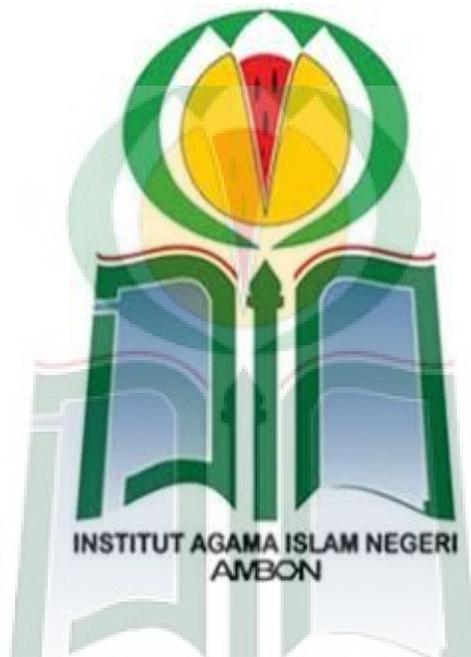


**PERAN HUMAS DALAM MENYELESAIKAN KONFLIK ANTARA PT.
MUTU UTAMA KONSTRUKSI DENGAN MASYARAKAT DESA
ADMINISTRATIF ARTAFELLAH KECAMATAN KIANDARAT SERAM
BAGIAN TIMUR (SBT)**

SKIRIPSI



OLEH :

IDRIS BOUFAKAR

NIM : 180203007

**PRODI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) AMBON**

2023

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : " Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antara PT Mutu Utama Kontruksi Dengan Masyarakat Desa Artafella Kecamatan Kian Darat Kabupaten Seram Bagian Timur " oleh Saudara Idris Boufakar NIM 180203007 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah pada Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 17 Juli 2023 M. Bertepatan dengan 28 Dzulhijjah 1444 H. dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dengan perbaikan.

Ambon, 17 Juli 2023 M
28 Dzulhijjah 1444 H



Ketua	: Dr. Arman Man Arfa, M.Pd.I	(.....)
Sekretaris	: Fadli Pelu, M.Si	(.....)
Munaqisy I	: Dra. Gamar Assagaf, M.Fil.I	(.....)
Munaqisy II	: Darma, MM	(.....)
Pembimbing I	: Baiti Ren'el, M.Sos.I	(.....)
Pembimbing II	: Ajuan Tuhuteru, M.I.Kom	(.....)

Dikejahi Oleh:
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
IAIN Ambon

Dr. Moh. Yamin Rumra, M.Si & W
NIM 096205111993021001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Idris Boufakar

NIM : 180203007

Program Studi: Komunikasi dan Penyiaran Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah skripsi/karya sendiri, jika di kemudian hari terbukti bahwa hasil tersebut merupakan duplikat, tiruan, plagiat secara keseluruhan, maka hasil penelitian dan gelar yang diperolehnya batal demi hukum.

Ambon, 17 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Idris Boufakar

NIM. 180203007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Manusia bisa memperoleh apa yang telah di impikan sebab disetiap usaha selalu ada Tuhan yang menjadi pelantara”

PESEMBAHAN

1. Skripsi ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku tercinta, ayah **Zubair Boufakar** dan ibunda **Nurzali Keliandan** yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang tanpa pamrih, pengorbanan serta kerja keras demi meyekolahkan penulis sampai pada jenjang *S1*.

KATA PENGANTAR



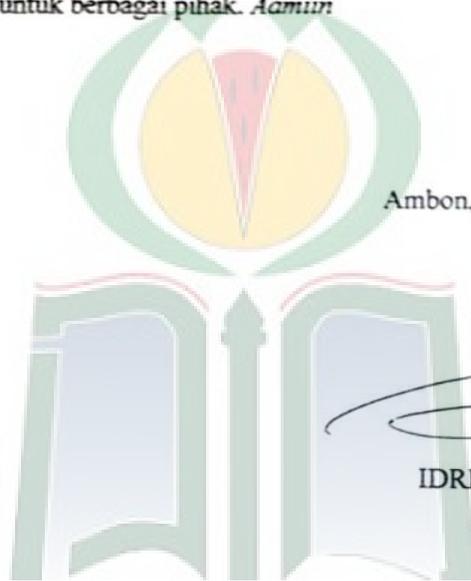
Alhamdulillahil'amiinn, dengan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang maha pengasih dan maha penyayang. Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan dan menganugrahkan kasih sayang, rezeki, dan kesehatan serta atas berkah, ridho dan hidayah- Nya, sehingga saya sebagai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antara PT. Mutu Utama Konstruksi Dan Masyarakat Desa Artafellah Kecamatan Kiandarat Seram Bagian Timur". Shalawat serta salam penulis panjatkan untuk Nabi Muhammad Shalallaahu Alaihi Wassalaam yang mengantarkan kita dari zaman kebodohan kejaman yang terang berdekarang ini, serta yang telah menjadi tauladan untuk umat islam menjalankan perintah-Nya dan menjauhi larangan-Nya.

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, tanggung jawab untuk menyelesaikan skripsi ini dan tidak terlepas dari doa, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, serta kritik dan saran yang membantu terselesaikannya penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri IAIN Ambon, Prof. Dr. Zainal Abibidin Rahawarin, M,Si
2. Dekan Fakultas Usuludin dan Dakwah, Dr. Moh. Yamin Rumra, M. Si

3. Ketua Prodi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Darma M.M beserta Sekretaris Prodi Komunikasi dan Pnyiaran Islam Fadli Pelu M. Si
4. Pembimbing I Bunda Baiti Ren'el, S.Ag, M. Sos. I dan Pembimbing II Ajuan Tuhuteru, M.I.Kom yang telah meluangkan waktu, tenaga, sumbangan pikiran serta motivasi dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Penguji I Gamar Assagaf M. Fil.i dan penguji II Darma M.M terima kasih atas bimbingan, kritik dan sarannya untuk perbaiki skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Kakak dan adikku yang telah meberikan inspirasi dan motivasi. Kasih sayang yang tulus serta dukungan yang penuh kasih sayang kepada penulis.
9. Semua teman-teman seperjuangan Komunikasi dan Penyiaran Islam (KPI) Angkatan 2018
10. Kepada semua Pihak, saudara dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus membantu dan ikhlas memberikan do'a dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan saya persembahkan skripsi ini untuk kalian semua.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, penulis mengucapkan rasa terima kasih banyak atas segala doa dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan, bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut diatas mendapat balasan yang setimpal dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala dan penulis senantiasa berharap semoga skripsi yang dibuat ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak. *Aamiin*



Ambon, 17 Juli 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Idris Boufakar', written over the printed name.

IDRIS BOUFAKAR

1802003007

ABSTRAK

Nama : Idris Boufakar

Nim : 180203007

Judul : **Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antara PT. Mutu Konstruksi Dengan Masyarakat Desa Artafella Kecamatan Seram Bagian Timur.**

Dalam Penelitian ini untuk menganalisis konflik yang terjadi antara PT Mutu Utama Konstruksi dan masyarakat desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur yang terjadi karena pihak perusahaan tidak dapat merealisasikan permintaan masyarakat berupa pembayaran uang untuk kepentingan umum senilai 20 juta setiap dilakukan proses ekspor material, dimana permintaan tersebut sudah disepakati bersama antara kedua belah pihak sebelum perusahaan yang beroperasi dibidang pertambang batu kali itu di buka, sehingga masyarakat Artafella melakukan aksi pemalangan secara adat (pemasangan sasi di titik operasi perusahaan) sebagai simbol pemberhentian aktivitas perusahaan sementara waktu. Untuk itu, peran humas PT Mutu Utama Konstruksi dalam penyelesaian konflik melalui tahapan koordinasi, mediasi, konsiliasi, dan *problem solving* sebagai upaya yang efektif mencapai tujuan bersama.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Subjek dalam penelitian ini adalah Manajer, Humas PT Mutu Utama Konstruksi, Pemerintah Desa dan Masyarakat Desa Artafella. Adapun Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Serta analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Dalam penelitian ini dapat ditemukan bahwa kendala humas PT Mutu Utama Konstruksi dalam tahapan penyelesaian konflik antara perusahaan dan masyarakat Artafella, yaitu hambatan komunikasi, waktu yang di tempu tidak sesuai target, dalam penyelesaian konflik akibat misi tidak percaya masyarakat terhadap perusahaan. Sehingga berdampak pada upaya berkoordinasi yang dilakukan humas selama tujuh hari untuk menemui proses penyelesaian masalah yang di lakukan secara musyawarah.

Kata kunci : Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik

DAFTAR ISI

	halaman
COVER	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTO DAN PEMBAHASAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Penelitian.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Defenisi Operasional	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. HASIL PENELITIAN RELEVAN.....	11
B. LANDASAN TEORI.....	18
1. Pengertian Humas.....	18
2. Peran Humas.....	19
3. Fungsi Humas.....	22
4. Tujuan Humas.....	23
5. Tugas Humas	25
6. Media Humas.....	27
7. Sasaran Humas	28
8. Proses Humas	29
C. KERANGKA PIKIR	30

BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis Penelitian	33
B. Waktu dan Lokasi Penelitian	33
C. Sumber Data	34
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Humas PT Mutu Utama Kontruksi.....	37
1. Sejarah berdirinya PT Mutu Utama Kontruksi di Desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur	37
2. Profil PT Mutu Utama Kontruksi.....	38
3. Visi dan Misi.....	39
4. Kode Etik Kariawan.....	40
5. Sturuktur Organisasi.....	42
6. Deskriptif Karakteristik Sumber Data.....	46
B. Hasil Penelitian	47
C. Pembahasan.....	50
BAB V PENUTUP.....	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas atau hubungan masyarakat di dunia perusahaan muncul pertama kali Pada tahun 1903 di Amerika Serikat. Pencetus *publik relations* Ivy Lee bersama rekannya George Parker membuka kantor publisitas (*publicity office*) yang kliennya sebagian besar adalah perusahaan. Lee menjadi pejabat perwakilan pers bagi perusahaan batu bara kereta api. Saat itu terjadi pemogokan (mogok kerja) yang dilakukan oleh kariawan tambang batu bara di Amerika Serikat, kemudian Lee menerbitkan suatu ‘Pernyataan prinsip’ (*declaration of principle*) pada tahun 1906 menyatakan bahwa humas dan perusahaan akan bersikap terbuka dan jujur dalam berhubungan dengan khalayak, menyediakan berbagai macam informasi yang cepat dan akurat, khususnya mengenai segala sesuatu yang bernilai tinggi dan menyangkut kepentingan-kepentingan umum sehingga memang perlu diketahui oleh segenap lapisan masyarakat. Strategi Lee ternyata berhasil mengatasi masalah yang terjadi.¹

Hal tersebut berkaitan dengan Al-Qur’an surah Al- Hijr: Ayat 94 yang berbunyi:

فَأَصْدَعْ بِمَا تُؤْمَرُ وَأَعْرِضْ عَنِ الْمُشْرِكِينَ ﴿٩٤﴾

Terjemahan:

“Maka samapaiakanlah olehlehmumu secara terang-terangan segala apa yang di perintahkan (kepadamu) dan berpalinglah dari orang-orang yang musyrik”²

¹ Jefkins, Frank; Daniel Yadin. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, hal, 28.

² Wahyu Ilahi (2010) *Komunikasi Dakwah* Bandung PT. Remaja Rosdakarya, hal, 57.

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap manusia yang diberi tanggung jawab untuk menyampaikan apa yang terjadi secara benar dan akurat. Dalam hal ini, bagian kehumasan yang memberikan informasi mesti secara efektif agar dapat diterima dan dipahami oleh public, maka humas perlu menggunakan kordinasi dan komunikasi yang baik pula.

Humas dalam menjalankan perannya sangat banyak menghadapi masalah dari berbagai pihak, baik internal maupun pihak eksternal. Dengan demikian, devisi humasan hendaknya mengetahui semua persoalan - persoalan yang terjadi di perusahaan. Penting bagi humas dalam menanggapi persolan yang dihadapi dan yang akan dihadapi agar dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai juru bicara atau komunikator melalui pertemuan penting sehubungan dengan perkembangan perusahaan yang dikelolanya sehingga dapat menjawab persoalan dan memenuhi permintaan masyarakat yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat dalam rangka kemajuan lembaga yang dikelolanya.³

Secara sederhana, humas diibaratkan sebagai penyampaian segala informasi. Menurut kamus *Fund and Wagnel*, pengertian humas adalah segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan aktivitasnya.⁴ Dengan kata lain, salah satu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta mengkoordinasikan

³ Imelda Rettobjaan, *Peranan Humas Dalam Merespon Konflik Interna,l* cek-2, hal, 38.

⁴ Deddy Djamaluddin Malik, (2005) *Humas Membangun Citra dengan komunikasi*. Bandung: P.T Remaja Rosdakarya hal 22.

dengan serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama melalui kegiatan-kegiatan yang dibuat dari sebuah lembaga atau organisansi.

Seiring berjalannya waktu, dalam perusahaan sering terjadi konflik baik antara Internal maupun eksternal, biasanya terjadi karena permasalahan yang sangat kompleks. Namun justru dengan adanya konflik yang terjadi pada suatu perusahaan dapat diredam atau tidak, tergantung pada kebijakan - kebijakan dan metode pendekatan komunikasi yang diterapkan.⁵ Menanggapi berbagai bentuk permasalahan hubungan industrial, pemerintah telah menyusun regulasi tentang penyelesaian permasalahan hubungan industri yang termuat dalam Undang-Undang No. 2 tahun 2004 tentang Penyelesaian Perselisihan Industrial. Di dalam Undang-Undang tersebut menjelaskan beberapa mekanisme penyelesaian permasalahan industrial seperti perundingan bipartit, tripartit, konsiliasi dan arbitrase. Melalui beberapa mekanisme yang termuat dalam Undang-Undang, tentunya diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan industrial, namun pada kenyataannya saat ini masih banyak perselisihan yang penyelesaiannya menjalani prosesi mekanisme tersebut justru tidak mendapati keputusan yang dapat menyelesaikan perselisihan.⁶

Perusahaan dalam kegiatan produksi barang atau jasa yang hanya berorientasi pada keuntungan justru akan menimbulkan perselisihan yang memperburuk kualitas hubungan antara masyarakat dan pengusaha. Sejatinya, sifat hubungan yang terjalin adalah hubungan yang saling membutuhkan. Keberadaan pertambangan dalam

⁵ Morissan (2017) *Mnajemen Public Relations*, Jakarta, Prenada Media Grrup, cet, Ke-2, hal 5.

⁶ Undang-Undaang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2004. Hal, 12

masyarakat dapat memberikan aspek positif dan negatif. Aspek positif pertambangan menyediakan barang yang diperlukan oleh masyarakat maupun lapangan pekerjaan. Aspek negatif, tidak jarang masyarakat dihadapkan dengan kasus ketidakpuasan publik yang bermunculan dari aktivitas pertambangan.⁷

Humas PT Mutu Utaman Kontruksi dalam menjalankan tugas dan fungsinya memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan informasi dan menyikapi setiap persoalan yang terjadi menyangkut kebijakan perusahaan. Sebagaimana yang terjadi di desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur. Bahwa konflik yang terjadi antara PT Mutu Utaman Kontruksi dan masyarakat Artafella di sebabkan oleh pihak perusahaan yang tidak konsisten dengan kesepakatan yang di buat oleh kedua belah pihak pada 2018 sebelum perusahaan beroperasi, bahwa setiap kali perusahaan melakukan proses ekspor metrial ke luar daerah maka pihak perusan wajib membayar uang senilai 20 juta kepada masyarakat melalui desa yang di gunakan untuk kepentingan umum. Namun kesepakatan yang di kukuhkan (perjanjian) secara adat di kantor desa tersebut tidak di tindaklanjuti oleh perusahaan saat melakukan ekspor metrial, sehingga masyarakat Artafella melakukan aksi pemalangan secara adat (pemasang sasi di perusahaan) sebagai simbul pemberhentian aktifitas perusahaan. Disinilah betapa pentingnya peran hubungan masyarakat (humas) dalam upaya menyatukan dan menyelesaikan konflik anantara PT Mutu Utaman Kontruksi dan masyarakat Desa Artafella .

⁷ Susan, Novri. (2009). *Pengantar Sosiologi Konflik dan Isu-Isu Konflik Kontemporer*. Jakarta: Prenada Media Group, hal. 71.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan mengangkat judul penelitian yang berjudul “Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antara PT Mutu Utama Kontruksi Dengan Desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penting dari penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran humas PT mutu utama kontruksi dalam menyelesaikan konflik dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur ?
2. Apa saja kendala humas dalam menyelesaikan konflik antara PT mutu utama kontruksi dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur?

C. Batasan Penilitia

Agar tidak menjadi pembahasan yang meluas dan keluar dari pembahasan penelitian ini, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Peran humas PT mutu uatama kontruksi dalam menyelesaikan konflik dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur .

2. Faktor penghambat dalam menyelesaikan konflik antara PT mutu utama kontruksi dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui Peran humas PT mutu utama kontruksi dalam menyelesaikan konflik dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam menyelesaikan konflik antara PT mutu utama kontruksi dengan masyarakat Artafela Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur.

2. Manfaat Penelitian

- a. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan, refrensi dan literatur bagi pengembangan ilmu pengetahuan ilmiah di bidang kehumasan khususnya mengenai manajemen public relation di perusahaan, selain itu, penelitian ini juga dapat diharapkan menjadi refrensi bagi penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini.
- b. Secara praktis, peneelitian ini diharapkan dapaat menjadi gambaran serta pedoman umum bagi pelaku PT mutu utama yang beoperasi di bidang pertambangan untuk dapat memperhatikan dampak yang tidak menimbulkan perselisihan dengan masyarakat.

E. Defenisi Operasional

1. Peran Humas

Tugas utama Humas atau singkatan dari hubungan masyarakat pada hakekatnya tidak terlepas dari komunikasi dua arah, membangun kepercayaan khalayak tentang perusahaan melalui informasi yang disebarkannya, termasuk melakukan kebijakan pada prosedur prodak barang atau jasa dan tingkah laku perusahaan. Neger Allen mendefenisikan peran humas sebagai tindakan yang memiliki tanggung jawab sosial yang dilakukan oleh departemen humas di suatu perusahaan dengan persetujuan manajemen. Strategi tindakan ditunjukkan untuk melayani kepentingan bersama yaitu perusahaan dan masyarakat.⁸

Praktisi humas dalam pekerjaannya kerap harus melakukan komunikasi interpersonal berbicara secara *face-to-face* dengan satu atau beberapa orang lain. Sebagai humas harus memberikan kesan baik dalam hubungannya dengan orang lain, kesan positif yang diberikan humas akan memengaruhi kesan orang terhadap perusahaan.⁹ Hal ini sesuai firman Allah Q.S AL-Hujurat/49::

يَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقُ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصِحُّوا
عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَتَدَمِينَ ﴿٦٦﴾

Terjemahan:

“Wahai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu suatu musibah

⁸ R. Nager (1984) *Public Relations* hal, 241.

⁹ Morissan (2017) *Mnajemen Public Relations*, Jakarta, Prenada Media Grrup, hal, 57.

kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaanya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu”.¹⁰

Ayat diatas mengajarkan kepada semua orang (khalayak) agar berhati-hati dalam menerima informasi sebab informasi sangat menentukan mekanisme pengambilan keputusan dan bahkan entitas keputusan itu sendiri. Oleh karena itu keputusan yang salah akan menyebabkan semua pihak merasa menyesal. Pihak pembuat keputusan merasa menyesal karena keputusan itu menzalimi orang lain, sehingga jika ada informasi yang berasal dari seseorang yang integritas kepribadiannya diragukan, maka harus diperiksa terlebih dahulu.

2. Penyelesaian konflik

Penyelesaian konflik merupakan upaya transformasi hubungan yang berkaitan dengan mencari jalan keluar dari suatu perilaku konfliktual sebagai suatu hal. Dalam proses penyelesaian ditujukan pada tercapainya bentuk kesepakatan bersama antara pihak yang sedang berkonflik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konflik diartikan sebagai percekocan, perselisihan atau pertentangan. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (atau juga kelompok) yang berusaha menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau membuatnya tak berdaya. Konflik organisasi adalah kondisi ketidakcocokan antar nilai dan atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu

¹⁰ Departemen agama RI, *al-qur'an al-qarim dan terjemahannya*. (Bandung : Jumannatul Ali, 2005), hal. 518.

maupun hubungan dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja. ¹¹

3. PT. Mutu Utama Kontruksi

PT Mutu Utaman Kontruksi (Batu Mulia Moderen) adalah perusahaan Pelaksanaan konstruksi berbentuk PT yang saat ini beroperasi di Jl. Esiriun Desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur sejak tahun 2018 hingga saat ini. PT. Mutu Utama Konstruksi berpusat di Jl. Sam Ratulangi No. 126 Lt. 3 RT. 05 RW. 02 Honipopu Sirimau Kota Ambon.

PT. Mutu Utama Konstruksi adalah badan usaha berpengalaman yang mengerjakan proyek nasional yang memiliki kualifikasi dan menawarkan jasa konstruksi proyek.

4. Desa Artafella

Desa Artafella pada mulanya adalah sebuah Desa kecil yang terkenal dengan penghasilan laut maupun petani dua penghasilan ini yang menopang kehidupan masyarakat Artafella dari sisi ekonomi maupun budaya, desa Artafella terletak di pesisir pantai bagian timur Kabupaten Seram Bagian Timur Kecamatan Kiandarat.

Sistem Pemerintahan Desa yang dianut Desa Artafella , pada saat pertama diresmikan sebagai desa definitif sebagaimana telah diuraikan pada bagian terdahulu,

¹¹ *Kambey, Daniel, C, 2010, Manajemen Konflik, Yayasan Tri Ganesha Nusantara.*

mengikuti sistem pemerintahan desa yang diatur dalam UU No 6 Tahun 2014. Seiring dengan pergantian sistem perundang-undangan di bidang pemerintah daerah, maka sistem dan Struktur Pemerintahan di desa Artafella, juga mengalami perubahan. Saat ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa. maka sistem dan struktur pemerintahan di Desa Artafella juga telah disesuaikan dengan substansi UU/Peraturan tersebut .

Penduduk Desa kecil itu terdiri dari kurang lebih 250 kepala keluarga. Desa kecil ini terbilang desa yang sedang berkembang dengan mesyarakatnya yang begitu menjunjung tinggi nilai-nilai saosial, agama dan budaya,¹² nilai-nilai tersebut sedikit memudar di tengah masyarakat dipicu dari pro dan kontra masyarakat atas keberadaan PT. Mutu Utama Konstruksi (Batu Hitam Mulia Moderen).

¹² Sumber: *Kantor Desa Artafella*

BAB III

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah serangkaian hukum, aturan dan tata cara tertentu yang diatur dan ditentukan berdasarkan kaidah ilmiah dalam menyelenggarakan suatu penelitian dalam koridor keilmuan tentu yang hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara ilmiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam, antara penelitian dengan fenomena yang diteliti.² Sebagai ilmuwan menerjemahkan penelitian kualitatif sekedar penelitian deskriptif (tanpa angka—angkatampa usaha untuk membangun proposisi, model, atau teori (secara induktif) berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.³

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 27 Februari s/d 28 Maret 2023.

¹ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet, ke-2 hal, 17.

² Ibid, hal 9

³ Deddy Mulyana dan Solatun, *Metode Penelitian Komunikasi*, cet, ke-3 hal, 7.

2. Lokasi Penelitian

Adapun Penelitian ini dilakukan pada P.T mutu utama kontruksi yang beralamat di Jl. Esiriun, Desa Artafela Kecamatan Kiandarat, Kabupaten Seram Bagian Timur, Maluku.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer yaitu sekumpulan informasi yang diperoleh peneliti langsung dari lokasi penelitian melalui sumber pertama (responden atau informasi melalui wawancara) atau melalui hasil pengamatan yang dilakukan sendiri oleh peneliti.⁴ Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang bersumber dari hasil wawancara mendalam dengan informan kunci dari hasil observasi. Dalam pemilihan informasi kunci, penili menggunakan *teknik purposive sampling*, dimana peneliti dapat melihat informan yang dianggap mengetahui informasi secara mendalam dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data yang mantap. Dengan kreteria sebagai berikut: (1) informan bagian humas PT Mutu Utama Kontruksi yang berada pada *top* dan *midlle level*; (2) informan memiliki kewenangan atau tugas yang berkaaitaan dengan objek penelitian peneliti.

2. Data Sekonder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh lewat pihak lain. Tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya terwujud

⁴ Nanang Martono , *Metode Penelitian Sosia*, Cet, ke 1 hari 15

data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁵ Adapun data sekunder ini adalah data - data pelengkap untuk mendukung penelitian, dokumen dan arsip - arsip PT Mutu Utama Kontruksi, seperti perencanaan program, *schedule* program harian PT Mutu Utama Kontruksi dan *Compani profile* PT Mutu Utama Kontruksi.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Metode observasi.

Metode observasi adalah metode pengumpulan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala – gejala yang diselidiki.⁶

2. Metode Wawancara

Metode Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan pihak informan. Menurut Gordon, wawancara merupakan percakapan antara dua orang yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.⁷

3. Metode Dekomntasi

Metode Dekomntasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Studi dekomntasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.⁸

⁵ Saifuddin Azwar, Metode Penelitian, Cet, ke -13 hah, 91.

⁶ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi *Metodologi penelitian*, Cet, Ke -9, hal, 70.

⁷ Haris Herdiansyah, *Metodologi penelitian kualitatif*, Cet Ke-3, hal, 188.

⁸ Ibid, hal, 143.

E. Teknik Analisis data

Teknik data merupakan sebuah proses berkelanjutan dalam penelitian, dengan analisis ini peneliti dapat menginformasikan data yang telah di kumpulkan.⁹ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis model interaktif milik Miles dan Huberman, dimana proses analisis data kualitatif melibatkan tahapan – tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemelihan, pemutusan perhartian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan- catatan tulisan lapangan.¹⁰

2. Penyediaan Data

Tahapan penting yang kedua dari kegiatan analisis adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.¹¹

3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Menarik Kesimpulan/Verifikasi merupakan kegiatan merumuskan kesimpulan berdasarkan dua kegiatan sebelumnya. Kesimpulan- kesimpulan ini dapat berupa kesimpulan sementara maupun kesimpulan akhir.¹²

⁹ Nanang Martono, *Metode Penelitian Sosial*, Cet, Ke-1, hal, 11.

¹⁰ Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Dta Kualitatif*, hal, 16.

¹¹ Ibid, hal, 17.

¹² Ibid, hal, 19.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian peran Humas dalam penyelesaian konflik antara PT Mutu Utama Kontruksi dan Masyarakat Desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur dapat disimpulkan bahwa:

1. Humas PT Mutu Utama Kontruksi dalam menyelesaikan konflik antara perusahaan dan masyarakat Artafella yang terjadi karena pihak perusahaan tidak konsisten dalam merealisasikan permintaan masyarakat berupa pembayaran uang senilai 20 juta setiap dilakukan proses ekspor, dimana permintaan tersebut sudah disepakati bersama antara kedua belah pihak sebelum perusahaan beroperasi, sehingga masyarakat Artafella melakukan aksi pemalangan secara adat (pemasang sasi di perusahaan) sebagai simbol pemberhentian aktifitas perusahaan sementara waktu. Humas PT mutu utama kontruksi dalam tahapan penyelesaian konflik tersebut menggunakan metode *communicator* sebagai tahapan awal untuk kordinasi, kemudian mediasi sebagai upaya penyelesaian konflik melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan para pihak yang dibantu oleh mediator atau pihak ketiga sebagai *problem solving* yang mempertemukan perusahaan dan masyarakat Artafella dalam musyawaha untuk menemukan solusi yang efektif dan mencapai tujuan bersama.

2. Kendala humas dalam tahapan penyelesaian konflik antara PT Mutu Utama Kontruksi dan masyarakat Artafella, Humas mendapatkan hambatan komunikasi dalam proses penyelesaian konflik akibat misi tidak percaya masyarakat terhadap perusahaan yang mengabaikan perjanjian bersama antara kedua belah pihak sebelum perusahaan beroperasi, sehingga berdampak pada upaya berkordinasi yang dilakukan humas selama tujuh hari untuk menemui proses penyelesaian masalah yang dilakukan secara musyawarah,

B. Saran

Setelah melakukan penelitian dengan judul Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antara Pt. Mutu Utama Kontruksi Dengan Masyarakat Desa Administratif Artafella Kecamatan Kiandarat Seram Bagian Timur, maka penulis memiliki beberapa saran, yakni:

1. Kepada Humas PT Mutu Utama Kontruksi ketika dalam proses penyelesaian konflik perusahaan dan masyarakat Artafella setidaknya membuat surat perjanjian atau pernyataan resmi secara tertulis berdasarkan kesepakatan bersama yang digunakan sebagai pedoman juga legitisasi hukum yang mengikat kedua belah pihak dalam proses penyelesaian konflik..
2. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melanjutkan penelitian yang serupa dengan melihat aspek-aspek berbeda dari peran humas PT Mutu Utama Kontruksi yang berlokasi di desa Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, Sosiologi Konflik Agraria Protes-protes Agraria dalam Masyarakat Indonesia Kontemporer. Andalas University Press Padang. (2006)
- Creswell, J. W. (2010). Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar
- Deddy Djamaluddin Malik, 2005. Humas Membangun Citra dengan komunikasi, Bandung: PT Remaja Rosda karya.
- Dita Rahmawati Iriyanti, 2014. Peran Humas dalam Memberikan Pelayanan kepada Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtamarta, Yogyakarta.
- Danandjaja. 2011. Peranan Humas dalam Perusahaan. Cetakan pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Departemen Agama RI, *al-qur'an al-qarim dan terjemahannya*. (Bandung : Jumannatul Ali, 2005).
- Fauzanjaripro, Etika Humas Dalam Perspektif Islam : Tinjauan Epistemologis: Universitas Nurul Jadid
- Fariani,S.R dan Aryanto, W. 2009. Panduan Praktisi PR. Jakarta: Alex Media Komputindo
- Febrina Sari, *Metode dalam Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Depublish,2018),
- H.A.W Widjaya, *Percontohan Otonomi Daerah*, (Rinek Cipta, 2009),

<http://sispro.co.id/id/pt-mutu-utama-konstruksi-2547.htm> Diunduh pada hari Senin 29 Mei 2023, Pukul 11: 22 WIT.

<https://m.merdeka.com/jatim/kisah-nabi-shaleh-as-cerita-kaum-tsamud-yang-diberi-azab-pedih-oleh-Allah-swt-klm.html> diakses pada tanggal 8 Juni 2021 pukul 08.30 WIT.

Imelda Rettobjaan, Peranan Humas Dalam Merespon Konflik Internal Pada Universitas Sam Ratulangi Manado.

Irene Silviani, *Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis*, (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2019)

Irianta, Y dan Surachman, Y. 2006. *Public Relation Writing Pendekatan Teoritis dan Praktis*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Jefkins, Frank; Daniel Yadin. 2004. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga, hal, 28.

Jurnal Politik 1657 Vol. 11 No. 02. 2015, tentang “Negara vs Masyarakat: Konflik Tanah di Kabupaten Nagekeo NTT

Jefkins, F.2004. *Public Relations edisi kelima terj.* Haris Munandar. Jakarta: Erlangga

Kusumastuti, F.2002. *Dasar-dasar Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Linggar Anggoro, M. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Linggar Anggoro, M. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta: Bumi Aksara

Linggar Anggoro, *Ibid.*

M. LinggarAnggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001).

M. LinggarAnggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan serta Aplikasinya di Indonesia*,).

Narayana Mahendra Prasetya, *Problem Struktural dan Praktek Peran Manajerial Public Relations: Kasus Indoesia* (Jurnal Komunikasi Vol. 8,No. 2).

Uchayana Efendi, *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikologis* (Bandung: RemaRosdakarya, 2007).

Peter G. Northouse, *Pengantar Kepemimpinan- Konsep & Praktik* (Yogyakarta: ANDI, 2018).

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Press, 2010).

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*.

Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2010).

T.May Rudy, *Komunikasi Dan Humas Internasional* (Bandung:Refika Aditama,2005).

Zulkarnain Nasution, *Manajemen HUMAS diLembaga pendidikan:Konsep, Fenomena dan Aplikasinya*, (Malang: UMM Press, 2010).

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ongky Syam selaku Manajer di PT Mutu Utama Kontrusi pada 15 Maret 2023.



Wawancara dengan Bapak Sofyan Sukun selaku Ketua Pemuda di Desa Artafella Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 12 Maret 2023.



Wawancara dengan Bapak Sahabudin Kelsaba selaku kepala Desa Artafella, Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 10 Maret 2023.



Wawancara dengan Bapak Musalam Sukunwatan selaku Kepala Dusun di Desa Artafella, Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 11 Maret.



Wawancara dengan Bapak Arman selaku masyarakat Desa Artafella, Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 9 Maret 2023.



Wawancara dengan Bapak Sofyan Sukunw selaku Kepala Dusun di Desa Artafella, Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 11 Maret 2023.



Wawancara dengan Bapak Arman selaku masyarakat Desa Artafella, Kecamatan Kiandaat Kabupaten Seram Bagian Timur pada 9 Maret 2023.



Suasana di PT Mutu Utama Kontrusi



Hasil produksi di PT Mutu Utama Kontrusi



Mesin produksi pengolahan batu pecah di PT Mutu Utama Kontrusi



Aktifitas di PT Mutu Utama Kontrusi



Penggalian Batu di kali utta untuk metrial produksi di PT Mutu Utama Kontrusi
Penggalian Batu di kali utta untuk metrial produksi di PT Mutu Utama Kontrusi



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

Jl. Dr. H. Tarmuzi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas - Ambon 97128
Telp (0911) 344816 Fax (0911) 344315 Email iain_ambon@iain_ambon.ac.id

Nomor : B-144 /In.09/3/3-a/TL.00.9/02/2023
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Ambon, 24 Februari 2023

Kepada Yth :

Kepala Badan Kesbangpol
Kabupaten Seram Bagian Timur

Pi-
Bula

Assalamualaikum Wr,Wb.

Dalam rangka proses penyelesaian studi mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon, maka dengan ini kami memohon kepada Bapak/Ibu agar membenarkan izin penelitian skripsi kepada :

Nama : Idris Boufakar
NIM : 180203007
Program Studi : Komunikasi Penyiaran Islam
Alamat : Kompleks IAIN Ambon
Judul Skripsi : Peran Humas dalam menyelesaikan konflik antar PT. Mutu Utama Konstruksi dengan Masyarakat Desa Administratif Artafella Kecamatan Kian Darat Seram Bagian Timur
Lokasi : Desa Administratif Artafella Kecamatan Kian Darat
Waktu : 27 Februari – 28 Maret 2023

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terim kasih.

Assalamu'alaikum Wr, Wb



Penyusunan :
Rektor IAIN Ambon



PEMERINTAH KABUPATEN SERAM BAGIAIAN TIMUR
KECAMATAAN KIANDARAT
DESA ADMINISTRATIF ARTAFELLA
Jln. Essiriun - Kode Ppos 97590

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

No:

Menindaklanjuti surat institut Aganma Islam Negeri (IAIN) Ambon No: B-146/In.09/3/3-aTL.00.9/02/2023 Maka kepala pemerintah Negeri Administratif Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur ini menerangkan bahwa.

Nama : IDRIS BOUFAKAR
NIM : 180203007
Jurusan : Komunikasi dan Penyiaran Islam
Judul Skripsi : *Peran Humas Dalam Menyelesaikan Konflik PT. Mutu Utama Kontruksi Dengan Masyarakat Desa Administratif Artafella*
Lokasi : Desa Administratif Artafella Kecamatan Kiandarat

Benar-benar telah melakukan Penelitian/studi di Desa Administratif Artafella Kecamatan Kiandarat Kabupaten Seram Bagian Timur dengan jangka waktu selama 1 (Satu) bulan yang dilakukan pada tanggal 27 Februari s/d 28 Maret 2023.

Demikian surat keterangan ini kami berikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di : Desa Administratif Artafella
Pada Tanggal : 29 Maret 2023
Kepala Pemerintah Negeri Adm Artafella

SAHABUDIN KELSABA