

## Peran Humas, Media Digital, dan Manajemen Opini Publik di Pertamina Internasional EP

Ade Taryana\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Paramadina, Indonesia  
Email: [1ade.taryana2@students.paramadina.ac.id](mailto:1ade.taryana2@students.paramadina.ac.id),

### Abstrak

Dalam era digital saat ini, media digital telah menjadi salah satu alat yang dominan dalam membentuk opini publik. Penggunaan media digital, seperti platform media sosial, situs web, dan aplikasi mobile, memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk mengonsumsi informasi dan berpartisipasi dalam diskusi publik. Hal ini menempatkan Pertamina Internasional EP di tengah tantangan yang lebih kompleks dalam menjaga citra perusahaan dan merespons isu-isu yang berkembang di ruang digital. Jurnal ini bertujuan menganalisis peran humas, media digital, dan manajemen opini publik dalam konteks Pertamina Internasional EP. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan melakukan wawancara dengan praktisi humas dan manajer opini publik di Pertamina Internasional EP, menganalisis konten media digital yang relevan. Penelitian ini menginvestigasi tantangan yang dihadapi oleh Pertamina Internasional EP dalam mengelola opini publik dan mengkaji bagaimana humas dan media digital berkontribusi dalam membentuk opini publik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa strategi humas yang efektif dan platform media digital memainkan peran penting dalam mengelola opini publik bagi Pertamina Internasional EP. Pemanfaatan saluran media digital memungkinkan Pertamina Internasional EP untuk berinteraksi dengan para pemangku kepentingan dan menyebarkan informasi secara tepat waktu. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman mengenai interaksi antara humas, media digital, dan manajemen opini publik dalam konteks Pertamina Internasional EP.

**Kata kunci:** *Humas, Manajemen Opini Publik, Media Digital, Pertamina Internasional EP*

### Abstract

*In the current digital era, digital media has become one of the dominant tools in shaping public opinion. The use of digital media, such as social media platforms, websites and mobile applications, provides broad access for the public to consume information and participate in public discussions. This places Pertamina Internasional EP in the midst of more complex challenges in maintaining the company's image and responding to issues that are developing in the digital space. This journal aims to analyze the role of public relations, digital media, and public opinion management in the context of Pertamina Internasional EP. This study applies a qualitative method by conducting interviews with public relations practitioners and public opinion managers at Pertamina Internasional EP, analyzing relevant digital media content. This research investigates the challenges faced by Pertamina Internasional EP in managing public opinion and examines how public relations and digital media contribute to shaping public opinion. The research findings show that an effective public relations strategy and digital media platforms play an important role in managing public opinion for Pertamina Internasional EP. Utilization of digital media channels allows Pertamina Internasional EP to interact with stakeholders and disseminate information in a timely manner. This research contributes to the understanding of the interaction between public relations, digital media, and public opinion management in the context of Pertamina Internasional EP.*

**Keywords:** *Digital Media, Pertamina Internasional EP, Public Opinion Management, Public Relations*

## 1. PENDAHULUAN

Pertamina Internasional EP merupakan salah satu perusahaan energi yang beroperasi di tingkat global. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam industri yang sensitif dan rentan terhadap opini publik, Pertamina Internasional EP dihadapkan pada berbagai tantangan dalam mengelola opini publik yang berkaitan dengan kegiatan operasional dan dampaknya terhadap masyarakat dan lingkungan.

Pertamina Internasional EP adalah sebuah perusahaan energi yang berfokus pada eksplorasi dan produksi minyak dan gas bumi di tingkat internasional. Sebagai bagian dari grup Pertamina, perusahaan

ini beroperasi di berbagai negara di seluruh dunia untuk mendapatkan dan mengelola sumber daya energi yang berharga. Pertamina Internasional EP memiliki komitmen kuat terhadap standar keselamatan, lingkungan, dan keberlanjutan dalam semua kegiatan operasionalnya.

Sebagai perusahaan energi, Pertamina Internasional EP memiliki portofolio aset yang beragam, termasuk ladang minyak dan gas bumi yang tersebar di berbagai wilayah produksi di berbagai negara. Perusahaan ini menerapkan teknologi terkini dan memiliki tim yang terampil dan berpengalaman dalam menjalankan kegiatan eksplorasi dan produksi. Selain itu, Pertamina Internasional EP juga berkomitmen untuk membangun kemitraan yang saling menguntungkan dengan pemerintah, mitra bisnis, dan masyarakat setempat di wilayah operasionalnya.

Sebagai bagian dari grup Pertamina, Pertamina Internasional EP juga berpegang teguh pada nilai-nilai perusahaan yang mencakup integritas, profesionalisme, kolaborasi, dan tanggung jawab sosial. Perusahaan ini berupaya untuk memberikan kontribusi positif dalam pengembangan industri energi global dan mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan. Dengan komitmen yang kuat terhadap keberlanjutan dan tanggung jawab sosial, Pertamina Internasional EP berusaha untuk menjadi perusahaan energi yang inovatif dan berdampak positif bagi masyarakat dan lingkungan di mana perusahaan beroperasi.

Dalam era digital saat ini, media digital telah menjadi salah satu alat yang dominan dalam membentuk opini publik. Penggunaan media digital, seperti platform media sosial, situs web, dan aplikasi mobile, memberikan akses yang luas bagi masyarakat untuk mengkonsumsi informasi dan berpartisipasi dalam diskusi publik. Hal ini menempatkan Pertamina Internasional EP di tengah tantangan yang lebih kompleks dalam menjaga citra perusahaan dan merespons isu-isu yang berkembang di ruang digital.

Selain itu, peran humas atau hubungan masyarakat juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mengelola opini publik. Humas bertanggung jawab untuk membangun hubungan yang baik antara perusahaan dan pemangku kepentingan, serta menyampaikan informasi yang jelas dan akurat tentang kegiatan perusahaan. Dalam konteks Pertamina Internasional EP, humas memainkan peran sentral dalam menjaga reputasi perusahaan, merespons isu-isu sensitif, dan membangun kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu, penelitian kualitatif yang melibatkan humas, media digital, dan manajemen opini publik dalam konteks Pertamina Internasional EP akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang peran dan tantangan yang dihadapi dalam mengelola opini publik. Dengan pemahaman ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi komunikasi yang lebih efektif dan relevan untuk menjaga citra perusahaan, membangun kepercayaan publik, dan merespons dengan tepat berbagai isu yang berkembang di lingkungan digital.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan mengajukan beberapa pertanyaan sebagai rumusan masalah, antara lain:

- a. Bagaimana peran Humas dalam Pertamina Internasional EP dalam manajemen opini publik dan bagaimana strategi Humas diimplementasikan?
- b. Bagaimana media digital digunakan dalam kegiatan Humas di Pertamina Internasional EP dan apa manfaatnya dalam membangun dan mempertahankan citra perusahaan?

Adapun untuk tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis peran Humas dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP dan strategi yang diimplementasikan.
- b. Mengeksplorasi penggunaan media digital dalam kegiatan Humas dan manfaatnya dalam membangun citra perusahaan.

Adapun untuk tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat atas pemahaman yang lebih mendalam tentang peran Humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP.
- b. Penelitian ini juga dapat memberikan rekomendasi dan panduan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan Humas, media digital, dan manajemen opini publik untuk memperkuat citra dan reputasi perusahaan serta mempertahankan hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan.

Ada beberapa landasan teori yang terkait dengan dengan artikel ini, antara lain:

- a. Teori Stakeholder Engagement  
Teori Stakeholder Engagement (Bortree, D. S., & Waters, 2018) menekankan pentingnya keterlibatan aktif pihak berkepentingan dalam proses pengambilan keputusan organisasi dan komunikasi yang efektif antara organisasi dan para stakeholder-nya..
- b. Teori Komunikasi Digital dan Media Sosial:  
Teori ini berkaitan dengan penggunaan media digital dalam kegiatan Humas. Komunikasi melalui media sosial dan platform digital telah menjadi bagian penting dari strategi Humas modern. Teori ini mencakup konsep seperti interaktivitas, keterlibatan, dan pengaruh media sosial dalam membangun citra perusahaan. Teori ini mengajukan bahwa penerimaan informasi oleh individu dipengaruhi oleh faktor sosial dan psikologis. Teori ini menekankan bahwa penerimaan pesan tergantung pada faktor seperti kredibilitas sumber, kesesuaian pesan dengan nilai-nilai dan kepercayaan individu, serta persepsi tentang norma sosial yang ada. (Bruning, S. D., Ledingham, J. A., & Pfau, 2018)
- c. Teori Manajemen Opini Publik:  
Teori Agenda setting dalam manajemen opini publik (McCombs, M., & Shaw, 2017) Teori Agenda Setting. Teori ini mengemukakan bahwa media massa memiliki kemampuan untuk menentukan agenda atau topik yang menjadi perhatian masyarakat dengan cara menekankan berita tertentu atau isu tertentu, sehingga hal-hal tersebut menjadi lebih dianggap penting oleh publik..

Beberapa jurnal ilmiah terdahulu yang relevan dengan tema "Humas, Media Digital, dan Manajemen Opini Publik" sebagai rujukan dalam penulisan jurnal ilmiah ini. Jurnal tersebut antara lain:

- a. "The Role of Public Relations in Building and Maintaining Corporate Reputation: A Communication Management Perspective" (Komodromos, 2017)  
Artikel ini membahas peran Humas dalam membangun dan mempertahankan reputasi perusahaan. Penelitian ini melibatkan studi kasus pada perusahaan-perusahaan di sektor energi dan menyoroti pentingnya komunikasi efektif, manajemen krisis, dan hubungan dengan pemangku kepentingan dalam mempengaruhi persepsi publik terhadap perusahaan.
- b. "The Impact of Social Media on Corporate Reputation" (El Ouiridi, A., El Ouiridi, M., Segers, J., & Henderickx, 2016) Artikel ini mengkaji dampak penggunaan media sosial pada reputasi perusahaan. Penelitian ini menyelidiki bagaimana interaksi melalui media sosial dapat mempengaruhi persepsi dan reputasi perusahaan, serta pentingnya manajemen komunikasi yang efektif dalam menghadapi krisis yang muncul melalui media sosial.
- c. "Public Opinion and Energy Policy Support: The Effects of Media Use and Political Identity" (Boudet, H., Clarke, C. E., Bugden, D., Maibach, E. W., Roser-Renouf, C., & Leiserowitz, 2014)  
Artikel ini menggambarkan pentingnya manajemen opini publik dalam konteks kebijakan energi. Penelitian ini mengeksplorasi bagaimana penggunaan media dan identitas politik individu mempengaruhi dukungan terhadap kebijakan energi. Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana Pertamina Internasional EP dapat mengelola opini publik terkait isu-isu energi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik Humas, media digital, dan manajemen opini publik di industri energi, khususnya dalam konteks internasional.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian terkait PERAN HUMAS, MEDIA DIGITAL DAN MANAJEMEN OPINI PUBLIK (di Pertamina Internasional EP) menerapkan metode kualitatif dengan menggunakan metode wawancara mendalam sebagai teknik pengumpulan data. Responden yang diwawancarai adalah Ibu Dhaneswari Retnowardhani, yang merupakan Relations Manager Regional 5 Pertamina Internasional EP dan juga kepada 2 orang tim beliau yaitu Ekhsan Nulhakim - Asmen Communication & Relations dan Ati Hadiati - Asmen Compliance & BOD Support . Metode wawancara mendalam memberikan pemahaman yang mendalam tentang persepsi, pengalaman, dan pandangan Ibu Dhaneswari terkait humas, media digital, dan manajemen opini publik dalam konteks Pertamina Internasional EP.

Adapun secara detail, dapat digambarkan sebagai berikut (Sukmadinata, 2013):

- a. Tipe Penelitian:  
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman dan perspektif subjek penelitian secara mendalam, sehingga cocok untuk menganalisis peran Humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP.
- b. Pendekatan Penelitian:  
Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi akan membantu peneliti untuk memahami makna dan pengalaman subjek penelitian secara mendalam terkait peran Humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP.
- c. Metode Penelitian:  
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara. Wawancara dilakukan kepada tiga responden, yaitu Ibu Dhaneswari Retnowardhani (Relation Manager Regional 5), Ekhsan Nulhakim (Asmen Communication & Relations), dan Ati Hadiati (Asmen Compliance & BOD Support). Wawancara akan dilakukan secara individual untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai peran Humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP.
- d. Definisi Konsep/Operasionalisasi Konsep:  
**Peran Humas:** Dalam penelitian ini, peran Humas dapat didefinisikan sebagai upaya untuk mengelola komunikasi dan hubungan antara Pertamina Internasional EP dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal dengan tujuan membangun citra positif perusahaan.(Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, 2006)  
**Media Digital:** Konsep ini mengacu pada penggunaan platform digital seperti situs web, media sosial, dan saluran online lainnya untuk menyampaikan pesan dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan.(Sterling, 2015)  
**Manajemen Opini Publik:** Dalam konteks penelitian ini, manajemen opini publik merujuk pada upaya yang dilakukan oleh Pertamina Internasional EP untuk mempengaruhi persepsi dan sikap pemangku kepentingan melalui komunikasi yang strategis.(Van Ruler, B., & Vercic, 2012)
- e. Teknik Pengumpulan Data:  
Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tiga responden yang telah disebutkan sebelumnya. Wawancara akan dilakukan dengan panduan pertanyaan terkait peran Humas, media digital, dan manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Wawancara dapat direkam dengan izin responden untuk mempermudah analisis data.
- f. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data:  
Untuk memastikan keabsahan data, beberapa langkah akan diambil:  
**Triangulasi data:** Data yang diperoleh dari wawancara akan dibandingkan dan dikonfirmasi dengan sumber data lain seperti dokumen perusahaan, laporan, dan literatur terkait.  
**Verifikasi:** Hasil analisis dan temuan penelitian akan dikirimkan kembali kepada responden untuk diverifikasi dan memastikan kesesuaian antara hasil penelitian dengan pandangan mereka.  
**Peer debriefing:** Hasil penelitian dan proses penelitian akan dibahas dengan rekan peneliti atau ahli terkait untuk mendapatkan masukan dan perspektif tambahan.  
Penelitian ini akan memberikan pemahaman yang mendalam tentang perspektif dan pengalaman Ibu Dhaneswari Retnowardhani sebagai Relations Manager Regional 5 dan juga pengalaman dari 2 orang tim beliau yaitu Ekhsan Nulhakim - Asmen Communication & Relations dan Ati Hadiati - Asmen Compliance & BOD Support Pertamina Internasional EP terkait humas, media digital, dan manajemen opini publik. Wawancara mendalam memberikan wawasan yang kaya dan kontekstual dalam memahami permasalahan dan tantangan yang dihadapi oleh Pertamina Internasional EP dalam menjalankan fungsi humas dan mengelola opini publik.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari wawancara mendalam dengan Ibu Dhaneswari Retnowardhani, Relations Manager Regional 5 Pertamina Internasional EP, mengungkapkan beberapa temuan yang relevan dengan tema humas, media digital, dan manajemen opini publik. Berikut ini adalah hasil dan pembahasan yang mendalam mengenai temuan-temuan tersebut:

### 3.1. Peran Humas dalam mengelola opini publik di Pertamina Internasional EP

Humas dalam Pertamina Internasional EP memiliki peran krusial dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan berbagai pemangku kepentingan. Berikut ini adalah beberapa fungsi peran humas dari 3 narasumber yang diwawancarai:

a. Dhaneswari Retnowardhani - Relation Manager Regional 5:

Menurut Ibu Dhaneswari Retnowardhani, Ibu Dhaneswari Retnowardhani, sebagai Relation Manager Regional 5, menegaskan betapa pentingnya peran Humas dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Sebagai tugas utama, tim Humas bertekad untuk menjamin komunikasi yang efektif dengan berbagai pemangku kepentingan, seperti masyarakat, pemerintah, dan media. Mereka memiliki tanggung jawab besar untuk membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan eksternal dan menjaga citra perusahaan agar tetap baik. Dalam upaya ini, Humas berkolaborasi erat dengan berbagai departemen dan tim internal untuk menyampaikan pesan perusahaan, menghadapi isu-isu sensitif, serta merespons perhatian publik terhadap berbagai aspek perusahaan. Dengan komunikasi yang transparan dan terbuka, Humas berperan krusial dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap Pertamina Internasional EP.

Humas di Pertamina Internasional EP memiliki peran krusial dalam memastikan perusahaan terus menjaga keterbukaan dan kesesuaian dengan pemangku kepentingan. Dalam posisi sebagai Relation Manager Regional 5, Ibu Dhaneswari Retnowardhani menekankan bahwa tugas Humas adalah untuk memastikan pesan perusahaan disampaikan dengan tepat dan jelas kepada publik. Mereka juga berfokus pada membangun hubungan yang erat dengan masyarakat, pemerintah, dan media untuk memastikan bahwa informasi yang disampaikan akurat dan dapat dipercaya. Dengan komunikasi yang efektif, Humas membantu memastikan bahwa Pertamina Internasional EP tetap transparan dan berada di jalur yang benar sesuai dengan tujuan perusahaan.

Selain itu, Humas juga berperan penting dalam menangani isu-isu sensitif yang dapat mempengaruhi citra perusahaan. Mereka bekerja dengan cepat dan taktis untuk merespons berbagai peristiwa dan perhatian publik terhadap perusahaan. Keahlian mereka dalam mengelola krisis dan memberikan tanggapan yang tepat membantu Pertamina Internasional EP untuk tetap berdiri teguh di hadapan tantangan. Dengan kemampuan untuk merangkul perbedaan pendapat dan menerapkan pendekatan komunikasi yang inklusif, Humas mampu menciptakan pemahaman dan dukungan lebih lanjut dari berbagai pemangku kepentingan.

Secara keseluruhan, peran Humas dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP adalah tonggak penting dalam menjaga hubungan yang positif dan mendukung pertumbuhan perusahaan. Melalui kerjasama dengan departemen dan tim internal serta berkomunikasi secara terbuka, Humas berhasil memperkuat kepercayaan publik terhadap perusahaan dan memberikan kontribusi positif terhadap citra yang kuat bagi Pertamina Internasional EP.

b. Ekhsan Nulhakim - Asmen Communication & Relations:

Menurut Bapak Ekhsan Nulhakim, Asmen Communication & Relations di Pertamina Internasional EP, menggarisbawahi peran sentral Humas dalam manajemen opini publik. Humas memiliki tanggung jawab untuk mengelola dan menyebarkan informasi yang akurat dan tepat waktu. Mereka juga harus menjaga konsistensi pesan dengan kebijakan perusahaan dan memastikan adanya respons yang tepat terhadap isu-isu publik yang muncul. Dalam perannya sebagai jembatan komunikasi, Humas bertugas menjaga hubungan yang baik antara perusahaan dan pemangku kepentingan, sehingga pesan yang disampaikan mencerminkan nilai dan visi perusahaan.

Selain mengelola komunikasi eksternal, Humas juga terlibat dalam kegiatan pemasaran melalui media digital. Dalam era digital ini, media digital menjadi platform penting dalam membangun citra perusahaan dan memperkuat hubungan dengan masyarakat. Humas menggunakan media digital untuk mengkomunikasikan informasi yang relevan dan mengedukasi masyarakat tentang kontribusi dan kegiatan perusahaan. Dengan memanfaatkan media digital dengan baik, Humas dapat menciptakan kesadaran positif tentang Pertamina Internasional EP dan meningkatkan pengertian masyarakat terhadap industri energi.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas juga harus memperhatikan peran media tradisional dan media digital secara seimbang. Meskipun media digital memberikan keunggulan dalam hal kecepatan, jangkauan, dan interaksi langsung dengan masyarakat, media tradisional seperti televisi, radio, dan surat kabar tetap memiliki pengaruh yang signifikan. Humas perlu menjaga kerjasama yang baik dengan media tradisional dan memanfaatkan platform tersebut untuk mencapai audiens yang lebih luas. Pendekatan yang terintegrasi antara media tradisional dan media digital akan memberikan dampak yang lebih besar dalam mempengaruhi opini publik.

Dalam kesimpulannya, Humas memiliki peran sentral dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Mereka mengelola komunikasi eksternal, memastikan informasi yang akurat, dan merespons isu-isu publik. Selain itu, Humas juga memanfaatkan media digital dan media tradisional untuk memperkuat citra perusahaan dan membangun hubungan yang positif dengan masyarakat. Dengan pendekatan yang terintegrasi dan strategi komunikasi yang efektif, Humas dapat mencapai kesuksesan dalam manajemen opini publik dan memberikan kontribusi yang positif bagi Pertamina Internasional EP.

c. **Ati Hadiati - Asmen Compliance & BOD Support:**

Menurut Ibu Ati Hadiati, sebagai Asmen Compliance & BOD Support, mengakui peran strategis Humas dalam manajemen opini publik. Humas memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan bahwa semua komunikasi perusahaan mematuhi aspek hukum dan kepatuhan. Mereka bekerja sama dengan tim kepatuhan untuk memastikan pesan yang disampaikan tidak melanggar peraturan dan etika yang berlaku. Dalam lingkup ini, Humas menjalankan perannya sebagai garda terdepan dalam memastikan bahwa perusahaan tetap mematuhi standar dan regulasi yang berlaku.

Selain menjaga kepatuhan, Humas juga berperan dalam membangun relasi yang baik dengan media dan pemangku kepentingan lainnya. Mereka berusaha untuk memperoleh dukungan dan pemahaman terhadap kebijakan dan program perusahaan. Melalui kerja sama dengan media, Humas dapat menyampaikan informasi yang akurat dan memastikan bahwa citra perusahaan dipresentasikan dengan baik di masyarakat. Dalam hal ini, Humas berperan sebagai penghubung antara perusahaan dan publik, membangun dan menjaga relasi yang baik untuk memperoleh dukungan dan kepercayaan dari masyarakat.

Sebagai bagian dari manajemen opini publik, Humas bertujuan untuk menjaga citra positif perusahaan dan mendapatkan dukungan dari masyarakat. Dalam era informasi dan transparansi seperti saat ini, peran Humas menjadi semakin penting. Mereka harus dapat merespons dengan cepat dan efektif terhadap isu-isu sensitif dan mengkomunikasikan langkah-langkah yang diambil oleh perusahaan untuk mengatasi masalah tersebut. Dalam hal ini, Humas berperan dalam memastikan bahwa pesan perusahaan disampaikan dengan jelas dan konsisten, serta berkomunikasi secara terbuka dan transparan dengan publik.

Dalam kesimpulannya, Humas memiliki peran strategis dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Mereka memastikan pemenuhan aspek hukum dan kepatuhan dalam komunikasi perusahaan, membangun relasi yang baik dengan media dan pemangku kepentingan, serta menjaga citra positif dan mendapatkan dukungan dari masyarakat. Dalam lingkungan yang semakin kompleks dan terhubung secara digital, Humas berperan sebagai penjaga integritas perusahaan dan menjembatani hubungan antara perusahaan dan publik.

Secara komparasi, peran humas menurut ketiga narasumber, dapat dilihat pada Tabel 1. Dalam keseluruhan, peran humas dalam Pertamina Internasional EP mencakup komunikasi yang akurat dan transparan kepada publik, menjaga reputasi perusahaan, dan membangun komunikasi yang efektif dengan karyawan. Humas memiliki tanggung jawab penting dalam memastikan bahwa pesan dan informasi yang disampaikan kepada publik dan internal perusahaan sejalan dengan nilai-nilai perusahaan dan memenuhi harapan pemangku kepentingan. Dengan mengemban peran ini dengan baik, humas dapat berkontribusi dalam membangun hubungan yang positif dan memperkuat citra Pertamina Internasional EP.

Tabel 1. Peran Humas dari Ketiga Narasumber

Narasumber	Peran	Fungsi Humas di Pertamina Internasional EP dalam Pengelolaan Opini Publik
Dhaneswari Retnowardhani	Relation Manager Regional 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjamin komunikasi yang efektif dengan pemangku kepentingan.</li> <li>2. Membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan eksternal.</li> <li>3. Menyampaikan pesan perusahaan.</li> <li>4. Menghadapi isu-isu sensitif.</li> <li>5. Merespons perhatian publik terhadap perusahaan.</li> <li>6. Membangun kepercayaan masyarakat.</li> </ol>
Ekhsan Nulhakim	Asmen Communication & Relations	<p>Mengelola dan menyebarkan informasi yang akurat dan tepat waktu.                      Menjaga konsistensi pesan dengan kebijakan perusahaan.                      Merespons isu-isu publik.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Membangun hubungan yang baik dengan pemangku kepentingan.</li> <li>5. Memanfaatkan media digital dan tradisional untuk memperkuat citra perusahaan.</li> </ol>
Ati Hadiati	Asmen Compliance & BOD Support	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memastikan komunikasi perusahaan mematuhi aspek hukum dan kepatuhan.</li> <li>2. Membangun relasi yang baik dengan media dan pemangku kepentingan.</li> <li>3. Menjaga citra positif perusahaan.</li> <li>4. Merespons isu-isu sensitif.</li> <li>5. Berkomunikasi secara terbuka dan transparan dengan publik.</li> </ol>

### 3.2. Penggunaan Media Digital dalam Humas

Pertamina Internasional EP telah mengakui pentingnya media digital sebagai alat komunikasi utama dalam bidang humas. Berikut ini adalah beberapa fungsi peran humas dari 3 narasumber yang diwawancarai:

a. Penggunaan Media Digital menurut Ibu Dhaneswari Retnowardhani-Relation Manager Regional 5

Ibu Dhaneswari Retnowardhani sangat menyadari pentingnya peran media digital dalam upaya Humas untuk mempengaruhi opini publik di Pertamina Internasional EP. Dalam era di mana teknologi digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat, media digital menjadi platform yang luas untuk menyampaikan pesan perusahaan. Dengan memanfaatkan media sosial, situs web perusahaan, dan berbagai saluran online lainnya, Humas dapat memperluas jangkauan komunikasinya secara signifikan.

Penggunaan media digital memungkinkan Humas untuk berinteraksi secara langsung dengan audiens, termasuk masyarakat dan pemangku kepentingan. Dengan menyajikan konten informatif, menarik, dan relevan, Humas dapat membangun koneksi yang lebih personal dan emosional dengan publik. Selain itu, media digital memberikan peluang bagi Humas untuk mendapatkan umpan balik langsung dari publik. Respons cepat terhadap isu-isu yang muncul dan partisipasi aktif dalam diskusi online memungkinkan perusahaan untuk lebih responsif dan adaptif terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam menciptakan strategi penggunaan media digital, Humas harus memastikan bahwa pesan yang disampaikan konsisten dengan identitas, nilai, dan tujuan perusahaan. Penggunaan media digital yang efektif harus didukung oleh konten yang relevan dan informasi yang akurat. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan tren digital, Humas harus tetap berinovasi dan mengikuti perkembangan terbaru dalam penggunaan media digital.

Penting bagi Humas untuk menyusun rencana dan evaluasi yang matang dalam penggunaan media digital. Mereka harus mengukur dampak kampanye digital mereka dan memperhatikan

analisis data untuk memahami efektivitas strategi yang diterapkan. Dengan memahami pola perilaku dan preferensi audiens, Humas dapat mengoptimalkan kampanye digital mereka untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Dalam kesimpulannya, penggunaan media digital memiliki peran krusial dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Melalui media digital, Humas dapat memperluas jangkauan komunikasi, berinteraksi secara langsung dengan publik, dan merespons cepat terhadap isu-isu yang berkembang. Dengan strategi yang tepat, penggunaan media digital dapat memberikan dampak positif dalam membangun citra perusahaan dan mempengaruhi opini publik secara efektif. Penting bagi Humas untuk terus berinovasi dan mengikuti perkembangan teknologi serta melakukan evaluasi untuk memastikan kesuksesan kampanye digital mereka.

b. Penggunaan Media Digital menurut Bapak Ekhsan Nulhakim-Asmen Communication & Relations:

Bapak Ekhsan Nulhakim menganggap penggunaan media digital sebagai komponen penting dalam taktik komunikasi Humas di Pertamina Internasional EP menjadi pandangan yang diungkapkan oleh Bapak Ekhsan Nulhakim. Menurutnya, media digital memberikan keunggulan dalam menyebarkan informasi secara cepat dan meluas. Tim Humas dapat memanfaatkan berbagai platform media sosial, blog, dan platform online lainnya untuk mempublikasikan berita, konten informatif, dan pesan perusahaan kepada khalayak. Melalui media digital, Humas dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui interaksi langsung dan responsif. Interaksi ini memungkinkan tim Humas untuk memperoleh umpan balik langsung dari publik, memahami kebutuhan dan kekhawatiran mereka, serta memberikan respons yang sesuai.

Keuntungan lain dari penggunaan media digital dalam komunikasi Humas adalah kemampuannya untuk memantau dan mengukur dampak kampanye komunikasi secara real-time. Melalui alat analitik yang tersedia di platform media digital, tim Humas dapat melacak kinerja konten dan kampanye mereka, serta mengukur tingkat keterlibatan dan respons dari publik. Hal ini memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi tren, memahami preferensi audiens, dan mengadaptasi strategi komunikasi mereka dengan lebih efektif. Dengan memanfaatkan media digital secara optimal, Humas dapat mencapai pengaruh yang lebih personal dan berdampak dalam membentuk opini publik.

Namun, penting bagi tim Humas di Pertamina Internasional EP untuk memastikan penggunaan media digital dilakukan dengan strategi yang baik. Mereka perlu mengembangkan konten yang relevan, menarik, dan berdampak dalam menyampaikan pesan perusahaan. Selain itu, mereka juga harus mempertimbangkan etika dan tanggung jawab dalam penggunaan media digital, seperti menjaga privasi pengguna dan memastikan keakuratan informasi yang disampaikan. Dengan pendekatan yang tepat, penggunaan media digital dapat menjadi alat yang kuat dalam memengaruhi opini publik dan membangun citra yang positif bagi Pertamina Internasional EP.

c. Penggunaan Media Digital menurut Ibu Ati Hadiati-Asmen Compliance & BOD Support:

Menurut Ibu Ati Hadiati, penggunaan media digital memiliki pengaruh signifikan terhadap manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Media digital memberikan kesempatan bagi Humas untuk menyampaikan informasi dengan transparan dan langsung kepada masyarakat. Di era digital ini, masyarakat memiliki akses yang lebih luas dan cepat terhadap informasi melalui platform digital seperti situs web, media sosial, dan aplikasi mobile. Hal ini memungkinkan Humas untuk berkomunikasi secara langsung dengan publik dan menyampaikan pesan perusahaan lebih efektif.

Penggunaan media digital juga memberikan keuntungan bagi Humas dalam mengatasi isu-isu yang sensitif. Dalam situasi krisis atau ketika muncul kontroversi yang mempengaruhi citra perusahaan, Humas dapat merespons cepat melalui media digital. Mereka dapat menyampaikan klarifikasi, memberikan penjelasan, atau mengambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan masalah dengan lebih efisien. Melalui media digital, Humas dapat meredam dampak negatif dari isu yang berkembang dan mempertahankan kepercayaan publik terhadap perusahaan.

Selain itu, media digital juga memungkinkan Humas untuk berinteraksi dengan pemangku kepentingan secara langsung. Masyarakat, pemerintah, dan media dapat memberikan tanggapan dan umpan balik langsung melalui komentar, pesan pribadi, atau melalui forum online. Hal ini memberikan kesempatan bagi Humas untuk mendengarkan dan memahami kebutuhan serta

masuk dari publik. Dengan berinteraksi secara aktif, Humas dapat membangun hubungan yang lebih dekat, memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang kekhawatiran masyarakat, dan mengambil tindakan yang sesuai.

Namun, Ibu Ati Hadiati juga menegaskan pentingnya pematuhan terhadap peraturan dan etika dalam penggunaan media digital. Dalam menjalankan taktik komunikasi di media digital, Humas harus memperhatikan kebijakan privasi, hak kekayaan intelektual, dan etika penggunaan media sosial. Mereka harus menghindari penyebaran informasi yang tidak akurat atau merugikan, serta menjaga kerahasiaan data pribadi pemangku kepentingan. Dengan mematuhi peraturan dan etika tersebut, Humas dapat mempertahankan integritas dan reputasi perusahaan serta membangun kepercayaan yang kokoh dengan publik.

Dalam kesimpulannya, penggunaan media digital memiliki dampak signifikan dalam manajemen opini publik di Pertamina Internasional EP. Humas dapat menyampaikan informasi secara langsung dan transparan kepada masyarakat, mengatasi isu-isu sensitif dengan cepat, berinteraksi dengan pemangku kepentingan, dan membangun hubungan yang kuat. Namun, penting bagi Humas untuk menjalankan penggunaan media digital dengan mematuhi peraturan dan etika yang berlaku guna menjaga integritas dan reputasi perusahaan. Dengan strategi yang tepat, media digital dapat menjadi alat yang efektif dalam mempengaruhi opini publik dan membangun citra perusahaan yang positif.

Secara komparasi, Penggunaan Media Digital dalam Humas menurut ketiga narasumber, dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Penggunaan Media Digital dalam Humas Menurut Ketiga Narasumber

Narasumber	Peran	Fungsi Humas di Pertamina Internasional EP dalam Pengelolaan Opini Publik
Dhaneswari Retnowardhani	Relation Manager Regional 5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan media sosial, situs web perusahaan, dan berbagai saluran online lainnya untuk memperluas jangkauan komunikasi</li> <li>2. Berinteraksi secara langsung dengan audiens, termasuk masyarakat dan pemangku kepentingan</li> <li>3. Menyajikan konten informatif, menarik, dan relevan</li> <li>4. Memperoleh umpan balik langsung dari publik</li> <li>5. Respons cepat terhadap isu-isu yang muncul dan partisipasi aktif dalam diskusi online</li> <li>6. Membuat rencana dan evaluasi yang matang dalam penggunaan media digital</li> </ol>
Ekhsan Nulhakim	Asmen Communication & Relations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memanfaatkan berbagai platform media sosial, blog, dan platform online lainnya untuk mempublikasikan berita, konten informatif, dan pesan perusahaan</li> <li>2. Membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat melalui interaksi langsung dan responsif</li> <li>3. Memperoleh umpan balik langsung dari publik</li> <li>4. Mengembangkan konten yang relevan, menarik, dan berdampak</li> <li>5. Respons cepat terhadap isu-isu yang muncul dan partisipasi aktif dalam diskusi online</li> </ol>
Ati Hadiati	Asmen Communication & Relations	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyampaikan informasi dengan transparan dan langsung kepada masyarakat melalui platform digital seperti situs web, media sosial, dan aplikasi mobile</li> <li>2. Merespons situasi krisis atau isu-isu yang mempengaruhi citra perusahaan dengan cepat melalui media digital</li> <li>3. Berinteraksi dengan pemangku kepentingan secara langsung melalui komentar, pesan pribadi, atau forum online</li> <li>4. Menjaga privasi pengguna, keakuratan informasi, dan mematuhi etika penggunaan media sosial</li> </ol>

Dalam menggunakan media digital, Pertamina Internasional EP juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah memastikan keakuratan, keaslian, dan keamanan informasi yang disampaikan melalui media digital. Dalam era di mana informasi dapat dengan mudah tersebar dan disebar, penting bagi Pertamina Internasional EP untuk memverifikasi kebenaran setiap informasi yang disampaikan dan melindungi informasi sensitif dari ancaman keamanan.

Selain itu, media digital juga membutuhkan pemahaman yang baik tentang perilaku dan preferensi audiens. Pertamina Internasional EP harus mampu mengoptimalkan penggunaan media digital dengan memahami karakteristik dan preferensi audiens yang berbeda. Hal ini termasuk memahami platform media sosial yang paling relevan untuk target audiens, memproduksi konten yang menarik dan bermanfaat, serta berinteraksi dengan audiens secara aktif melalui media digital.

Dalam rangka menghadapi tantangan tersebut, Pertamina Internasional EP perlu mengembangkan strategi komunikasi digital yang holistik dan berkelanjutan. Strategi ini harus mencakup penggunaan media sosial, pengelolaan situs web yang responsif, penggunaan aplikasi mobile, serta pemantauan dan analisis konten digital. Dengan mengadopsi pendekatan yang tepat dalam penggunaan media digital, Pertamina Internasional EP dapat memperkuat hubungan dengan publik dan meningkatkan efektivitas komunikasi humas secara keseluruhan.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa peran Humas dalam Pertamina Internasional EP dalam manajemen opini publik sangat penting. Kesimpulan dari penelitian ini dapat dirangkum dalam beberapa poin sebagai berikut:

- a. Peran Humas dalam Pertamina Internasional EP sangat penting dalam manajemen opini publik. Humas bertanggung jawab dalam membangun dan mempertahankan citra perusahaan melalui strategi komunikasi yang efektif.
- b. Penggunaan media digital menjadi elemen kunci dalam kegiatan Humas. Melalui media digital, Humas dapat menyampaikan pesan perusahaan secara luas, cepat, dan interaktif kepada masyarakat dan pemangku kepentingan.
- c. Media digital memungkinkan Humas untuk merespons isu-isu publik dengan cepat, memperluas jangkauan komunikasi, dan membangun hubungan yang lebih dekat dengan masyarakat.
- d. Penggunaan media digital juga membantu Humas dalam memantau dan mengukur dampak kampanye komunikasi secara real-time, sehingga memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi tren, memahami preferensi audiens, dan mengadaptasi strategi komunikasi mereka dengan lebih efektif.
- e. Dengan memanfaatkan media digital secara efektif, Humas dapat mempengaruhi opini publik dengan cara yang lebih personal, berdampak, dan transparan, serta membangun dan mempertahankan citra perusahaan yang positif.
- f. Penting bagi Humas untuk tetap mematuhi peraturan dan etika dalam penggunaan media digital guna menjaga integritas dan reputasi perusahaan.

Dengan memperhatikan poin-poin tersebut, Humas di Pertamina Internasional EP dapat meningkatkan efektivitas komunikasi mereka, memperkuat citra perusahaan, dan membangun hubungan yang positif dengan pemangku kepentingan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bortree, D. S., & Waters, R. D. (2018). Stakeholder engagement and social media: A study of mutual relationships between organizations and publics. *Journal of Public Relations Research*, 30(1-2), 2-19.
- Boudet, H., Clarke, C. E., Bugden, D., Maibach, E. W., Roser-Renouf, C., & Leiserowitz, A. (2014). Public Opinion and Energy Policy Support: The Effects of Media Use and Political Identity. *Energy Policy*, 73, 684-692.
- Bruning, S. D., Ledingham, J. A., & Pfau, M. (2018). Public relations as relationship management: A relational approach to the study and practice of public relations. *Routledge*.

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2006). *Effective Public Relations* (9th ed.). *Prentice Hall*.
- El Ouiridi, A., El Ouiridi, M., Segers, J., & Henderickx, E. (2016). The Impact of Social Media on Corporate Reputation. *International Journal of Business Communication*, 53(4), 398-426.
- Komodromos, M. (2017). The Role of Public Relations in Building and Maintaining Corporate Reputation: A Communication Management Perspective. *Journal of Media Critiques*, 3(12), 151-164.
- McCombs, M., & Shaw, D. L. (2017). *The agenda setting function of mass media* (Vol. 1). *Routledge*.
- Sterling, C. H. (2015). *Digital Public Relations* (2nd ed.). *Routledge*.
- Sukmadinata, N. . (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*.
- Van Ruler, B., & Vercic, D. (2012). *Public Relations and Communication Management: Current Trends and Emerging Topics*. *Routledge*.

**Halaman Ini Dikosongkan**