

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan manusia sebagai makhluk sosial membuat manusia membutuhkan manusia lain untuk dapat bertahan hidup. Oleh karena itu, sebagai makhluk sosial yang saling membutuhkan membuat manusia menjaga hubungan baik antara satu sama lain. Hubungan yang baik dapat membuat antar manusia saling berinteraksi.

Sifat manusia sebagai makhluk sosial inilah yang membuat sebuah perusahaan juga membutuhkan pihak dari luar maupun dari dalam. Pihak tersebut dapat menunjang setiap kegiatan yang membuat perusahaan berkembang. Menjaga keberlangsungan hubungan baik dari dalam maupun luar diperlukan peran Hubungan Masyarakat (HUMAS) dalam menjaga citra dengan komunikasi internal maupun eksternal perusahaan.

Setiap perusahaan selalu membutuhkan peran HUMAS dalam menjalankan kegiatannya. Membentuk citra perusahaan bukan hanya tujuan HUMAS, tetapi juga dalam mengatasi berbagai permasalahan yang timbul di masyarakat. Permasalahan yang muncul sering kali menimbulkan citra negatif perusahaan. Oleh karena itu, peran HUMAS sangat dibutuhkan untuk menjaga dan mengembalikan citra positif sebuah perusahaan. Hal ini dapat dilakukan dengan menggelar *sharing* melalui radio, *press release*, *press conference*, dan lain-lain.

Peran bagian Hubungan Masyarakat pada PT PLN (Persero) Area Sidoarjo mencakup internal maupun external. Kegiatan internal meliputi surat-menyurat, proses publikasi acara, persiapan sebuah acara, membuat *press release*, dan lain-lain. Sedangkan, kegiatan eksternal bagian HUMAS meliputi sosialisasi listrik Prabayar, penanganan pelanggan, hingga ikut serta dalam kegiatan yang diadakan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Semua kegiatan HUMAS tersebut hanya dikerjakan oleh satu karyawan, namun kegiatan tersebut tetap melibatkan karyawan lain yang terkait dengan beberapa kegiatan yang diadakan, sehingga karyawan satu sama lain saling membantu untuk kelancaran proses kerja.

Sebagai penunjang semua kegiatan tersebut, HUMAS dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik melalui lisan atau tulisan. Komunikasi tersebut dapat mencerminkan citra perusahaan di mata publik. Hal ini yang membuat apakah sebuah perusahaan meraih citra positif atau negatif di masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana menerapkan peran HUMAS dalam menjaga citra perusahaan secara internal ?
- b. Bagaimana menerapkan peran HUMAS dalam menjaga citra perusahaan secara eksternal ?

### 1.3 Batasan Masalah

Agar lebih terfokus dan memberikan penjelasan yang detail mengenai permasalahan yang diangkat, laporan proyek akhir ini membatasi pembahasan pada:

- a. Peran internal HUMAS meliputi ikut berpartisipasi pertandingan voli, mendukung acara pemilihan ketua serikat pekerja, dan Membantu penginformasian perusahaan.
- b. Peran eksternal HUMAS meliputi mensosialisasikan program dan himbauan kepada pelanggan, menginformasikan pemadaman listrik, menangani keluhan pelanggan, menjaga citra perusahaan, dan membuat surat perjanjian membantu penginformasian perusahaan, dan penanganan keluhan pelanggan.

### 1.4 Tujuan

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui dan mengimplementasikan peran HUMAS dalam menangani keluhan pelanggan.
- b. Mengetahui peran HUMAS dalam menyampaikan informasi kepada pelanggan mengenai program yang telah dibuat perusahaan.

### 1.5 Manfaat

Proyek akhir ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pengembangan ilmu pengetahuan mengenai peranan sekretaris terutama bagi mahasiswa DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan. Secara lebih khusus, manfaat yang diharapkan dari proyek akhir adalah:

a. Bagi STIKOM Surabaya

Hasil laporan proyek akhir ini dapat menambah perbendaharaan referensi bagi mahasiswa DIII Komputerisasi Perkantoran dan Kesekretariatan yang mengambil tema yang sama dan bermanfaat bagi mahasiswa program studi lain dalam memperkaya wawasan dan pengetahuan.

b. Bagi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo

Memberikan masukan untuk memperhatikan pelayanan sebagai citra perusahaan yang diberikan terhadap tamu dan lebih meningkatkan peranan HUMAS, serta laporan ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi perusahaan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mudah dalam memahami isi laporan proyek akhir ini, maka sistematika penulisan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang menyangkut latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat dan sistematika penulisan.

### BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini membahas gambaran umum tentang sejarah, lokasi perusahaan, struktur organisasi serta logo PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.

### BAB III LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori yang digunakan sebagai acuan , yaitu mengenai HUMAS serta rincian tugasnya sehingga dapat digunakan sebagai referensi dalam penyusunan proyek akhir ini.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang metode–metode yang digunakan dalam pengambilan dan pencarian data serta hasil yang diperoleh serta analisa dan pembahasannya.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diajukan penulis kepada Bagian Hubungan Masyarakat (HUMAS) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo, sebagai bahan perbandingan dan juga diperuntukkan bagi semua peserta proyek akhir yang akan datang sebagai bahan pembelajaran.

