

Peran public relations PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut Dalam Menjaga Kepercayaan Masyarakat

Saurma MGP Siahaan¹⁾, Trifena Simanjuntak²⁾

^{1,2)}Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Sari Mutiara Indonesia

Email: saurmasiahaan@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Publik Relations PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut dapat menjaga kepercayaan masyarakat. Dalam hal ini tentu Publik Relations Pertamina harus memiliki cara bagaimana Informasi tentang PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut sampai kepada masyarakat dan dapat diketahui perkembangannya. Sebagai perusahaan milik negara, Perusahaan PT Pertamina (Persero) Regional sumbagut bergerak dibidang pendistribusian Bahan Bakar Minyak dan Gas, untuk itu yang menjadi sasaran nya adalah masyarakat atau publik. Selain tentang pendistribusian produk, masyarakat juga dapat mengetahui perkembangan tentang PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut tentang informasi atau kegiatan kegiatan yang ada didalam perusahaan. Akan tetapi bagaimana masyarakat dapat mengetahui informasi yang ada. Apakah selama ini Publik Relations PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut dapat menjaga kepercayaan masyarakat? Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Subjek dari Penelitian ini ada 3 yaitu bagian dari Pertamina, wartawan dan masyarakat. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis yang dilakukan adalah Komunikasi Massa dan Teori Komunikasi Harold Laswell. Dengan reduksi data, penyajian data, membuat kesimpulan dan verifikasi data. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Subjek atau informan masyarakat mengakui sejauh ini tetap menjaga kepercayaan masyarakat dengan baik. Hal ini dapat terlihat lewat kegiatan kegiatan Publik Relations yang selama ini dilakukan. Sehingga masyarakat meminta PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut tetap menjaga kepercayaan masyarakat semakin lebih baik lagi kedepan ini dan mempertahankan kualitas pelayanan lewat pendistribusian produk produk Pertamina.

Kata Kunci : Peran Publik Relation dan Kepercayaan Masyarakat

PENDAHULUAN

Public Relations merupakan seseorang yang mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. *Public Relations* secara garis besar ialah strategi perusahaan untuk membangun relasi baik dengan publik agar mendapatkan opini yang positif dari kalangan masyarakat disekitarnya. Fungsi utama seorang PR adalah menumbuhkan

dan mengembangkan hubungan baik antar lembaga (organisasi) dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga organisasi.

Menurut Suryanto(2015 : 414) *Public Relations* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga

dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap individu atau organisasi. Untuk itu PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut memiliki fungsi manajemen *Public Relations*. Dengan adanya manajemen *Public Relations* di PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut dapat menjaga kepercayaan publiknya terhadap perusahaan. Berdirinya PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut awalnya dikarenakan perebutan kembali lapangan minyak sumatera utara oleh para pejuang dari pihak Jepang pada bulan September tahun 1985. Perebutan itu menyebabkan seluruh tambang minyak yang berada dipangkalan minyak Berandan maupun yang ada di Rantau, Kuala Simpang, Aceh Timur, dikuasai oleh Indonesia. Kemudian dalam waktu yang bersamaan, didirikanlah perusahaan minyak nasional pertama yang diberi nama Perusahaan Tambang Minyak Negara Republik Indonesia (PTMNR). PT Eksploitasi tambang minyak sumatera utara diubah menjadi PT Perusahaan Milik Nasional (PT Pertamina) yang kemudian diubah lagi menjadi PN. Pertamina dalam tahun 1957 adalah lapangan minyak tempat Shell memulai usahanya lebih kurang 70 tahun sebelumnya, lapangan dan fasilitas yang telah dihancurkan oleh sekutu selama perang dunia.

Public Relations didalam satu perusahaan adalah jantung dari perusahaan yang artinya sangat berperan penting dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan publik. Dengan demikian PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut memiliki manajemen *Public Relations* sendiri. *Public Relations* PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut selalu antusias dalam menyampaikan informasi kepada publik dengan jelas dan akurat. Tujuan setiap kegiatan kegiatan PR Pertamina tersebut untuk menjaga Reputasi Perusahaan terhadap Publik.

Apa yang harus PR Pertamina lakukan terkait tugas dan tanggung jawabnya? tidaklah cukup hanya dengan cara internal yang dilakukan PR Pertamina

membuat semua informasi atau kegiatan yang PR Pertamina lakukan dapat diketahui publik. Bagaimana prosesnya dalam menyampaikan informasi kepada publik demi menjaga kepercayaan masyarakat terhadap PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut? Sebagai seorang PR tentu saja harus mengetahui tugas dan tanggung jawabnya didalam perusahaan dan harus mengetahui targetnya dan bagaimana proses bekerjanya, agar tujuan perusahaan tercapai semaksimal mungkin.

PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut pada tanggal 19 Januari 2021 mengadakan Donor Darah yang bekerjasama dengan Palang Merah Indonesia (PMI) sehari sebelum acara donor darah berlangsung PR Pertamina langsung menghubungi beberapa pihak media agar mengadakan temu pers dan disana PR Pertamina membahas seputar kegiatan yang akan terlaksana, kemudian PR Pertamina langsung mengatur pertemuan dengan dokter yang menjadi narasumber untuk berbincang-bincang terlebih dahulu terkait inti pokok dari donor darah yang dilaksanakan nantinya. Setelah mendapatkan informasi, PR Pertamina sudah siap dalam mengelola informasi selama acara berlangsung, begitu pula media yang diundang dan turut serta menyaksikan langsung kegiatan tersebut. Kemudian sebagai tugas seorang *Public Relations* maka PR Pertamina (Persero) Regional Sumbagut harus membuat Release seputar kegiatan yang terlaksana. Tetapi apabila PR Pertamina hanya menshare berita ini sebagai dokumentasi didalam akun/web perusahaan, tidak menjangkau masyarakat lebih luas mengetahuinya. Sehingga solusinya adalah media yang sudah diajak bekerjasama sebelumnya menjadi pendukung utama dan sangat dituntut untuk membantu PR Pertamina dalam menyebarluaskan informasi atau kegiatan yang Pertamina lakukan sehingga masyarakat dengan cepat mengetahuinya lewat media cetak maupun online.

Begitula pula Pada tanggal 16 Februari 2020 Sembari memperingati hari Keselamatan Kerja, pihak PR PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut mengadakan temu pers dengan 18 Jurnalis Perwakilan dari 5 wilayah yang bekerjasama dengan PT.Pertamina Regional Sumbagut. Kehadiran beberapa jurnalis tersebut bertujuan untuk membahasa keselamatan kerja didalam PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut sendiri. Setelah mengadakan temu pers dilanjutkan dengan pengecekan lokasi dan penelitian langsung ke area terlarang atau kawasan tertutup (Fuel Terminal Group Medan) Setelah semuanya diketahui para jurnalis, maka pihak HSSE PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut diwawancarai langsung oleh para jurnalis dengan beberapa pertanyaan. Dengan pertanyaan yang terjawab maka para jurnalis langsung mengolah berita yang akan diketahui oleh masyarakat luas. Lewat berita yang ada maka masyarakat luas mengetahui bahwa PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut adalah Perusahaan yang mampu menjaga keselamatan kerja.Dengan begitu salah satu tugas dan tanggung jawab dari PR Pertamina sudah berhasil dalam menjaga kepercayaan masyarakat? Seperti itulah rolling pekerjaan PR PT (Persero) Pertamina Regional Sumbagut.

METODE PENELITIAN

Menurut Etta & Sopiah (2013:287) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan data, kalimat dan gambar. Desain Penelitian ini Merupakan kerangka kerja penulis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyusun atau menyelesaikan masalah dalam penelitian.

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah penulis paparkan di bab sebelumnya, jenis penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif. Yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang

dialami subjek penelitian melalui pengumpulan data yang dihasilkan dari penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Penggunaan metode penelitian kualitatif ini karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana Peran Public Relation PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut Dalam Menjaga Kepercayaan Masyarakat.

Penelitian ini dilakukan PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut Jalan KL.Yos Sudarso No.8-10 Kecamatan Medan Barat .

Proses penelitian yang akan dilakukan adalah infoman penelitian. Penelitian sebagai berikut :

1. Pemilihan informan

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan informan adalah subject yang menjadi narasumber peneliti yang dianggap memahami dan menegetahui permasalahan yang peniliti butuhkan dan bersedia memberikan infomasi kepada peneliti. Informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Jr. Officer Communication & Relation Regional Sumbagut
- b. Pegawai Commrell 1 orang.
- c. Wartawan Media 1 orang.
- d. Masyarakat berjumlah 10 orang.

a.Metode Pengumpulan Data

1. Data Primer ialah proses pengumpulan data yang langsung dilapangan. Data primer juga data pertama atau data mentah, fakta dan asli. selalu spesifik sesuai kebutuhan peneliti yang dapat mengontrol dan menentukan kualitas penelitian.
2. Data Sekunder ialah data yang sudah ada sebelumnya,dan cepat didapatkan oleh peneliti sebagai pendukung data primer namun praktis dan mudah didapatkan karena bisa diperoleh dari berbagai macam sumber seperti buku, artikel jurnal yang data nya bersifat masa lalu .

b.Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Etta & Sopiah (2013:288) wawancara adalah kegiatan mencari informasi yang dilakukan langsung terhadap responden dengan menggunakan teknik probing, yaitu tanya jawab yang bertujuan untuk mengetahui hal-hal tersembunyi dari responden seperti kepercayaan, perilaku, dan perasaan mengenai suatu topik tertentu. wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber atau informan terkait topik penelitian secara langsung.

2. Observasi

Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu peristiwa atau kejadian. Peneliti dapat mengamati komunitas tertentu untuk memahami kebiasaan cara kerja mereka.

3. Studi Dokumentasi

Studi Dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen-dokumen terkait topik penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa surat, arsip foto, notulen rapat. Definisi operasional yang dimaksud dalam hal ini yaitu untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dari suatu penelitian kedalam indikator-indikator yang terperinci.

c. Keabsahan Data

Keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya karena objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Salah satu cara pengumpulan data ini dengan proses triangulasi data, triangulasi teori, triangulasi metode.

1. Triangulasi Data Menggunakan sumber data seperti hasil wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi yang peneliti lakukan pada PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut di Kecamatan Medan Glugur Barat, Sumatera Utara.

2. Triangulasi Teori

Penggunaan pada penelitian ini, berbagai teori yang telah dijelaskan pada bab II akan digunakan untuk menguji hasil dari data yang terkumpul.

3. Triangulasi Metode

Penggunaan triangulasi metode adalah untuk meneliti suatu hal seperti metode wawancara, metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

HASIL PENELITIAN

Hasil wawancara

a. Hasil wawancara informan satu I₁ dan dual₂

Kategori yang diperoleh dari hasil transkrip wawancara dengan informan satu I₁ dan dual₂ adalah peran Public Relations PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut dalam menyampaikan informasi perusahaan kepada masyarakat. Peran Public Relations PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut dalam menyampaikan informasi Perusahaan kepada masyarakat hampir sama dengan kegiatan Public Relations pada umumnya.

b. Hasil Wawancara informan empat I₄

Kategori yang diperoleh dari hasil transkrip wawancara dengan informan empat I₄ adalah jujur. Jujur diartikan sebagai hasil pengamatan peneliti terkait apa yang diterima masyarakat terhadap pemberitaan yang sampai kepada masyarakat. Kemudian adil, Adil yaitu tidak memihak yang artinya memberikan apa saja sesuai dengan hak. Kemudian moral, Moral adalah keseluruhan asas dan nilai yang berkenaan dengan baik dan buruk.

c. Hasil Wawancara Informan I₃

Informan I₃ penulis sangat berharap untuk dapat bertemu langsung dan bertatap muka, namun karena situasi dan kondisi sangat tidak memungkinkan untuk bertemu, kemudian kesehatan dari Informan penulis juga sedang tidak baik, membuat tidak bisa penulis temui langsung, maka solusi dari penelitian ini

penulis lakukan melalui komunikasi virtual chat

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan melalui proses analisa data serta melakukan triangulasi maka dapat diketahui Bagaimana Peran Public Relation PT Pertamina Regional Sumbagut dalam menjaga kepercayaan masyarakat.

Indikator pertama adalah jujur. Kejujuran masyarakat terhadap Public Relations PT Pertamina Regional Sumbagut yakni menyatakan bahwasanya sejauh ini tetap mengetahui informasi tentang Pertamina baik melalui media cetak maupun media online.

Indikator kedua adil . Rasa adil yang masyarakat utarakan melalui beberapa pernyataan yakni, masyarakat sampai saat ini tetap memakai produk produk Pertamina yaitu BBM dan Gas. Kedua produk ini juga menjadi kebutuhan masyarakat setiap harinya.

Indikator ketiga adalah moral. Penilaian moral yang disampaikan masyarakat terhadap Public Relations PT Pertamina Regional Sumbagut agar tetap meningkatkan mutu pelayanan dan produk yang artinya mempertahankan ketersediaan BBM yang menjadi kebutuhan pengendara dan Gas LPG sebagai kebutuhan pendamping pangan masyarakat.

KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan dalam penelitian ini bahwasanya Public Relation PT Pertamina (Persero) Regional Sumbagut tetap menjaga Kepercayaan Masyarakat melalui kegiatan yang dilakukan oleh PR Pertamina yang selalu antusias dalam menyampaikan informasi kepada publik baik secara langsung maupun dengan media online dan media cetak, serta dengan memberikan program program CSR dan pemberdayaan masyarakat seperti memajukan UMKM Indonesia melalui Kemitraan yang dimiliki Pertamina .

DAFTAR PUSTAKA

- Sumber Buku :**Assep (2015).*Dinamika Komunikasi*.Bandung : CV Pustaka Setia
- Cangara (2016).*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : PT.Grafindo Persada
- Catrina & Dessy, (2016) *Pendidikan Anti Korupsi*. Jakarta Timur : Sinar Grafika
- Diah Wardhani (2008)*Media Relations*. Jakarta Barat : Graha Ilmu
- Etta & Sopiah, (2013) *Perilaku Konsumen*.Yogyakarta : CV Andi Offset
- Fenti (2014) *Bimbingan& Konseling*. Jakarta : PT.Raja Grafindo Persada
- Fiske (2016)*Pengantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta : Buku Litera
- Iswandi (2016) *Ilmu Komunikasi Tradisi, Perspektif dan Teori*.Yogyakarta : Calpulis
- Jalaluddin & Idi, (2017) *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- K.Bertens, (2013) *Etika*.Yogyakarta : Kansius
- Muhammad (2014) *Pendidikan Karakter*. Jakarta : Prenanda Media Group
- Ngusmanto,2017 *Teori Perilaku Organisasi Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Rachmat (2012) *Public Relations Writing*.Jakarta : Prenanda Media Group
- Soerjono (2012) *Hukum Adat Indonesia*Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Soleh & Elvinaro, (2017) *Dasar Dasar Public Relations*.Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Sugiono (2019) *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif*. Bandung : IKAPI
- Suryanto (2015) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta PT. Raja Grafindo Persada
- Sumber Jurnal :**

- Hia, N., & Siregar, M. (2019). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pada Hotel Bumi Himalaya Medan. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 3(2), 23-35.
- Hia, N., & Gulo, T. J. (2021). Pengaruh Pembelajaran Daring Terhadap Minat Belajar Siswa/i Kelas VIII SMP Negeri 1 Telukdalam. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(3), 110-116.
- Hia, N., Sihombing, M. U. S., & Simamora, N. (2020). Strategi Komunikasi Public Relations dalam Komunikasi Organisasi. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 2(2), 138-144.
- Lumban Toruan, R. M. L. (2018). Terpaan Iklan Vivo V7+ dan Minat Membeli Produk (Studi Korelasional Tentang Pengaruh Terpaan Iklan Vivo V7+ Versi Agnez Mo "Clearer Selfie" Di Televisi Terhadap Minat Beli pada Kalangan Mahasiswa USU) (Doctoral dissertation).
- Lumban Toruan, R. M. L. (2021). Efektivitas Aplikasi Ruang Guru sebagai Medium Komunikasi dalam Kegiatan Bimbingan Belajar Daring di Kalangan Siswa SMA di Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- NAPITUPULU, EVI ENITARI (2020) REVITALISASI ULOS DALAM Mendukung EKONOMI KREATIF SAMOSIR SUMATERA UTARA. S2 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta
- Sari, S. N., Sos, S., Hia, N., & Kom, S. (2021). GAYA KOMUNIKASI PUSTAKAWAN PADA PENGGUNA PADA TAMAN BACAAN MASYARAKAN LITERASI SOSIAL. *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(1), 191-201.
- Sihombing, M. U. S., & Halawa, M. R. (2021). Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi (Studi Deskriptif Tentang Pandemi Covid-19 Terhadap Perubahan Komunikasi Guru di SMP Markus Medan). *JURNAL TEKNOLOGI KESEHATAN DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(2), 261-270.
- Simamora, Nurhawati & Saragih, Florencia. 2021. Analisa Proses Produksi Program Siaran Berita Di Lpp (Lembaga Penyiaran Publik) Rri (Radio Republik Indonesia) Medan Dalam Meningkatkan Daya Tarik Pendengar. *JURNAL TEKNOLOGI, KESEHATAN, DAN ILMU SOSIAL (TEKESNOS)*, 3(2).
- <http://repository.uinbanten.ac.id/3707/1/MUNAWIR%20PDF.pdf>
- <https://dijilib.uns.ac.id/dokumen/download/7327/MTk2MDU=/Peran-publicrelations-dalam-mempertahankan-citra-positif-Kraton-Surakarta-abstrak.pdf>
- https://eprints.uny.ac.id/56205/1/93.%20Skripsi_Eska%20Yoga%20Prasetya_138002241040.pdf

Sumber Website :

<https://www.pertamina.com>

