problem, solve problems and strategic planning for problem solving*

**Keywords:** *The role of public relations, problem solving, public street lighting, study case of public relations*

## A. Pendahuluan

Kehidupan manusia tidak selalu berjalan dengan mulus, ada kalanya roda kehidupan berada di atas maupun di bawah, sama halnya yang dialami oleh suatu perusahaan atau organisasi. Sudah sewajarnya apabila suatu perusahaan mengalami suatu krisis, krisis juga dapat disebabkan oleh sesuatu yang bersifat

mendadak diluar kendali perusahaan atau organisasi. Perusahaan yang sedang mengalami krisis dituntut untuk dapat menanggulangi krisis tersebut dengan tepat, guna menjaga citra dan reputasi perusahaan.

Humas dalam suatu perusahaan sangat penting peranannya, karena profesionalisme seorang humas yang baik

sangat bertanggung jawab dalam membangun citra positif bagi suatu perusahaan. Seperti yang diungkapkan oleh Edward L. Bernays dalam Iriantara (2007: 5) mengungkapkan bahwa, humas merupakan sebuah profesi yang berkaitan dengan relasi-relasi satu unit dengan publik-publiknya sebagai relasi yang mendasari berlangsungnya kehidupan. Organisasi atau perusahaan dalam bentuknya yang paling maju saat ini sudah menggunakan praktisi humas sebagai salah satu cara untuk memecahkan masalah yang dihadapi, sehingga humas sering disebut sebagai kegiatan untuk memecahkan masalah. Menurut pakar Humas/Public Relations yang menyederhanakan definisi Public Relations dari Dr. Rex Harlow dalam Ruslan (2008: 5):

“Praktik Public Relations adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan umum”

Dari pernyataan di atas dapat dikatakan humas sebagai fungsi manajemen melekat menggunakan penelitian dan perencanaan yang mengikuti standar-standar etis, yang memiliki tujuan untuk membina hubungan

baik antara publik dan organisasi. Selain itu humas memiliki berbagai tujuan khusus yang meliputi penanggulangan masalah-masalah komunikasi, misalnya dalam memberikan informasi-informasi tentang perusahaan terhadap publik.

Mengingat humas merupakan orang yang paling dekat dengan pimpinan, seorang humas juga berperan sebagai pusat informasi dan penyampaian informasi pimpinan kepada publik maupun pihak terkait, sebaliknya dalam proses pemecahan masalah seorang humas sebagai pusat informasi dan penyampai informasi dari publik kepada pimpinan. Maka salah satu cara untuk memberikan informasi publik melalui komunikasi eksternal yang disepakati manajemen perusahaannya. Humas berkomunikasi dengan publik diharapkan akan dapat menimbulkan rasa saling mengerti (*mutual understanding*), sehingga penciptaan hubungan komunikasi yang baik terhadap publik bisa meminimalisir kesalahan dan pertentangan yang terjadi. Menurut Elvinaro hanya melalui informasi kepada publik mengenai kebijakan dan kegiatan organisasi lah manajemen dapat berharap untuk memperoleh pengertian dan *goodwill* (Ardianto, 2009:50).

PT. PLN (persero) APJ Banten Utara merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak di bidang jasa Listrik. PLN mempunyai Visi: Diakui sebagai

Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani. Kata ‘Diakui’ mencerminkan cita-cita PLN untuk meraih pengakuan dari pihak luar. selain itu PLN mempunyai Motto ‘Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik (*Electricity for a better Life*)

Dalam menjalankan salah satu fungsinya PLN memberikan fasilitas penerangan jalan umum (PJU) yang manfaatnya dirasakan oleh publik. Sebagai pemberi fasilitas terhadap publik, apabila terjadi ketidaknyamanan yang dirasakan oleh masyarakat, maka PT. PLN (persero) APJ Banten Utara akan mendapatkan *feedback* negatif. Seperti dalam kasus pemadaman PJU Kota Serang yang dipadamkan sementara oleh PT. PLN (persero) APJ Banten Utara. Manager Setiadi Suhud PT. PLN (persero) APJ Banten Utara menjelaskan :

Perusahaan Listrik Negara (PLN) memadamkan seluruh PJU Kota Serang, terhitung sejak 1 Desember 2009 sekitar pukul 16.00 WIB pemadaman sementara dilakukan karena Pemkot Serang menunggak pembayaran PJU listrik sebesar 2 milyar. Sebelumnya manajemen PT. PLN (persero) APJ Banten Utara telah memberikan pemberitahuan agar segera dilunasi. Hingga bulan Desember Pemkot belum melunasi tunggakan (Radar Banten/03/12/2009).

Pemadaman PJU Kota Serang membuat banyak pemberitaan yang berkaitan dengan citra PT. PLN (persero) APJ Banten Utara. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan senin (1/12) malam, sebagian besar PJU yang terdapat di jalan Protokol di Kota Serang, seperti Jalan Veteran, Jalan Ahmad Yani, dan Jalan Jendral Sudirman sudah padam (Radar Banten,03/12/2009).

Selama pemadaman PJU Kota Serang, PT. PLN (persero) APJ Banten Utara melakukan pemberitaan melalui media dengan menjelaskan mengapa PJU Kota Serang dipadamkan. Dalam Harian Umum Radar Banten (3/12/2009) Humas PT. PLN menjelaskan bahwa PJU Kota merupakan milik Pemerintah kota setempat, kewajiban Pemerintah Kota memelihara dan membayar penerangan PJU kepada PLN (Radar Banten, 16/10/2009).

Masyarakat Serang menyayangkan pemadaman PJU Kota Serang yang dilakukan PT. PLN (persero) APJ Banten Utara, tidak adanya pemberitahuan kapan pemadaman PJU Kota Serang. Menurut Dahnil Anzar, pengamat ekonomi Untirta dalam Radar Banten (4/12/2009), pemadaman itu menunjukkan miskinnya komitmen PLN pada pelayanan publik. Sebagai BUMN, selain memiliki tanggung jawab mendapatkan profit, PLN juga memiliki tugas memberikan pelayanan

kepada publik (4/12/2009). Banyaknya yang mengeluhkan pemadaman Penerangan Jalan Umum. PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Areal Pelayanan Jaringan (APJ) Banten Utara akhirnya memutuskan menyalakan kembali Penerangan Jalan Umum (PJU) di wilayah Kota Serang pada tanggal 11 Desember (Banten Raya, 12/12/2009).

Sehingga banyak feedback negatif yang dimuat di media massa lokal mengenai pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang. Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, peneliti sangat tertarik untuk mengetahui bagaimana peranan Humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara terhadap kasus Pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang. Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut.

### **Rumusan Masalah**

*Bagaimana Peranan Humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara Sebagai Proses Pemecahan Masalah dalam pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang?*

### **B. Tinjauan Pustaka**

Humas di Indonesia baru dikenal pada dekade 1950-an, setelah kedaulatan indonesia diakui oleh kerajaan Belanda pada tanggal 27 Desember 1949. Humas

pemerintahan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda yang berbeda. Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Humas pemerintahan dengan non pemerintahan (lembaga komersial) adalah tidak adanya unsur komersial, walaupun Humas pemerintahan juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi, periklanan. Humas pemerintahan lebih menekankan kepada public servis atau pelayanan publik demi meningkatkan pelayanan umum (Ruslan,2008: 341).

Menurut John D. Millet dalam bukunya *Management in public service the Quest for Effective Performance (Ruslan, 2008: 341)*, artinya Humas dalam perusahaan/lembaga terdapat beberapa hal untuk melaksanakan tugas utamanya, yaitu sebagai berikut :

1. Mengamati dan mempelajari tentang hasrat, keinginan-keinginan dan aspirasi yang terdapat dalam publiknya. (*learning about public desire and aspiration*).
2. Kegiatan memberikan nasehat atau sumbang saran untuk menanggapi apa sebaiknya dilakukan oleh instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak

publiknya (*advising the public about what is should desire*)

3. Kemampuan untuk mengusahakan terjadinya hubungan memuaskan yang diperoleh antara hubungan publik dengan para aparat pemerintahan (*ensuring satisfactory contact between public and government official*).
4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan (*informing and about what an agency is doing*).

Keberadaan unit kehumasan (Hubungan Masyarakat) di Lembaga atau instansi milik pemerintahan merupakan keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang sesuatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun hubungan masyarakat ke luar pada umumnya. Sedangkan menurut Bertrand R. Canfield (Neni, 1990: 50) mengemukakan tiga fungsi Humas yakni :

1. Mengabdikan kepada kepentingan umum (*it should serve the public's interest*).
2. Memelihara komunikasi yang baik (*Maintain good communication*).
3. Menitik-beratkan moral dan tingkah laku yang baik (*And stress good morals and manners*).

Dari pendapat di atas penulis menggambarkan fungsi humas dalam menjalankan tugas terhadap arus komunikasi dari publiknya memberikan nasehat kepada manajemen, mengenai penyusunan kegiatan operasional dan kebijakan perusahaan agar diterima oleh publik.

Menurut James E. Grunig (1992) perkembangan Humas dalam praktik proses berkomunikasi baik dalam prnyampaian informasi maupun kampanye, ada 4 model peranan Humas, yaitu :

1. *Press Agency* (model propaganda)

Pada tahap model ini Humas dalam melakukan propaganda atau kampanye melalui proses komunikasi searah untuk tujuan publisitas yang menguntungkan dan khususnya dalam menghadapi media massa, yaitu dengan mengabaikan kebenaran informasi dan sebagai upaya

memanipulasi (menutup-nutupi) unsur-unsur negatif dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya.

## 2. *Public Information* (publik Informasi)

Pada tahap model ini Humas bertindak seolah-olah sebagai *Journalist in resident*. Berupaya membangun kepercayaan organisasi melalui proses komunikasi searah (*one way process*) dan mampu mengendalikan berita kepada media massa. Unsur kebenaran dan objektivitas pesan (informasi) selalu diperhatikan oleh nara sumber.

## 3. *Two Way Asymmetrical* (asimetris dua arah)

Pada model simetris ini Humas dalam kampanye melalui dua arah, dan penyampaian pesan-pesan berdasarkan hasil riset dan strategi persuasif ilmiah, serta kebenaran diperhatikan yang berupaya untuk membujuk agar publik mau berkerja sama, bersikap terbuka serta berfikir sesuai dengan harapan organisasi. Dalam hal ini masalah "*feedback* dan *feedforward*" selalu diperhatikan.

## 4. *Two Way Symmetrical* (simetris dua arah)

Model komunikasi simetris dua arah yang menggambarkan bahwa suatu komunikasi propaganda (kampanye) melalui dua arah timbal balik yang berimbang. Sehingga model ini dapat memecahkan suatu konflik terjadi dan

mampu memperbaiki pemahaman publik secara strategis yang dapat diterima dan dianggap lebih etis dalam penyampaian pesan atau informasi melalui teknik komunikasi yang membujuk untuk membangun saling pengertian, mendukung, mempercayai dan saling mendukung kedua belah pihak (Ruslan, 2006: 103).

Sedangkan dalam penelitian ini untuk teori peranan Humas, penulis memakai konsep *public relations* menurut Dozier dan Glen M. Broom dalam bukunya *Effective Public Relations* (2005: 32) yang nantinya dapat dipergunakan dalam menentukan peranan yang dibagi dalam empat kategori, namun disesuaikan dengan dari peranan humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara peneliti hanya mengambil tiga kategori antara lain :

### 1. Fasilitator komunikasi (*communications facilitator*)

Peran fasilitator komunikasi menjadikan praktisi sebagai pendengar yang sensitif dan pialang informasi. Fasilitator komunikasi berfungsi sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator antara organisasi dan publik. Mereka mengelola komunikasi dua arah, memfasilitasi perubahan dengan menyingkirkan rintangan dalam hubungan, dan membuat saluran komunikasi tetap terbuka. Tujuannya adalah

menyediakan informasi yang diperlukan manajemen organisasi maupun publik, sehingga mereka dapat membuat keputusan yang saling menguntungkan.

Sebagai fasilitator komunikasi, praktisi mendapatkan diri sebagai sumber informasi dan kontak resmi organisasi dengan publiknya. Mereka menjadi wasit menetapkan agenda diskusi, meringkas dan mengulangi pandangan, memancing reaksi, dan membantu partisipan mendiagnosa dan mengoreksi kondisi yang mengganggu hubungan komunikasi. Fasilitator komunikasi memegang peran rentang batas dan berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dan publik. Mereka beroperasi di bawah anggapan bahwa komunikasi dua arah akan meningkatkan kualitas keputusan kebijakan, prosedur, dan tindakan kedua belah pihak yang dibuat oleh organisasi dan publik.

## 2. Proses Pemecahan Masalah (*problem solving process facilitator*).

Praktisi yang mengambil peran fasilitator pemecahan masalah bekerja sama dengan manajer lainnya dalam

mendefinisikan dan menyelesaikan masalah. Mereka menjadi bagian dari tim perencanaan strategis. Manajer lini berperan penting dalam menganalisa situasi masalah, karena mereka adalah yang paling banyak tahu dan paling terlibat jauh dalam kebijakan, produk, prosedur, dan tindakan organisasi. Jika para manajer lini berpartisipasi dalam proses perencanaan strategis hubungan masyarakat, maka mereka memahami motivasi dan sasaran program, mendukung keputusan strategis dan taktis, berkomitmen untuk membuat perubahan, dan menyediakan sumber yang diperlukan untuk mencapai tujuan program.

## 3. Teknisi Komunikasi

### (*Communication technician*)

Praktisi teknisi komunikasi ditujukan untuk menulis dan menyunting majalah karyawan, menulis siaran pers, dan cerita feature, mengembangkan isi situs web, dan berurusan dengan kontak media. Praktisi yang memegang peran ini biasanya tidak ikut serta saat manajemen mendefinisikan masalah dan mencari jalan keluar. Mereka baru dilibatkan untuk memproduksi komunikasi dan menerapkan program. Mereka

adalah pihak yang dilimpahkan tugas memberi penjelasan pada karyawan dan pers.

Frida (2002:24) menjelaskan dalam bukunya, peranan praktisi humas merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi humas dan komunikasi organisasi. Perana humas meliputi sebagai berikut :

#### 1. Fasilitator Komunikasi (*communication facilitator*)

Peranan petugas humas sebagai fasilitator komunikasi antara perusahaan atau oraganisasi dengan publik. Baik dengan publik eksternal maupun publik internal. Istilah yang paling umum adalah sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Sebagai media atau penengah bila terjadi *miscommunication*.

#### 2. Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Yakni peranan sebagai fasilitator dalam proses pemecahan masalah. Pada peranan ini petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen (krisis). Dia menjadi anggota tim, bahkan bila memungkinkan menjadi leader dalam penanganan krisis manajemen.

#### 3. Teknis Komunikasi (*Technician Communication*)

Di sini petugas humas dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi. Dia menyediakan layanan di bidang teknis,

sementara kebijakan dan keputusan teknis komunikasi mana yang akan digunakan bukan merupakan keputusan petugas humas, melainkan keputusan manajemen dan petugas humas yang melaksanakan.

Dari model peranan para praktisi Humas tersebut di lapangan, dapat ditarik dua peranan dan fungsi praktisi Humas yang harus ada dalam suatu organisasi. I Gusti Ngurah Putra dalam Majalah Journal Sarjana Komunikasi Indonesia; "Komunikasi & Budaya" (1997: 12) menyatakan, seorang praktisi Public Relations harus berkembang menjadi manajer yang memiliki kemampuan manajerial atau Public Relations manager, yang memiliki "kemampuan teknis" dalam berkomunikasi. Bahkan mungkin kedua model peranan praktisi Humas profesional tersebut harus dikuasai sekaligus oleh praktisi Humas bersangkutan dalam melaksanakan fungsinya pada aktivitas dan operasional manajemen organisasi. Peranan Public Relations tersebut diharapkan dapat menjadi "mata" dan "telinga" serta "telinga kanan" top manajemen dalam organisasi/lembaga.

Dalam pembahasan ini penulis akan membahas mengenai salah satu ruang lingkup humas yakni publik eksternal yang sesuai penelitian ini. Publik eksternal merupakan sasaran kegiatan Humas terdiri atas orang-orang atau anggota-anggota masyarakat di luar organisasi, baik yang

ada kaitannya dengan organisasi maupun yang diharapkan atau diduga ada kaitannya dengan organisasi (Effendy, 2006:111). Effendy menambahkan pada keyataannya publik eksternal merupakan suatu organisasi yang terdiri dari banyak orang yang memiliki kepentingan berbeda-beda dengan suatu organisasi tertentu. Karenanya, berbeda-beda pula teknik pembinaan hubungannya. Untuk efektifnya komunikasi sebagai pengaktifan hubungan dengan publik eksternal.

### C. Metode Penelitian

Seperti yang dijelaskan pada pendahuluan, penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan Humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara dalam pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang Desember 2009, maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif dengan metode studi kasus. Studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek individu, kelompok, suatu program, organisasi atau peristiwa secara sistematis (Kriyantono, 2006:66).

Peneliti dalam penelitian ini bertujuan memberikan uraian yang

lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti. Ruslan (2006: 33) mengungkapkan bahwa penelitian melalui studi kasus (*case study*), yaitu unsur salah satu perusahaan yang terkait dengan populasi tertentu. Kesimpulan studi kasus tersebut yang diambil tidak berlaku secara umum, tetapi hanya terbatas pada suatu kasus.kasus tertentu yang sedang diteliti pada objek tertentu atau di perusahaan bersangkutan. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Metode pendekatan penelitian kualitatif menurut sugiyono (2008: 9) adalah :

”Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Melalui penelitian kualitatif ini, peneliti berupaya menggambarkan secara jelas mengenai peranan humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara dalam pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang pada bulan Desember 2009.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara secara mendalam terhadap narasumber melalui panduan wawancara sebagai alat bantu agar lebih efektif dan mendapatkan data yang lebih akurat. Selain itu menggunakan dokumentasi dan kepustakaan.

Berdasarkan fenomena yang ingin diteliti, maka dapat ditentukan jumlah dan klasifikasi informan dengan menggunakan teknik purposive sampling, dimana informan dipilih secara sengaja ditentukan berdasarkan pemikiran logis dan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Pemilihan teknik ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Neuman (2013), bahwa sampling bertujuan (purposive) sesuai untuk memilih kasus unik yang sangat informatif. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, rujukan data, penarikan kesimpulan dan verifikasi (analisis). Penelitian dilakukan di Kota Serang, Provinsi Banten.

#### **D. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Peranan Humas PT PLN (persero) UPJ Banten Utara Sebagai Proses Pemecahan Masalah

### **1. Mendefinikan Masalah**

**Tabel 1**  
**Humas PT. PLN (Persero) Banten Utara Mendefinisikan Masalah Sebagai Proses Pemecahan Masalah**

<b>NO.</b>	<b>Mendefinisikan Masalah Sebagai Proses Pemecahan Masalah</b>
1	Dengan berlangganan media massa cetak maupun nasional yang sesuai dengan kebutuhan
2	Membaca, mengamati, dan memantau pemberitaan media massa yang terkait dengan pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU)
3	Mengelompokkan jenis berita
4	Mengelompokkan data-data pembayaran rekening PJU

Berdasarkan data-data pada table 1, humas PT PLN telah melakukan perannya dalam mendefinisikan masalah sebagai proses pemecahan masalah pada kasus pemadaman PJU pada bulan Desember 2009.

## 2. Menyelesaikan Masalah

**Tabel 2**  
**Humas PT. PLN (Persero) Banten**  
**Utara Dalam Menyelesaikan Masalah**

NO.	Peran Humas Dalam Menyelesaikan Masalah
1	Tanggal 3 juli 2009 Humas PT. PLN melayangkan surat ke Pemkot kota serang perihal penyelesaian rekening listrik
2	Tanggal 7 Juli 2009 Humas PT. PLN kembali melayangkan surat ke Pemkot serang perihal tunggakan rekening listrik.
3	Bertemu dengan Gubernur Banten memberitahukan permasalahan tunggakan rekening listrik Pemkot Serang
4	Bersama manajemen PT. PLN UPJ Banten Utara, bertemu dengan manajemen PT. PLN distributor Jawa Barat untuk menyelesaikan masalah tunggakan pembayaran rekening listrik Pemkot Serang
5	Melakukan Rapat Koordinasi dengan pihak Manajemen untuk pemecahan masalah penunggakan rekening listrik Pemkot Serang

Berdasarkan data-data pada table 2, humas PT PLN telah melakukan perannya membantu pihak manajemen PT. PLN dalam proses pemecahan

masalah pada kasus pemadaman PJU pada bulan Desember 2009.

## 3. Perencanaan strategis Sebagai Proses Pemecahan Masalah

**Table 3**  
**Humas PT. PLN (Persero) Banten**  
**Utara dalam Perencanaan strategis**  
**Sebagai Proses Pemecahan Masalah**

NO.	Perencanaan Stategis Sebagai Proses Pemecahan Masalah
1	Melakukan Rapat Koordinasi dengan pihak Manajemen untuk menentukan langkah-langkah pemecahan masalah penunggakan rekening listrik Pemkot Serang
2	Memberikan klarifikasi kepada media tentang pemadaman yang dilakukan

Berdasarkan data-data pada table 3, humas PT PLN telah melakukan perannya membantu pihak manajemen PT. PLN meakukan perencanaan strategis sebagai proses pemecahan masalah pada kasus pemadaman PJU pada bulan Desember 2009.

## Humas Sebagai Proses Pemecahan Masalah.

Tidak selamanya sebuah perusahaan dapat terhindar dari masalah yang berhubungan dengan publik eksternal, terlebih lagi perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa. Oleh karena itu, peran humas sangat diperlukan untuk membantu pihak manajemen dalam

menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi.

Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara membantu pihak manajemen untuk mengatasi masalah yang dihadapi perusahaan dimana dalam penelitian ini lebih memfokuskan pada permasalahan pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) yang terjadi Desember 2009.

Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara melakukan monitoring pemberitaan media massa untuk mengetahui sikap publik, dan menganalisa masalah yang sedang dihadapi. Seperti yang diungkapkan oleh Muharman Sismanto bahwa humas memiliki cara mendefinisikan masalah.

### **1. Mendefinisikan Masalah Sebagai Proses Pemecahan Masalah**

Dalam kasus Pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang, Desember 2009 bagian humas memiliki cara sendiri dalam mendefinisikan masalah sebagai proses menyelesaikan masalah yaitu :

1. Dengan berlangganan media massa cetak lokal maupun nasional yang sesuai dengan kebutuhan.
2. Membaca, mengamati dan memantau pemberitaan media massa khususnya yang berkaitan dengan ketenagalistrikan.

3. Pengelompokan jenis berita.
4. Pejabat Humas dapat memberikan rekomendasi untuk berita yang perlu segera ditanggapi atau ditindaklanjuti.
5. Mempersiapkan dan pahami materi pokok yang akan disampaikan, lengkapi dengan data-data pendukung sebagai referensi.

Serupa dengan yang dikatakan oleh staff bagian humas, Rini N:

“ Biasanya humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara melakukan monitoring terhadap berita yang dimuat di media massa mengenai PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara.. humas membaca, mengamati, dan menganalisa isi berita tersebut.. kita kelompokkan berita setelah itu kita kirim ke atasan untuk di baca dan analisis kembali.”

### **2. Peran Humas Dalam Menyelesaikan Masalah**

Peran humas dalam menyelesaikan masalah hanya sebagai praktisi, dalam artian humas bekerja sama dengan manager lain untuk menyelesaikan masalah. Peranan praktisi humas dalam menyelesaikan masalah merupakan bagian dari tim manajemen, hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi dalam hal ini Manager Unit Pelayan Jaringan Kota Serang baik sebagai penasehat hingga mengambil tindakan dalam mengatasi persoalan yang terjadi.

Pada kasus pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang Desember 2009, humas melakukan penyelesaian masalah bekerja sama dengan manager lainnya dalam menyelesaikan masalah. Seperti yang dikatakan oleh Muharman Sismanto :

”Humas mengirimkan surat kepada Pemkot Serang untuk kordinasi dan melakukan rapat, humas melakukan rapat tiga kali, dari hasil rapat yang dilakukan oleh humas bersama Manager UPJ dan Pemkot Serang. Humas mendapatkan gambaran permasalahan-permasalahan dari pihak Pemkot meminta penundaan pembayaran. Disisi lain PLN melihat hal terpenting seperti mengapa terjadi penunggakan....? Apa yang menyebabkan terjadi tunggakan....?”

Seperti yang diungkapkan oleh Muharman Sismanto bahwa humas memiliki cara mendefinisikan masalah dengan surat menyurat kepada Pemkot Serang, berkoordinasi, dan melakukan rapat koordinasi tentang PJU.. PLN pun mengundang pihak Pemkot untuk menyelesaikan, dan survei bersama ke Pemkot. untuk penyelesaian pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Humas PT. PLN (Persero) APJ banten Utara

“Humas melakukan Rapat 1bulan, dari hasil rapat yang dilakukan oleh Humas yang dibantu dengan Manager UPJ Serang banten. Humas

mendapatkan gambaran permasalahan, dari pihak Pemkot meminta penundaan pembayaran. Dari sisi ini PLN melihat hal terpentingnya (Urgentnitasnya) seperti mengapa terjadi penunggakan..? apa yang menyebabkan terjadi tunggakan..? dan dari hasil koordinasi dengan Pemkot, beralasan adanya kekurangan anggaran dan dibuatlah kesepakatan dengan membuat surat pengakuan hutang Pemkot dan PLN.”

Humas tidak berjalan sendiri dalam menyelesaikan kasus Pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang, Desember 2009. Manager UPJ Serang menjadi peran penting dalam praktisi ini, karena Manager UPJ Serang terlibat jauh dalam kebijakan, produk, prosedur, tindakan organisasi. Kebijakan yang dilaporkan kepada APJ Banten Utara yang memutuskannya adalah UPJ Serang Kota.

### **3. Perencanaan Strategis sebagai proses Penyelesaian Masalah**

Menyangkut proses pemecahan masalah mengenai Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang, humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara memiliki tim perencanaan strategis. Tim perencanaan strategis dalam pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang, Desember 2010 yaitu :

1. Kabag. Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara, Muharman Sismanto
2. Manager Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Kota Serang, Rustanto, SH
3. Dinas Pekerjaan Umum (DPU) Kota Serang, Ase

Para tim perencanaan strategis tersebut mencari titik-titik PJU yang menjadi tanggung jawab pemerintah Kota Serang, setelah itu melakukan koordinasi.

Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara dan Manager UPJ Kota Serang melakukan koordinasi dengan Pemkot Serang mengenai adanya tunggakan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang yang dimatikan oleh PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara. Tim perencanaan strategis mencari factor apa saja yang membuat tunggakan PJU Kota Serang.

Rustanto, SH mengungkapkan bahwa :

“Perencanaan itu melaksanakan rapat konsolidasi antara PLN dengan pemerintah kota menyangkut ada tunggakan biaya rekening listrik untuk penerangan jalan umum, apabila sampai dengan waktu yang disepakati pihak pemkot belum bisa melunasi, maka dengan terpaksa lampu PJU untuk sementara dimatikan.”

### **Peran Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara Sebagai Proses Pemecahan Masalah**

Dalam memecahkan masalah praktisi humas diharapkan memiliki kemampuan dalam mendefinisikan, menganalisa masalah, dan menyelesaikan masalah. Humas sebagai proses pemecahan masalah yang merupakan bagian dari tim perencanaan strategis. Tim perencanaan startegis humas menerapkan proses manajemen, untuk penyelesaian masalah dan menganalisa masalah, dimana ditahap ini meliputi kegiatan untuk meneliti dan mengawasi pengetahuan, pendapat, sikap, dan tingkah laku khalayak yaitu pihak-pihak yang berkepentingan atau terpengaruh oleh tindakan dan kebijakan PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara.

Pada kasus pemdamana Penerangan Jalan Umum (PJU) desember 2009, dalam pelaksanaannya humas PT. PLN hanya sebagai pendengar dan penyampai keputusan kepada masyarakat. Humas tidak berjalan sendiri dalam menyelesaikan masalah ini. Manager Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Kota Serang yang berperan penting dalam menganalisa masalah, selain sebagai pelaksana, manager UPJ dalam kasus ini sebagai orang yang mengambil keputusan yang diperoleh melalui rapat koordinasi, dan dilaporkan kepada APJ Banten Utara.

Humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara dan Manager Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Kota Serang melakukan koordinasi dengan Pemkot Serang mengenai adanya tunggakan Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang yang dimatikan oleh PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara. Tim perencanaan strategis mencari factor apa saja yang membuat tunggakan PJU Kota Serang.

Seperti yang diungkapkan oleh Colin Coulson dalam bukunya 'Public Relations Pedoman Praktis Untuk PR' (2002: 50):

“Pada dasarnya Humas adalah proses pengidentifikasian mengenai kejadian dan perkembangan yang mungkin mempengaruhi organisasi dengan masyarakat. Proses itu dapat berlangsung secara aktif atau pasif. Beberapa organisasi reaktif atau hanya duduk dibelakang meja, menunggu untuk mendengarkan perkembangan-perkembangan dengan asumsi bahwa, jika itu penting maka sesuatu akan muncul sebagai akibatnya. Sedangkan yang lain, proaktif dan secara aktif menggabungkan informasi yang mereka perlukan.

### E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa peran humas dalam perusahaan merupakan salah satu kunci penting untuk pemahaman fungsi humas dan komunikasi

terhadap publik dan perusahaannya. Humas melakukan peranannya untuk memberikan informasi yang lengkap tentang segala kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada publik yang terkait dengannya, peranan humas semata untuk memberikan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai alasan PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara melakukan pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang yang terjadi pada bulan Desember 2009, Bagian humas PT. PLN (Persero) APJ Banten Utara menjalani peranan sebagai proses pemecahan masalah pada kasus pemadaman Penerangan Jalan Umum (PJU) Kota Serang, Desember 2009.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, Elvinaro. 2009. *Public Relations Praktis*, Bandung : Widya Padjajaran
- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Colin Coulson – Thomas. 2002. *“Public Relations Pedoman Praktis Untuk PR*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. *Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Frida Kusumastuti. 2002. *Dasar-Dasar Humas*, Jakarta : Ghalia Indonesia

- Iriantara, Yosol. 2004. *Manajemen Strategis*, Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Iriantara, Yosol. 2007. *Community Relations Konsep dan Prakteknya*, Bandung : Simbiosis Rekatama Media.
- Jefkins, Frank, 2003. *Public Relations*, Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknis Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Predana Media Group.
- Mulyana, Deddy, 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Scott M. Cutlip & Glen M. Broom, 2005. *Effective Public Relations*, Jakarta : Indeks
- Soemirat & Ardianto, 2008. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady, 2006. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_, 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono, 2005. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Yulianita, Neni, 1999. *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung : UNISBA
- Radar Banten. 2009. PLN padamkan PJU Kota. 3 Desember. Hal 9.
- Radar Banten. 2009. PLN Padamkan PJU Kota. 3 Desember. hal 10.
- Radar Banten. 2009. Pemberitahuan Humas PT. PLN (persero) APJ Banten Utara..
- Banten Raya Post. 2009. PLN abaikan pelayanan. 4 Desember. hal 11
- Banten Raya Post. 2009. PJU Dinyalakan Kembali. 12 Desember. hal 1

#### Sumber lain :

- Company Profile PT. PLN. 2008. Bandung. Hal 10.