

BAB II

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

2.1 PT PUPUK KALIMANTAN TIMUR (Pupuk Kaltim)

PT Pupuk Kalimantan Timur (Pupuk Kaltim) merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Indonesia (Persero) yang memproduksi Urea dan Amoniak. Pupuk Urea disebut juga pupuk nitrogen (N) yang memiliki kandungan nitrogen 46%. Urea dibuat dari reaksi antara amoniak dengan karbon dioksida dalam suatu proses kimia menjadi urea padat dalam bentuk prill berukuran 1-3 mm atau granul ukuran 2-4mm yang keduanya diproduksi oleh Pupuk Kaltim. Urea prill paling banyak digunakan untuk segmen tanaman pangan dan industry, sedangkan urea granul lebih cocok untuk segmen perkebunan, meskipun dapat juga untuk tanaman pangan. Pupuk urea dipasarkan dan di jual dengan merek dagang Daun Buah dan Pupuk Indonesia. Khusus urea bersubsidi dengan merek Pupuk Indonesia, produk urea berwarna pink (Tentang Produk, 2017).

Urea Pupuk Indonesia adalah merek yang digunakan khusus untuk pupuk urea bersubsidi, berwarna merah muda (*pink*) dan diperuntukan ke tanaman pangan. Berbeda dengan urea granul daun buah, adalah merek yang digunakan untuk pupuk urea granul non subsidi produksi Pupuk Kaltim, berwarna putih dengan ukuran butiran 2-4,75mm. Urea prill daun buah adalah merek yang digunakan untuk produk urea prill non subsidi produksi pupuk

kaltim, berwarna putih dengan ukuran butiran 1-3,35mm (Tentang Produk, 2017).

Amoniak Pupuk Kaltim digunakan sebagai bahan mentah dalam industri kimia. Amoniak produksi Pupuk Kaltim dipasarkan dalam bentuk cair pada suhu -33 derajat celcius dengan kemurnian minimal 99,5% dan campuran (impurity) berupa air maksimal 0,5%. Amoniak dibuat dari bahan baku gas bumi yang direaksikan dengan udara dan uap air yang diproses pada suhu dan tekanan tinggi secara bertahap melalui beberapa reactor yang mengandung katalis (Tentang Produk, 2017).

NPK Pupuk Kaltim adalah produk pupuk majemuk NPK dari Pupuk Kaltim terdiri dari dua jenis, yaitu NPK Simple Blending dan NPK Fushion. NPK merupakan produk Pupuk Kaltim yang dapat dibuat dalam berbagai komposisi, sesuai kebutuhan tanaman dan jenis tanah. Jenis pupuk ini mengandung tiga unsur hara makro yang sangat dibutuhkan oleh tanaman. Semua bahan baku NPK dipasarkan dan dijual dengan merek dagang Pelangi Maxi, Pelangi Unggul, Pelangi Super dan Pelangi Prima, (Tentang Produk, 2017).

Phonska Pupuk Indonesia adalah merek yang digunakan untuk produk pupuk majemuk NPK (Compound) bersubsidi, komposisi hara 15-15-15, berwarna merah muda dan diperuntukan ke tanaman pangan. NPK Pelangi adalah merek yang digunakan untuk produk-produk Pupuk Majemuk NPK (Blending) non subsidi, tampilan pupuk berwarna warni, diproduksi oleh

Pupuk Kaltim dalam beberapa jenis komposisi unsur hara. NPK Pelangi Argo adalah merek yang digunakan untuk produk-produk Pupuk Majemuk NPK (*Compound*), tampilan pupuk berwarna cokelat (Tentang Produk, 2017).

Pupuk Kaltim adalah produsen pupuk urea terbesar di Indonesia, di samping produsen amoniak dan pupuk NPK. Pupuk Kaltim memenuhi kebutuhan pupuk domestic, baik untuk sektor tanaman pangan melalui distribusi pupuk bersubsidi, maupun non subsidi untuk sektor perkebunan dan industri. Aktivitas yang dilakukan Pupuk Kaltim sangat menekankan pentingnya menjalankan sebuah industry yang ramah lingkungan dan dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat disekitarnya. Pupuk Kaltim merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Indonesia (persero), (Home, 2017).

Untuk memenuhi penugasan Pemerintah kepada PT Pupuk Indonesia (Persero) dalam pemenuhan suplai urea dan NPK bersubsidi di dalam negeri, Pupuk Kaltim menyiapkan stok pupuk urea dan NPK bersubsidi yang cukup untuk kebutuhan di masing-masing wilayah distribusi sesuai ketentuan pemerintah yang secara berkala ditetapkan melalui Surat Keputusan Menteri Pertanian Republik Indonesia. Pupuk Kaltim memproduksi dan mendistribusikan pupuk bersubsidi untuk sektor pertanian sesuai dengan wilayah tanggung jawab, mulai dari Lini I hingga Lini IV berdasarkan prinsip 6 (enam) Tepat, yaitu tepat jenis, tepat jumlah, tepat harga, tepat tempat, tepat waktu dan tepat mutu. Pupuk Kaltim selaku produsen wajib menjamin kelancaran penyaluran produk bersubsidi.

Guna memenuhi penugasan Pemerintah mengenai pemenuhan suplai pupuk urea, Pupuk Kaltim memprioritaskan kebutuhan dalam negeri (Urea Bersubsidi) sesuai alokasi yang diberikan oleh pemerintah. Pupuk Kaltim menyiapkan stock yang cukup untuk kebutuhan di masing-masing wilayah pemasaran, sehingga kelangkaan pupuk dapat diminimalisir.

2.2. Profil Perusahaan

2.2.1. Sejarah PT Pupuk Kalimantan Timur

PT Pupuk Kalimantan Timur (Pupuk Kaltim) sejak awal berdiri tidak pernah melakukan perubahan nama perusahaan. Awalnya, proyek Pupuk Kaltim dikelola oleh perusahaan minyak Negara Pertamina dengan fasilitas pabrik pupuk terapung atau pabrik di atas kapal. Namun karena beberapa pertimbangan teknis, proyek tersebut dialihkan ke darat sesuai dengan Keputusan Presiden Nomor 43 Tahun 1975 dan kemudian melalui keputusan Presiden Nomor 39 tahun 1976, pengelolanya diserahkan dari Pertamina kepada Departemen Perindustrian. Lahan seluas 443 hektar disiapkan untuk pembangunan proyek tersebut (Annual Report, 2018).

Pupuk Kaltim merupakan anak perusahaan dari PT Pupuk Indonesia (Persero) dan saat ini memiliki kapasitas produksi Urea 3,43 juta ton per tahun, Amoniak sebanyak 2,74 juta ton pertahun dan NPK 350 ribu ton per tahun. Perusahaan ini resmi beridiri pada 7 Desember 1977 dan berlokasi di Bontang, Kalimantan Timur. Lokasi Pabrik Pupuk Kaltim secara geografis kota Bontang terletak antara 117°23' bujur timur sampai 117°38' bujur timur serta diantara 0°01' lintang utara dan 0°12' lintang utara. Kota Bontang menempati wilayah

seluas 497,57 km² dan wilayah kota Bontang didominasi lautan dengan luas 349,77 km² (70,30%) dan daratannya hanya 147,8 km² (29,70%).

Bisnis utama perusahaan adalah memproduksi dan menjual amoniak, urea, pupuk NPK dengan segmen pasar dalam maupun luar negeri. Untuk wilayah distribusi sektor subsidi dalam negeri, wilayah Indonesia yakni kawasan timur Indonesia hingga Papua dan sebagian besar Jawa Timur dan Kalimantan, kecuali Kalimantan Barat. Wilayah tersebut ditetapkan sesuai surat Direktur Utama PT Pupuk Indonesia (Persero) Nomor U-1308/A00000.UM/2012 tanggal 8 Oktober 2012 tentang penugasan wilayah tanggung jawab pengadaan dan penyaluran pupuk bersubsidi untuk sektor pertanian. Sedangkan untuk pemasaran luar negeri, Pupuk Kaltim melakukan ekspor ke Negara-negara di kawasan Asia Pasifik, Amerika Serikat, Amerika Selatan dan lain sebagainya (Profil dan Bisnis, 2017).

Pada tahun 1979 tepatnya tanggal 8 Januari 1979 Pupuk Kaltim melakukan penandatanganan kontrak pembangunan dengan pabrik 1 dan di tahun yang sama Pupuk Kaltim melakukan pemancangan tiang pertama Pabrik 1 pada tanggal 16 November 1979. Tahun 1982 tanggal 23 Maret Pupuk Kaltim melakukan penandatanganan kontrak pembangunan pabrik 2. Selisih 1 tahun setelah melakukan penandatanganan kontrak pembangunan, tahun 1983 tanggal 30 Desember Pupuk Kaltim untuk pertama kalinya memproduksi pertama amoniak pabrik 1. Produksi pertama amoniak untuk pertama kalinya di ekspor ke India pada 2 Februari 1984. Tahun 1984 Pupuk Kaltim banyak melakukan kegiatan yang sangat besar, yakni tanggal 24 Januari 1984 Pupuk

Kaltim melakukan pengapalan pertama amoniak ke PT Petro Kimia Gresik, tanggal 15 April 1984 Pupuk Kaltim pertama kali memproduksi pupuk urea dari pabrik 1, tanggal 24 Juli 1984 pupuk urea pertama kali dilakukan pengapalan ke Surabaya dan tanggal 28 Oktober 1984 Pupuk Kaltim melakukan peresmian Pabrik 1 dan Pabrik 2 oleh Presiden RI Soeharto. Tahun 1985 Tanggal 28 November Pupuk Kaltim kembali melakukan penandatanganan kontrak pembangunan pabrik 3 dan tiga tahun berikutnya tepatnya 4 April 1989 Pupuk Kaltim melakukan peresmian Pabrik 3 oleh Presiden RI Soeharto (Annual Report, 2018).

Tanggal 9 Oktober 1996 penandatanganan kontrak pembangunan pabrik POPKA dan ditahun berikutnya tepatnya 23 Desember 1998 Pupuk Kaltim melakukan penandatanganan kontrak pembangunan pabrik 4. Tahun 1999, 8 Februari, Pupuk Kaltim melakukan produksi pertama urea granul pabrik POPKA dan 6 Juli 2000 Pupuk Kaltim melakukan peresmian POPKA dan pemancangan tiang pertama pabrik 4 oleh presiden RI, Abdurrahman Wahid. Tanggal 3 Juli 2002 Pupuk Kaltim melakukan peresmian pabrik urea unit 5 (pabrik 4) oleh Presiden RI Megawati Soekarno Putri. Tahun 2003 tanggal 11 Februari Pupuk Kaltim mendapatkan penugasan untuk pendistribusian Pupuk di kawasan Timur Indonesia sesuai SK Memperindag No.70/mpp/kep/2/2003. Tanggal 17 Mei 2008 pemancangan perdana proyek pupuk NPK Fuse Blending. 21 Mei 2010 Pupuk Kaltim melakukan pemancangan tiang pertama pembangunan boiler batubara. 29 Juli 2011 Pupuk Kaltim melakukan penancangan Program Gerakan Peningkatan Produksi

Pangan Berbasis Korporasi (GP3K). Tanggal 13 Oktober 2011 melakukan peluncuran Pupuk Urea Bersubsidi berwarna (urea pink). Tahun 2012 tanggal 18 April pendandatangan karung pupuk bersubsidi merek Pupuk Indonesia oleh menteri BUMN, Dahlan Iskan. Pada tahun yang sama Pupuk Kaltim melaksanakan peresmian proyek pembagunan pabrik 5 oleh Presiden RI, Susilo Bambang Yudhoyono tepatnya tanggal 25 Oktober 2012. Tahun 2014 taggal 13 Maret Pupuk Kaltim dan PT Kaltim Pasifik Amoniak (PT KPA) beserta seluruh fasilitas pendukungnya. PT KPA bergabung dengan POPKA dalam satu manajemen di bawah pabrik 1A. Tahun 2015, 24 Januari 2015 memproduksi perdana urea granul pabrik 5. Tahun 2015 juga Pupuk Kaltim melakukan penandatangan MOU PT Pupuk Kalimantan Timur dengan LS Nikko dan Mitsui tentang suplai asam sulfat. 9 Juli 2015 Pupuk Kaltim melakukan penandatangan MOU PT Pupuk Kalimantan Timur dengan PT KIE tentang pembelian lahan NPK Cluster. 8 Oktober 2015 Pupuk Kaltim melakukan peresmian Bulk Ship Leader (BSL) dan Rail Mounted Harbour Crane (RMHC). 19 November 2015 Peresmian Pabrik 5 oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo dan juga pendatangan MOU Pupuk Kaltim dengan Jordan Phospate Mines Company (JPMC) tentang pembangunan pabrik PA-SA (Annual Report, 2018)

2.2.2. Logo PT Pupuk Kalimantan Timur

Gambar 2.1 Logo Pupuk Kaltim

Gambar di atas merupakan logo atau lambang dari Pupuk Kaltim. Pupuk Kaltim hanya sekali mengubah logo pada tahun 2005. Logo yang saat ini digunakan adalah logo baru setelah perubahan logo ditahun 2005 tersebut dan tidak ada perubahan logo hingga sekarang. Makna dari logo tersebut yang pertama yaitu segi lima melambangkan Pancasila merupakan landasan idiil perusahaan. Kedua, daun dan buah melambangkan kesuburan dan kemakmuran. Ketiga, lingkaran putih kecil adalah letak lokasi Bontang dekat Khatulistiwa. Keempat, tulisan PUPUK KALTIM melambangkan keterbukaan perusahaan memasuki era globalisasi. Warna jingga melambangkan semangat sikap kreatifitas membangun dan sikap professional dalam mencapai kesuksesan usaha dan warna biru melambangkan keluasan wawasan nusantara dan semangat integritas untuk membangun bersama serta kebijakan dalam memanfaatkan sumber daya alam (Visi dan Misi, 2017).

2.2.3. Visi dan Misi Pupuk Kaltim

2.2.3.1. Visi Pupuk Kaltim

Visi Pupuk Kaltim adalah menjadi perusahaan di bidang industri pupuk, kimia, dan agribisnis kelas dunia yang tumbuh dan berkelanjutan (Visi dan Misi, 2017).

2.2.3.2. Misi Pupuk Kaltim

1. Menjalankan bisnis produk-produk pupuk, kimia serta portofolio investasi di bidang kimia, agro, energi, trading dan jasa pelayanan pabrik yang bersaing tinggi.
2. Mengoptimalkan nilai perusahaan melalui bisnis inti dan pengembangan bisnis baru yang dapat meningkatkan pendapatan dan menunjang Program Kedaulatan Pangan Nasional.
3. Mengoptimalkan utilisasi sumber daya di lingkungan sekitar maupun pasar global yang didukung oleh SDM yang berwawasan internasional dengan menerapkan teknologi terdepan.
4. Memberikan manfaat yang optimum bagi pemegang saham, karyawan dan masyarakat serta peduli pada lingkungan (Visi dan Misi, 2017).

2.2.3.3. Nilai dan Budaya Perusahaan

Untuk mencapai visi dan misi, perusahaan membangun budaya perusahaan (ACTIVE) yang secara terus-menerus disosialisasikan kepada pegawai. Budaya kerja tersebut meliputi:

1. *Achievement Oriented*

Insan Pupuk Kaltim tangguh dan professional dalam mencapai perusahaan dengan menegakkan nilai-nilai professional dan tangguh.

2. *Customer Focus*

Insan Pupuk Kaltim selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik dan berkomitmen pada kepuasan pelanggan dengan menegakkan nilai-nilai perhatian dan komitmen.

3. *Teamwork*

Insan Pupuk Kaltim harus menjalin sinergi dan bersatu dalam bekerja dengan mengutamakan nilai-nilai sinergi dan bersatu.

4. *Integrity*

Insan Pupuk Kaltim menjunjung tinggi kejujuran dan bertanggung jawab dengan menjunjung nilai-nilai Jujur dan Tanggung Jawab.

5. Visionary

Insan Pupuk Kaltim selalu berpikir jauh kedepan dan siap menghadapi perubahan dinamika usaha dengan memperhatikan nilai-nilai Inovatif dan Adaptif.

6. Environmentally Friendly

Insan Pupuk Kaltim peduli terhadap lingkungan dan memberi manfaat bagi masyarakat luas untuk keberlanjutan perusahaan dengan memperhatikan nilai-nilai Peduli dan Berkelanjutan (Visi dan Misi, 2017).

2.2.4. Tujuan dan Tugas Pupuk Kaltim

Tujuan pembentukan Pupuk Kaltim adalah mengoperasikan kegiatan usaha yang terintegrasi mula dari industri, perdagangan dan distribus dan jasa di bidang perpupukan, petrokimia dan lainnya. Selain itu, untuk memanfaatkan sumber daya perusahaan untuk menghasilkan barang da jasa yang bermutu tinggi, berdaya saing kuat dan siap mendukung Ketahanan Pangan Nasional Kegiatan Usaha Utama Pupuk Kaltim adalah:

1. Industri

Mengolah bahan-bahan mentah tertentu menjadi bahan-bahan pokok yang diperlukan guna pembuatan pupuk, petrokimia, agrokimia, agroindustry dan bahan kimia lainnya serta mengolah

bahan pokok tersebut menjadi berbagai jenis pupuk dan hasil kimia lainnya berserta produk-produk turunannya.

2. Perdagangan

Menyelenggarakan kegiatan distribusi dan perdagangan, baik dalam maupun luar negeri yang berhubungan dengan produk-produk tersebut di atas dan produk-produk lainnya yang berhubungan dengan perpupukan, petrokimia, agrokimia, agroindustry dan kimia lainnya serta kegiatan impor barang, antara lain bahan baku, bahan penolong atau pembantu, peralatan produksi pupuk dan bahan kimia lainnya.

3. Jasa

Melaksanakan studi penelitian, pendidikan, pengembangan, *design engineering*, pengantongan (*bagging stations*), konstruksi, pabrik, manajemen, pengoperasian pabrik, perbaikan atau reperasi, pemeliharaan, konsultasi (kecuali konsultasi bidang hukum) dan jasa teknis lainnya dalam sektor industri pupuk, petrokimia, agrokimia, agroindustry serta industri kimia lainnya serta jasa dalam bidang pertanian dan perkebunan, (Profil Bisnis, 2017).

2.3. Departemen Hubungan Masyarakat (HUMAS)

2.3.1. Sejarah Departemen Humas Pupuk Kaltim

Keberadaan departemen Humas dalam struktur lembaga perusahaan Pupuk Kaltim sangatlah penting dan memiliki peranan yang luar biasa bagi setiap perusahaan. Hadirnya departemen humas Pupuk Kaltim sejak

tahun 1984 dengan nama Biro Humas yang berada di bawah kompertemen Hubungan Industrial bertugas bertanggung jawab kepada Direksi SDM. Awal berdirinya departemen humas hanya terdiri dari dua bagian yaitu eksternal dan internal. Pada tahun 2004, nama biro humas bergantu menjadi Departemen Humas dan secara structural berada di bawah sekretaris perusahaan. Departemen Humas Pupuk Kaltim mengalami perubahan seiring berjalannya waktu menyesuaikan dengan perkembangan yang dihadapi. Departemen humas semula hanya terdiri dua bagian eksternal dan internal, kemudia berkembang menjadi eksternal, internal, acara perusahaan, serta bagian data dan publikasi. Perkembangan departemen humas yang terus menerus dihadapi melihat juga kebutuhan dan keberadaannya dalam perusahaan membuat departemen humas semakin diperhitungkan dan memiliki peranan penting bagi Pupuk Kaltim.

Tahun 2011, departemen humas Pupuk Kaltim kembali mengalami perubahan baik secara structural dan perubahan nama. Bermula pimpinan departemen humas disebut kepala Departemen Humasterhitung 2011 berubah menjadi Manager Departemen Humas. Tahun 2011 bagian departemen humas difokuskan menjadi tiga bagian unit kerja yaitu bagian hubungan hubungan internal & protokoler, bagian hubungan eksternal dan bagian publikasi dokumentasi.

Departemen humas adalah salah satu departemen di Pupuk Kaltim yang bertanggung jawab atas akses informasi secara actual, lengkap dan

factual mengenai perusahaan kepada pemegang saham dan para pemangku kepentingan lainnya. Pengungkapan informasi dan fakta material dilakukan oleh pejabat atau unit kerja sesuai wewenang dan tanggung jawabnya. Departemen humas bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang dilakukan dengan berkomunikasi kepada publik internal dan publik eksternal Pupuk Kaltim (Annual Report, 2018).

2.3.2. Divisi dalam Departemen Hubungan Masyarakat

Departemen humas terbagi tiga divisi yaitu divisi eksternal, divisi internal dan divisi publikasi dan dokumentasi, yang dipimpin oleh Manager Humas. Ketiganya divisi tersebut dibuat untuk mengerjakan dan tanggung jawab departemen humas untuk mengelola hubungan-hubungan yang dijalankan Pupuk Kaltim. Ketiga divisi tersebut juga dibuat untuk bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang actual dan factual.

A. Manager Departemen Humas Pupuk Kaltim

Tugas utama dari manajer departemen humas Pupuk Kaltim yang pertama adalah membina terlaksananya pihak eksekutif, legislative, instansi pemerintah baik pusat ataupun daerah. Kedua, manajer departemen humas juga mengkoordinasi unit-unit kerja lain demi kelancaran tugas dan tanggung jawab departemen humas. Ketiga, membina dan menjaga hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan komunitas sekitar. Keempat, mengkoordinasikan perusahaan

sehingga tidak berkembang menjadi konflik yang dapat mengancam citra dan reputasi perusahaan. Kelima, membina terlaksananya hubungan internal perusahaan melalui kegiatan keagamaan, kesenian dan olahraga serta kegiatan-kegiatan lainnya. Terakhir, manajer departemen humas Pupuk Kaltim mengelola media komunikasi dan informasi perusahaan cetak (*bulletin, leaflet, annual report* dan lain-lain) ataupun elektronik (*slide program, multimedia presentation, video profile*, siaran televisi internal dan lain sebagainya) guna memperoleh efektivitas penyampaian informasi.

B. Divisi Eksternal

Bagian hubuga eksternal berada di bawah manager departemen humas. Tugas utama yang dilakukan oleh divisi eksternal adalah menjalin, membina dalam melaksanakan hubungan yang baik dengan pihak ketiga meliputi pemerintah dan institute terkait lainnya, media massa dan masyarakat di sekitar perusahaan (*buffer zone*). Divisi eksternal juga menjalankan program-program Corporate Social Responsibility (CSR) yang dilakukan untuk memperoleh citra positif dari publik internal dan eksternal.

1. Superintendent Hubungan Eksternal

Superintendent Hubungan Eksternal bertugas bertanggung jawab dan mengawasi semua pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh staf hubungan eksternal dan juga karyawan perbantuan.

Superintendent hubungan eksternal juga harus melaksanakan program-program *Community Development* (Comdev) dalam rangka membina hubungan baik dengan masyarakat disekitar perusahaan, pemerintah ataupun lembaga non pemerintahan. *Superintendent* hubungan eksternal harus dapat membangun jaringan komunikasi dengan pihak eksternal untuk membangun *mutual understanding* dengan publik. *Superintendent* hubungan eksternal bekerja dengan dibantu oleh 3 orang staf dan 1 orang karyawan perbantuan.

2. Staf Muda III *Government Relations*

Staf Muda III *Government Relations* bertugas menjalin hubungan baik dengan Pemerintahan Provinsi, Pemerintah Kota, Polres, Kodim, Kejaksaan, Pengadilan, Denarhaud Rudal dan Lanal. Staf Muda III *Government Relations* juga harus dapat menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan publik eksternal. Staf Muda III *Government Relations* saat menjalin relasi yang baik menjalankan tugasnya dilihat ketika hadir pada setiap rapat, upacara, dan undangan lainnya. Staff Muda III *Government Relations* juga memberikan bantuan kehumasan berupa konsumsi, akomodasi, transportasi dan bentuk bantuan yang lainnya. Tugas terakhir Staf Muda III *Governtmen Relations* membantu penanganan permasalahan tanah Pupuk Kaltim yang dipermasalahkan oleh masyarakat. Staf Muda III *Government*

Relations harus dapat membuat JOR (*Job Order Request*), COR (*Close Out Report*) dan membuat anggaran sesuai kegiatan yang disupport. Hal ini juga dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang staf.

3. Staf Pratama II *Community Relations*/CSR

Staf Pratama II *Community Relations* bertugas menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan publik eksternal khususnya komunitas area sekitar perusahaan Pupuk Kaltim atau biasa disebut masyarakat *Buffer Zone*. Ruang Lingkung masyarakat *Buffer Zone* Pupuk Kaltim adalah masyarakat Lhoktuan, Guntung, Sidrap, Tanjung Limau, Bontang Kuala, PC VI, BTN dan BSD Pupuk Kaltim. Kegiatan utama yang dikerjakan oleh Staf Pratama II *Community Relations* adalah mensupport kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh masyarakat *buffer zone*, memantau kemungkinan terjadinya paparan amoniak di daerah Guntung dan Lhoktuan serta pemberian bantuan kehumasan berupa akomodasi, konsumsi, transportasi dan bentuk bantuan lainnya.

Staf Pratama II *Community Relations* juga membuat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk warga di area *Buffer Zone* guna memperoleh citra positif dari publik internal ataupun eksternal. JOR (*Job Order Request*), COR (*Close Out Report*) dan membuat anggaran sesuai kegiatan yang disupport. Hal ini juga

dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang staf.

4. Staf Pratama III *Non Government Relations*/CSR

Staf Pratama III *Non Government Relations* bertugas menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan publik eksternal khususnya LSM (Lembaga Swadaya Masyarakat) dan Organisasi kepemudaan di lingkungan *Buffer Zone*. Tugas yang dilaksanakan lainnya juga menjalin relasi dengan perusahaan lainnya di Bontang (PT Badak NGL, PT Indominco), institusi pendidikan, institusi keagamaan, KONI dan lain-lain.

Staf Pratama III *Non Government Relations* juga memberikan bantuan kehumasan berupa konsumsi, akomodasi, transportasi, dan bentuk bantuan lainnya yang berkaitan dengan LSM, organisasi kepemudaan, institusi pendidikan dan institusi keagamaan di wilayah *Buffer Zone*. Staf Pratama III *Non Government Relations* juga membuat program *Corporate Social Responsibility* (CSR) untuk warga di area *Buffer Zone* guna memperoleh citra positif dari publik internal ataupun eksternal. JOR (*Job Order Request*), COR (*Close Out Report*) dan membuat anggaran sesuai kegiatan yang disupport. Hal ini juga dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang staf.

5. Tenaga Perbantuan

Tenaga perbantuan Hubungan Eksternal bertugas mensupport segala kegiatan yang dilaksanakan oleh bagian hubungan eksternal tersebut. Tenaga perbantuan juga membantu mendistribusikan surat dan undangan yang berkaitan dengan divisi hubungan eksternal Pupuk Kaltim.

C. Divisi Internal

Bagian Hubungan Internal berada di bawah *Manager* Departemen Humas. Tugas utama bagian hubungan internal adalah pengendalian anggaran Departemen Humas bagian internal, Pelaporan dan data kehumasan. Divisi internal juga melaksanakan pembinaan dan menjalin hubungan baik dengan karyawan, keluarga besar Pupuk Kaltim, serta institusi dan lembaga di bawah Pupuk Kaltim. Divisi internal juga menyiapkan dan melaksanakan acara perusahaan dan protokoler sehingga dapat terjalin hubungan yang harmonis dan efektif antara perusahaan dan *stake holders*.

Hubungan Internal juga bertugas melaksanakan koordinasi dengan *Joint Venture Company* (JVC) yaitu persatuan Humas dari anak perusahaan Pupuk Kaltim dan juga perusahaan yang memakai lahan Pupuk Kaltim melalui Bakorhumas (Badan Koordinasi Humas). JVC diadakan untuk membantu mengkoordinasikan

kegiatan-kegiatan yang akan dan telah dijalankan oleh Pupuk Kaltim dan anak perusahaan Pupuk Kaltim.

1. Superintendent Hubungan Internal

Superintendent Hubungan Internal bertugas bertanggung jawab dan mengawasi semua pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh staf hubungan internal, pelaksana administrasi pelaporan dan juga karyawan perbantuan. *Superintendent* hubungan internal juga harus mengelola pembinaan publik internal, berkoordinasi dengan Serikat Pekerja, lembaga atau organisasi di lingkungan perusahaan, mengelola acara perusahaan, mengelola kegiatan protokoler perusahaan juga menangani tamu perusahaan dan acara kunjungan tamu perusahaan. *Superintendent* Hubungan Internal bekerja dengan dibantu oleh 2 orang staf, 1 orang pelaksana dan 1 orang karyawan perbantuan.

2. Staf Hubungan Internal

Staf hubungan internal memiliki tugas utama yaitu mengelola lembaga organisasi di lingkungan perusahaan khususnya di bidang keagamaan, kesenian, olahraga dan kegiatan karyawan lainnya. Kegiatan yang dilaksanakan tersebut, berfungsi untuk menjalin hubungan baik antara karyawan dan juga Pupuk Kaltim. Selain itu, Staf Hubungan Internal harus dapat membuat JOR (*Job Order Request*), COR (*Close Out*

Report) dan *Paging*. Hal ini juga dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang staf.

3. Staf Protokol dan Acara Perusahaan

Staf Protokol dan Acara Perusahaan bertugas mengelola kegiatan acara- acara resmi perusahaan, kegiatan perayaan hari besar nasional sekaligus membuat dan mengelola anggaran di bagian hubungan internal sesuai kegiatan yang disupport di Pupuk Kaltim. Staf Hubungan internal dan juga protokoler harus bertanggung jawab menangani tamu perusahaan dan acara kunjungan tamu di Pupuk Kaltim. Staf Protokol dan Acara Perusahaan bertanggung jawab diacara perusahaan meliputi:

- a. Tata Ruang
 1. Pengaturan ruangan (*classroom, teater, conference*, dan sebagainya).
 2. Menata meja, kursi dan podium.
 3. Mengatur tata cahaya.
 4. Mengatur tata suara.
 5. Dekorasi ruangan.
 6. Perlengkapan upacara (*sirine, gong, prasati*, dan lain-lain).
- b. Tata Tempat
 1. Menata tempat duduk.
 2. Menata urutan memasuki kendaraan.

3. Menata urutan kedatangan dan kepergian/pulang.

c. Tata Upacara

1. Mengelola jenis kegiatan.
2. Mengatur bahasa pengantar.
3. Mengatur materi aktivitas.
4. Menyusun acara dengan urutan yang benar.
5. Menyiapkan personil yang terlibat dalam suatu acara.
6. Menetapkan urutan dan menghubungi yang akan memberikan sambutan sesuai jenjang jabatannya, pejabat tertinggi memberikan sambutan terakhir.

d. Tata Busana

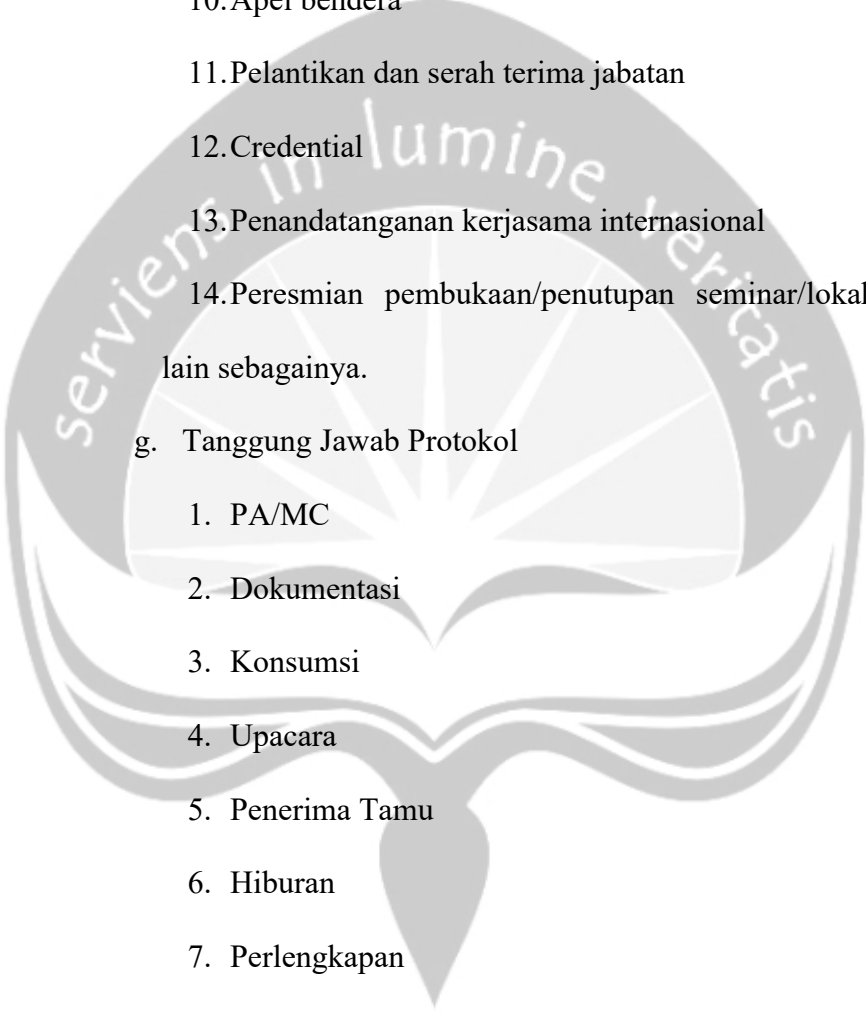
Menetapkan pakaian yang harus dikenakan pada suatu kegiatan protokoler, baik oleh para pejabat atau undangan maupun petugas pelaksana kegiatan.

e. Tata Warkat

Penataan administrasi surat menyurat dan undangan yang berkaitan langsung dengan acara yang dilaksanakan.

f. Ruang Lingkup Tugas dan Fungsi Protokol

1. Penerimaan tamu/audiensi
2. Kunjungan tamu (dalam dan luar negeri)
3. Pendampingan pejabat perjalanan ke daerah
4. Pengaturan rapat/sidang
5. Penyelenggaraan jamuan

- 
6. Penyelenggaraan upacara-upacara
 7. Hari besar nasional
 8. Hari besar keagamaan
 9. Peresmian proyek
 10. Apel bendera
 11. Pelantikan dan serah terima jabatan
 12. Credential
 13. Penandatanganan kerjasama internasional
 14. Peresmian pembukaan/penutupan seminar/lokakarya dan lain sebagainya.
- g. Tanggung Jawab Protokol
1. PA/MC
 2. Dokumentasi
 3. Konsumsi
 4. Upacara
 5. Penerima Tamu
 6. Hiburan
 7. Perlengkapan
 8. Dekorasi
 9. Keamanan

4. Pelaksana Administrasi Pelaporan

Pelaksana Administrasi pelaporan bertugas membuat laporan bulanan bagian internal dan membuat laporan bulanan

Departemen Humas. Pelaksana Administrasi juga melaksanakan tugas *mensupport* kegiatan karyawan serta keluarga karyawan seperti PIKA (Persatuan Istri Pupuk Kaltim) dan YPK (Yayasan Pupuk Kaltim) dalam peminjaman fasilitas perusahaan. Pelaksana juga mengurus pengadaan, distribusi, dan komplain untuk koran yang diberikan kepada karyawan. Pelaksana juga mengelola kegiatan KORSA untuk karyawan dan membuat anggaran di bagian hubungan internal sesuai kegiatan yang *disupport*. Pelaksana juga harus dapat membuat JOR (*Job Order Request*) dan TOR (*Term Of Reference*) hal ini juga dilakukan sesuai standar operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang Pelaksana Administrasi Pelaporan.

5. Tenaga Perbantuan

Tenaga Perbantuan menjalankan tugas utama MC disetiap acara perusahaan. Tenaga perbantuan juga membantu mempersiapkan acara perusahaan. Tenaga perbantuan juga menjadi administrasi dibagian divisi internal dan *mensupport* penuh semua kegiatan yang dilakukan oleh staf hubungan internal, staf protokol dan acara perusahaan.

D. Divisi Publikasi dan Dokumentasi

Bagian Publikasi dan Dokumentasi atau biasa disingkat Pubdok berada di bawah *Manager* Departemen Humas. Divisi Publikasi dan Dokumentasi menjalankan tugas utama adalah merencanakan dan melaksanakan publikasi, pameran & promosi, dokumentasi dan media relations perusahaan.

1. Asisten *Superintendent* Pubdok

Asisten *Superintendent* Pubdok memiliki tugas bekerja dalam menjalin relasi kepada publik. Salah satu tugas utama yang selalu dilaksanakan oleh asisten *superintendent* Pubdok adalah melaksanakan promosi perusahaan melalui media cetak lokal dan nasional. Asisten *superintendent* Pubdok juga bertugas memberikan *sponsorship* kepada pihak ke-3 yang memberikan penawaran bekerja sama dengan Pupuk Kaltim namun sponsorsip yang diberikan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh Pupuk Kaltim. Asisten *Superintendent* Pubdok juga melakukan analisis berita setiap harinya baik berita dari media cetak lokal/nasional hingga media online lokal/nasional. Analisis berita berupa kliping adalah analisis yang memberitakan Perusahaan Pupuk Kaltim, Pupuk Indonesia, naik dan turunnya harga gas dan harga pupuk juga. Analisis ini juga berfungsi melihat pemberitaan khususnya Pupuk Kaltim, terdapat isu negatif atau positif pada media.

Asisten *Superintendent* Pubdok harus mengontrol media perusahaan yang tersaji dengan baik meliputi Media Pupuk Kaltim, *Leaflet*, *Company Profile* dan *Annual Report*. Asisten Superintendent Pubdok juga membuat *berita* yang dikirim ke media cetak lokal sesuai dengan kegiatan yang telah dilaksanakan Pupuk Kaltim selain itu, berita juga ditampilkan pada website Pupuk Kaltim (www.pupukkaltim.com). Tugas rutin asisten superintendent juga membuat Pointer Sambutan Direksi disetiap acara Pupuk Kaltim. Asisten Superintendent setiap 3 bulan sekali menerbitkan majalah perusahaan yang berjudul “Media Pupuk Kaltim”. Majalah berisikan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pupuk Kaltim, majalah tersebut nantinya dibagikan disetiap Kompartemen, Departemen, Perpustakaan Daerah Bontang, Kantor Perwakilan seluruh Indonesia Pupuk Kaltim, dan Pesawat Terbang Pupuk Kaltim. Asisten Superintendent harus bisa menjalin hubungan baik dengan menjaga relasi dan komunikasi kepada seluruh media di Bontang dan Indonesia agar tidak timbul berita-berita negatif dan pihak media memberikan respon positif kepada Pupuk Kaltim.

Asisten Superintendent harus bisa membuat JOR (*Job Order Request*), COR (*Close Out Report*) dan TAR (*Travel Arrangement Request*) hal ini juga dilakukan sesuai standar

operasional prosedur dan kebijakan perusahaan yang wajib dikerjakan oleh seorang staf.

2. Tenaga Perbantuan

Tenaga perbantuan bertugas menjadi fotografi pada seluruh kegiatan Pupuk Kaltim. Tenaga perbantuan juga membuat desain grafis disetiap *backdrop* dan baliho Pupuk Kaltim. Tenaga perbantuan juga bertugas menjadi administrasi dalam membuat laporan bulanan bagian Publikasi dan dokumentasi serta mengurus seluruh kegiatan yang berhubungan pencairan dana *sponsorship*.

2.4. Website Pupuk Kaltim (www.pupukkaltim.com)

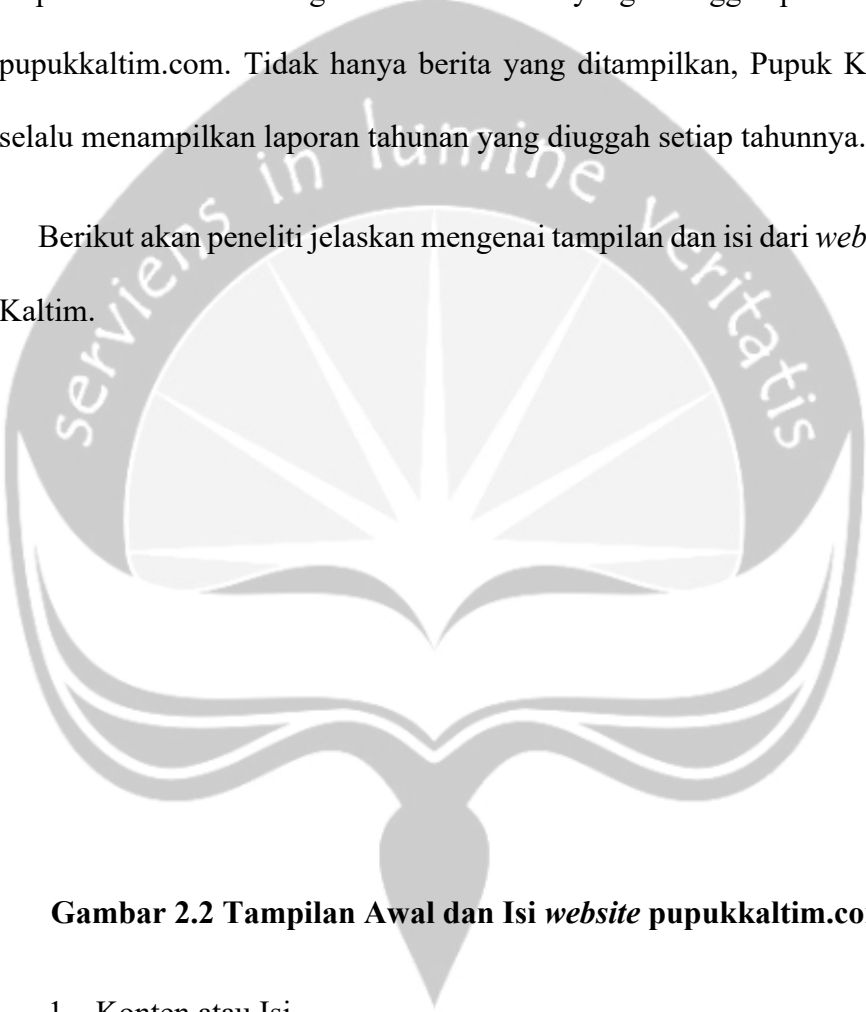
Pupuk Kaltim memiliki satu *website* yang dapat diakses oleh seluruh orang yang bernama Pupuk Kaltim dengan nama domain www.pupukkaltim.com. Website Pupuk Kaltim dirancang dan dikendalikan oleh Departemen TI (Teknologi Informasi) bekerja sama dengan Departemen Humas (Hubungan Masyarakat) dalam menentukan isi konten salah satunya berita-berita ter-update pada kanal berita *website* pupukkaltim.com. Pada akhir 2017, Pupuk Kaltim telah melakukan perubahan website yakni memperbarui tampilan terbaru dari sebelumnya tahun 2013. Menurut hasil wawancara kepada salah satu staf departemen humas yaitu Ghea Rizky Olvia pada Jumat, 1 Februari 2019, Ghea mengatakan:

“Saat ini Pupuk Kaltim menjadikan *website* sebagai kebutuhan yang diprioritaskan untuk perusahaan dalam memberikan informasi ter-update

mengenai Pupuk Kaltim. *Website* yang dirilis pada akhir 2017 tersebut juga lebih fresh dari sebelumnya dan disesuaikan dengan perkembangan teknologi saat ini. Pupuk Kaltim juga menambahkan beberapa konten maupun tampilan serta beberapa informasi-informasi penting lainnya yang telah disediakan untuk dapat diakses oleh Publik dengan mudah dan cepat.”

Seluruh aktivitas Pupuk Kaltim setiap harinya di publikasikan oleh Departemen Humas dengan membuat berita yang di unggah pada kanal berita pupukkaltim.com. Tidak hanya berita yang ditampilkan, Pupuk Kaltim juga selalu menampilkan laporan tahunan yang diunggah setiap tahunnya.

Berikut akan peneliti jelaskan mengenai tampilan dan isi dari *website* Pupuk Kaltim.

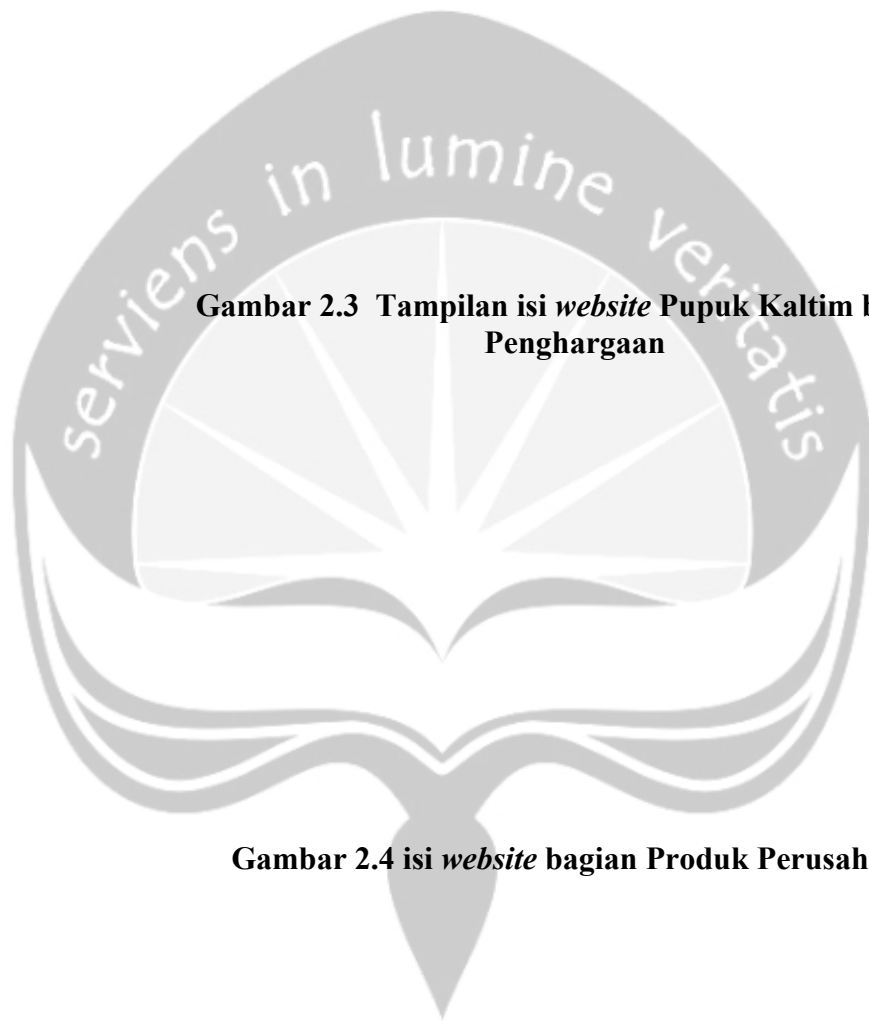


Gambar 2.2 Tampilan Awal dan Isi *website* pupukkaltim.com

1. Konten atau Isi

Konten atau isi pada *website* Pupuk Kaltim dapat terlihat sesuai dengan pilihan menu atau kanal. Gambar dibawah merupakan salah satu contoh jika membuka kanal home pada *website* pupukkaltim.com. Isi yang dapat dilihat mulai dari beberapa jenis penghargaan yang di

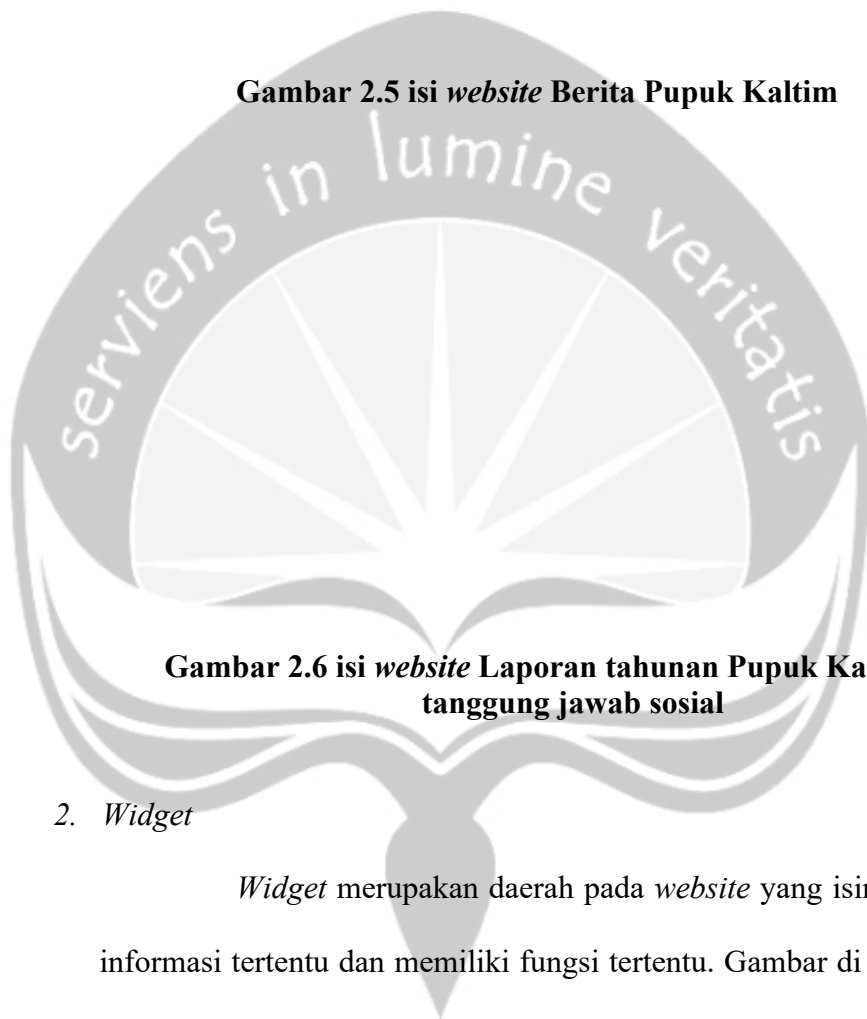
dapatkan Pupuk Kaltim, jenis produk yang dihasilkan, info berita terbaru, dan pilihan untuk membuka laporan tahunan dan lainnya.



Gambar 2.3 Tampilan isi *website* Pupuk Kaltim bagian Penghargaan

Gambar 2.4 isi *website* bagian Produk Perusahaan

Gambar 2.5 isi *website* Berita Pupuk Kaltim

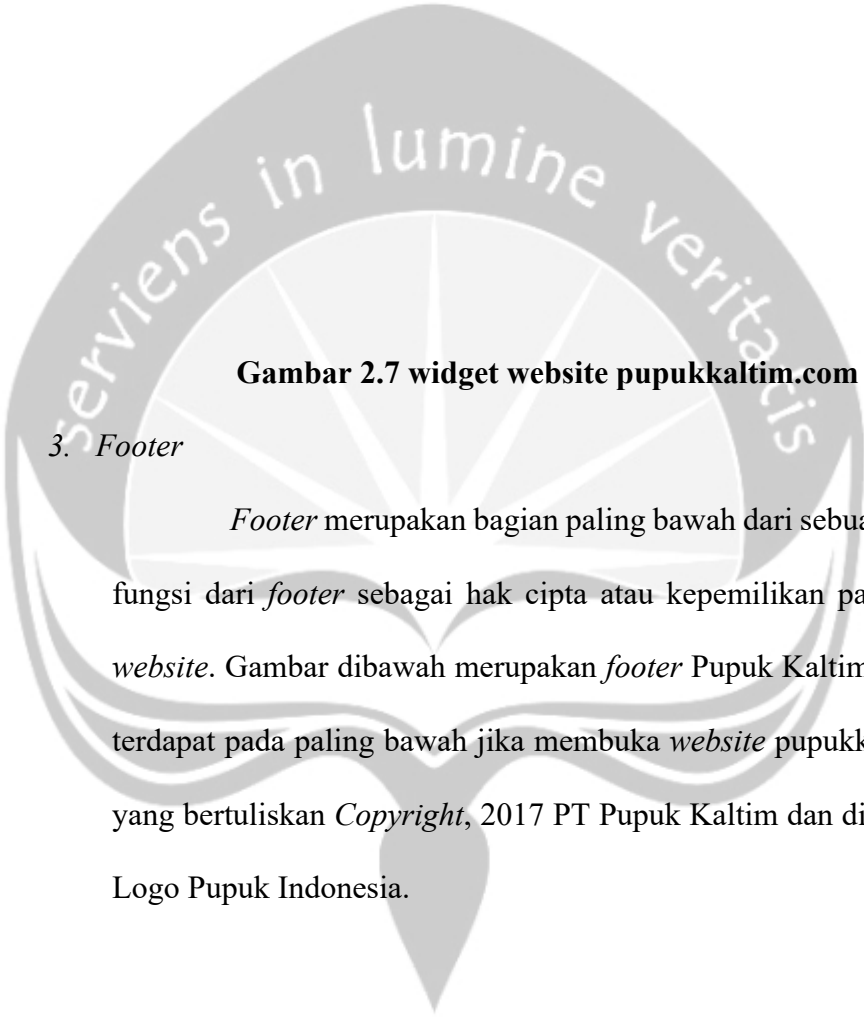


Gambar 2.6 isi *website* Laporan tahunan Pupuk Kaltim dan tanggung jawab sosial

2. *Widget*

Widget merupakan daerah pada *website* yang isinya berupa informasi tertentu dan memiliki fungsi tertentu. Gambar di bawah ini, merupakan *widget* yang dimiliki oleh *website* pupukkaltim.com. *Widget* pupukkaltim.com memiliki 6 pilihan kategori yaitu, perusahaan, pabrik, proses produksi, hubungan investor, system manajemen PKT dan tanggung jawab sosial. Masing-masing kategori tersebut juga memiliki isi yang berbeda-beda. *Widget* sangat berfungsi

untuk melihat secara langsung isi dari Navbar pada *website* tanpa perlu membuka satu-satu navigator bar tersebut.



Gambar 2.7 widget website pupuk Kaltim

3. Footer

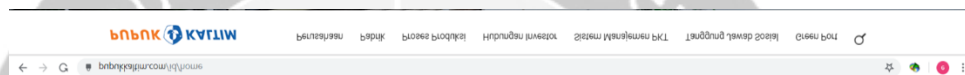
Footer merupakan bagian paling bawah dari sebuah *website*, fungsi dari *footer* sebagai hak cipta atau kepemilikan pada sebuah *website*. Gambar dibawah merupakan *footer* Pupuk Kaltim, tampilan terdapat pada paling bawah jika membuka *website* pupuk Kaltim yang bertuliskan *Copyright*, 2017 PT Pupuk Kaltim dan disertai oleh Logo Pupuk Indonesia.

Gambar 2.8 footer website pupuk Kaltim

4. Navigator bar

Navigator bar merupakan bagian *website* yang biasanya terletak dibagian paling atas dan bersifat selalu terlihat walaupun di

scroll ke bawah. Fungsi dari navigator bar untuk memudahkan navigasi sebuah *website* yang biasanya berisikan link-link penting. Gambar di bawah merupakan navigator bar yang terdapat pada *website* pupukkaltim.com. Navigator barnya terbagi atas, Perusahaan, Pabrik, Proses Produksi, Hubungan Investor, Sistem Manajemen PKT, Tanggung Jawab Sosial, *Green Port* dan tombol *searching*.



Gambar 2.9 Navigator Bar *website* pupukkaltim.com

5. Menu

Menu atau kanal merupakan bagian *website* yang berisi link-link utama yang mengarah pada halaman tertentu. Fungsi dari menu kurang lebih sama dengan navigator bar, tetapi memiliki perbedaannya jika menu atau kanal tidak dapat tetap seperti navigator bar. Pada *website* pupukkaltim.com terdapat 8 kanal, yaitu kanal home, kanal berita, kanal galeri, kanal kontak, kanal karir, kanal FAQ, kanal peta situs dan kanal pilihan untuk memilih Bahasa Inggris atau Bahasa Indonesia.



Gambar 2.10 Menu *website* pupukkaltim.com

6. Breadcrumb

Breadcrumb merupakan sebuah elemen *website* berbentuk memanjang yang biasanya isinya berupa informasi tentang letak,

posisi dan jalur halaman yang sedang dikunjungi pada sebuah *website*. Gambar berikut, merupakan *breadcrumb website* pupukkaltim.com jika membuka navigator bar perusahaan dan memilih isi visi dan misi, budaya perusahaan. Jadi, jika kalau membuka salah satu yang terdapat di navigator bar, akan bisa melihat breadcrumb letak dan posisi bagian mana yang sedang dikunjungi.

Gambar 2.11 *Breadcrumb website* pupukkaltim.com

7. *Sharing Button Bar*

Bar tombol berbagi merupakan tempat di mana berbagi jenis simbol ditampilkan pada sebuah *website* yang fungsinya untuk berbagi ke media sosial milik *website* tersebut. Gambar di bawah ini merupakan bar tombol berbagi yang dimiliki oleh Pupukkaltim.com. Jika publik menekan simbol di bawah tersebut, akan langsung tersambung pada sosial media yang di miliki oleh Pupuk Kaltim.

Gambar 2.12 *Sharing Button Bar website* pupukkaltim.com