

# Public Relations Strategy of PT Jasamarga Pandaan Tol in Establishing Relationships with External Stakeholders: Strategi Humas PT Jasamarga Pandaan Tol Dalam Menjalin Relationship Dengan Eksternal Stakeholder

*Auzi Trisiyas Sulkha  
Kukuh Sinduwiatmo*

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

This study aims to determine the PR strategy of PT Jasamarga Pandaan Tol in establishing relationships with external stakeholders. This study used descriptive qualitative method. The object of this research is the Public Relations of PT Jasamarga Pandaan Tol. The process of data collection was carried out by means of observation, in-depth interviews and documentation. The results of the study show that (1) the strategy adopted by Public Relations of PT Jasamarga Pandaan Tol is to establish good relations through community leaders and local village governments to control community opinions so that there are no conflicts. (2) Another strategy used by Public Relations of PT Jasamarga Pandaan Tol is through an interaction approach by developing a Social and Environmental Responsibility program as problem solving.

## Pendahuluan

Pemerintahan Presiden Joko Widodo gencar melakukan pembangunan infrastruktur, salah satunya di bidang jalan tol. Sesuai dengan Visi Presiden Republik Indonesia pada periode kedua tahun 2019-2024 dengan terbangunnya jalan bebas hambatan yang menjadi konektivitas antar kota di pulau jawa atau disebut tol transjawa. Sehingga mempermudah akomodasi dalam distribusi barang dan jasa. Selain itu jalan tol transjawa juga terintegrasi dengan kawasan industri di Jawa Timur, seperti saat ini yang dilakukan tahap pembangunan di Kabupaten Ngawi dan Kabupaten Ngajuk. Keunggulan lainnya dengan adanya jalan tol transjawa turut mendukung akses destinasi pariwisata. Bentangan jalan tol transjawa dengan panjang ruas sebesar 1.150 KM dari yang terbentang dari Merak sampai dengan Banyuwangi, dimana terdapat 965 KM jalan tol yang telah beroperasi. Sebagian besar dengan ruas jalan tol yang ada di Provinsi Jawa Timur yang menjadi penghubung Provinsi-Provinsi lain di Pulau Jawa dengan panjang ruas sebesar 533,3 KM. Sebagian besar jalan tol di Jawa Timur sudah beroperasi penuh sepanjang 360,3 KM dan sisa dari ruas yang belum beroperasi sepanjang 173 KM yang menjadi penghubung Kabupaten Probolinggo sampai dengan Kabupaten Banyuwangi masih dalam tahap proyek pembangunan, estimasi pengerjakan proyek pembangunan akan selesai pada awal Tahun 2022 .

Jalan Tol Gempol-Pandaan salah satu proyek jalan tol transjawa yang dikelola oleh Badan Usaha Jalan Tol PT Jasamarga Pandaan Tol yang merupakan salah satu Anak Perusahaan dari PT Jasa Marga (Persero) Tbk. Dengan panjang ruas 13,61 KM yang melintasi 14 desa dan 4 kecamatan di Kabupaten Pasuruan. Jalan Tol yang berdiri diatas lahan dengan luas 102,8 ha diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 12 Juni 2015. Adanya jalan tol Gempol - Pandaan sebagai pemacu pergerakan perekonomian dari Surabaya, Malang dan Pasuruan. Industri jalan tol menyongsong peradaban yang mudah dan efisien. Jarak tempuh yang singkat akan berdampak pada nilai tambah bagi suatu komoditas.

Dampak positif dengan kehadiran tol trans jawa jalan diharapkan mampu meningkatkan gairah perekonomian daerah. Namun demikian, pembangunan infrastuktur jalan tol tidak menutup kemungkinan muncul dampak lain yang justru negatif. Seperti masalah tanah, longsor dan saluran air yang dapat menimbulkan banjir bagi masyarakat yang berdampak langsung dengan adanya jalan tol . Permasalahan-permasalahan yang timbul akibat dampak negatif dapat menyebabkan konflik sehingga keberadaan infrastuktur tidak memberikan manfaat bagi masyarakat yang terdampak. Ancaman tersebut dapat mengganggu operasional dan reputasi perusahaan, sehingga dibutuhkan strategi humas dalam menjalin Hubungan baik antara perusahaan dengan eksternal stakeholder untuk mendukung kesuksesan perusahaan. Tekanan-tekanan yang diberikan publik eskternal jauh lebih besar dari publik internal. Misalnya pada tuntutan komunitas sekitar organisasi atau perusahaan terhadap dampak-dampak yang bersinggungan langsung oleh masyarakat .

Peran yang dilaksanakan Humas sebagai pihak yang mewakili sebuah organisasi atau lembaga untuk menciptakan kerjasama dan menjalin hubungan baik dengan *Stakeholder* internal maupun eksternal secara kontinyu. Hubungan yang baik akan menghasilkan sebuah citra yang baik dari publik bagi suatu organisasi. Tugas yang dilakukan oleh Humas sebagai bentuk komunikasi yang diselenggarakan oleh organisasi atau lembaga kepada khayalak luas, hal ini merupakan bahwa seorang Humas sangat dibutuhkan oleh organisasi atau lembaga dalam pemenuhan kinerja serta menjaga reputasi dari organisasi, perusahaan, atau lembaga komersil atau non-komersial baik dalam lingkup kecil maupun besar . Bagi seorang Humas hubungan dengan berbagai publik sangat penting untuk selalu dipelihara dan dibina kepercayaan bersama agar terjalin hubungan yang baik dengan kedua belah pihak, organisasi atau perusahaan agar tercapai kesepakatan yang diinginkan

Tugas serta kewajiban Humas PT Jasamarga Pandaan Tol yaitu menciptakan sebuah kondisi yang kondusif untuk perusahaan, dengan melakukan peningkatan citra perusahaan serta adanya rasa memiliki stakeholder guna mencapai tujuan perusahaan dalam pelaksanaannya kegiatan humas berjalan dengan efisien serta sesuai aturan yang berlaku. Salah satu peran Humas adalah menjalin hubungan baik dengan masyarakat sekitar. Pentingnya fungsi Humas dalam menciptakan hubungan yang baik adalah agar kegiatan organisasi dapat berjalan dengan baik. Humas PT Jasamarga Pandaan Tol berperan aktif dalam menjalankan fungsi, terlihat dari adanya kegiatan yang dilakukan Humas dengan masyarakat sekitar.

Peran Humas atau Public Relations menurut Cutlip, Center dan Broom “peran humas berfungsi sebagai manajemen yang membangun, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang baik, harmonis dan bermanfaat bagi suatu organisasi dengan publiknya yang dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya suatu organisasi tersebut dimata public” . Hal ini lah yang mendasari penulis untuk mengangkat judul Strategi “STRATEGI HUMAS PT JASAMARGA PANDAAN TOL DALAM MENJALIN RELATIONSHIP DENGAN EKSTERNAL STAKEHOLDER”.

## Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dipergunakan untuk menganalisa dan menceritakan tentang gejala/ fenomena/ objek yang diteliti

Subjek dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi Humas PT Jasamarga Pandaan Tol dalam menjalin relationship dengan eksternal stakeholder. Objek Dalam penelitian ini adalah Humas PT Jasamarga Pandaan Tol.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu terdapat data primer peneliti telah memperoleh beberapa informasi dari informan. Informasi dan dokumentasi dari hasil wawancara tersebut oleh peneliti untuk dikelola dan dirumuskan. Kemudian terdapat data sekunder yang mendukung data primer. Data sekunder ini, peneliti telah mengkonfirmasi kepada beberapa pihak untuk mendukung dan memperoleh informasi-informasi lebih yang dapat menjadi

---

bahan referensi tambahan guna memperdalam permasalahan-permasalahan yang didapatkan.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah di karenakan memakai jenis penelitian deskriptif kualitatif, maka data yang didapatkan atau dikumpulkan melalui cara wawancara dan pengamatan dengan pihak Humas PT Jasamarga Pandaan Tol.

Analisis data merupakan hal penting dalam penelitian Analisis data merupakan sebuah metode mengusut serta merumuskan secara logis dari data yang sudah diperoleh ketika melakukan wawancara, catatan lapangan dan lainnya, jadi bisa dimengerti serta temuannya dapat dijelaskan untuk orang lain. penjabaran data dilakukan dengan metode menjadikan satu sebuah data, menjabarkannya ke unit-unit, melangsungkan sintesa, menyusunnya kedalam sebuah motif, memilah mana yang berguna dan yang akan digunakan kemudian melahirkan kesimpulan untuk bisa dimengerti orang lain. Kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interkatif serta dilakukan berlanjut hingga data jenuh. Untuk analisis data, peneliti memiliki acuan dari Miles dan Huberman Proses analisis terdiri atas. Reduksi data Peneliti meringkas kejadian, data dan situasi di lokasi penelitian. Selain itu juga peneliti melakukan pengeditan jawaban hasil dari wawancara yang telah di lakukan sebelumnya dengan faktual. Penyajian data Peneliti melakukan menyajikan data, menghubungkan fenomena, dan menjelaskan apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu diikuti untuk mencapai tujuan penelitian. Penyajian data yang akurat. Penarikan Kesimpulan awal didukung oleh bukti kuat, yaitu konsisten dengan kondisi yang ditemukan ketika peneliti ke lapangan.

## Hasil dan Pembahasan

### Research and Listening

Tahap Research and Listening merupakan sebuah tahapan yang bertujuan untuk menemukan fakta (*fact finding*) di lapangan yang berkaitan dengan sikap, opini, reaksi publik dengan tindakan atau kebijakan perusahaan. Fakta-fakta atau informasi yang diperoleh dilapangan selanjutnya menjadi pedoman dalam menentukan keputusan. Salah satu peran Humas yaitu sebagai komunikator dimana Humas menjadi penghubung perusahaan dalam melakukan penelitian, mencari permasalahan serta mengupayakan membatasi masalah yang terjadi atau menanggapi suatu permasalahan sehingga dapat memberikan respon dengan sebaik-baiknya.

Dalam menghadapi permasalahan-permasalahan yang ada di perusahaan, pihak PT Jasamarga Pandaan Tol membentuk tim pengelolaan aspek sosial kemasyarakatan dan lingkungan untuk menangani permasalahan yang ada dengan masyarakat sekitar, dimulai dengan mencari fakta kebenarannya dengan terjun langsung ke lapangan, selanjutnya melakukan perencanaan yang dapat menjadi *problem solving* atas masalah yang ada, lalu Humas PT Jasamarga Pandaan Tol melakukan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada dengan tujuan agar terjaga hubungan sosial yang harmonis.

Sementara itu jika terdapat permasalahan-permasalahan yang belum terselesaikan, Pihak Humas PT Jasamarga Pandaan Tol melibatkan tokoh masyarakat dalam analisa situasi (*Need Assesment*) dalam menyelesaikan permasalahan perusahaan dengan masyarakat sekitar melalui musyawarah dengan tokoh masyarakat dan pemerintah setempat.

### Communication and Action

Perencanaan merupakan keseluruhan proses pemikiran dan penentuan secara matang dalam hal-hal yang akan dikerjakan di masa yang akan mendatang untuk mencapai tujuan yang ditentukan . Setelah fakta yang ada dilapangan diketahui kejelasannya, selanjutnya pihak humas PT Jasamarga Pandaan Tol membentuk sebuah perencanaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi di lapangan. Humas melakukan fungsi perencanaan dengan *forecasting* terhadap kendala yang

---

mungkin terjadi dan *output* yang akan diperoleh. Selain itu humas juga menjadi *problem solving* dari masalah yang dihadapi perusahaan.

Dalam menghadapi permasalahan, setelah melakukan survey berdasarkan fakta yang ada dan klarifikasi, pihak Humas mengadakan rapat koordinasi dengan pihak manajemen untuk mencari solusi atas permasalahan yang terjadi. Eksekutor dalam penyusunan strategi perencanaan dilaksanakan oleh Humas PT Jasamarga Pandaan Tol yang kemudian disampaikan kepada Direksi Perusahaan untuk mendapatkan persetujuan.

Langkah tercepat dalam penyelesaian masalah agar tidak terjadi isu negatif, untuk menjalin hubungan baik dengan eksternal stakeholder, Humas PT Jasamarga Pandaan Tol melakukan penyusunan program tanggung jawab sosial kepada masyarakat sekitar untuk mengendalikan permasalahan.

Komunikasi dan tindakan yang dibangun oleh Humas PT Jasarmaga Pandaan Tol dalam menjalin hubungan baik dengan eksternal stakeholder dengan melakukan komunikasi dua arah. Secara garis besar komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang terjadi ketika seorang mengirimkan pesan, gagasan, ide maupun pendapatnya mendapat tanggapan dari penerima pesan. Dan terjadi hubungan timbal balik antara komunikator maupun komunikan. Humas PT Jasamarga Pandaan Tol tidak menutup diri apapun yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat.

Strategi menjalin hubungan baik adalah komunikasi. Adapun komunikasi yang dilakukan oleh PT Jasamarga Pandaan Tol dalam membina hubungan baik dengan masyarakat menggunakan komunikasi dua arah. Selain melakukan komunikasi langsung, Humas memanfaatkan media website dan media sosial untuk memberikan akses informasi kepada masyarakat. Dengan tujuan penggunaan publikasi tersebut, agar informasi update lebih cepat diketahui oleh masyarakat. Selain itu Humas PT Jasamarga Pandaan Tol bekerjasama dengan media lokal sebagai bentuk publikasi baik informasi yang berhubungan dengan masyarakat maupun informasi lainnya.

Humas mengatur komunikasi dengan masyarakat, dengan membuat terkait prosedur komunikasi dalam menangani keluhan masyarakat. PT Jasamarga Pandaan Tol membuat prosedur keluhan masyarakat sebagai tindak lanjut atas penanganan pengaduan masyarakat. Jika ada masyarakat yang mengalami permasalahan terkait jalan tol Gempol - Pandaan dapat menyampaikan kepada Pemerintah Desa yang menjadi perantara dan verifikasi pengaduan masyarakat

## Evaluations

Evaluasi adalah menjadi tolak ukur program kehumasan sudah efektif dan apakah sudah berdampak terjalannya hubungan yang serasi dan harmonis perusahaan dengan masyarakat berjalan atau tidak. Salah satu bagian dari tahap evaluasi adalah monitoring. Humas PT Jasamarga Pandaan Tol melakukan pemantauan kemajuan program yang telah direncanakan dan setelah itu dievaluasi secara keseluruhan. Humas PT Jasamarga Pandaan Tol melakukan monitoring setiap tiga bulan sekali yang disampaikan melalui rapat direksi.

Evaluasi merupakan sebuah cara agar program yang dijalankan PT Jasamarga Pandaan Tol dapat diperbaharui dan diperbaiki apabila masih terdapat kekurangan. Selain itu evaluasi juga bertujuan untuk mengetahui hambatan yang terjadi di PT Jasamarga Pandaan Tol.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Strategi Humas PT Jasamarga Pandaan Tol Dalam Menjalinkan Relationship Dengan Eksternal Stakeholder maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Humas PT Jasamarga Pandaan Tol terus menjalin hubungan baik dengan melibatkan tokoh

---

masyarakat dan pemerintah setempat. Ketika ada permasalahan-permasalahan yang terjadi di Sekitar Perusahaan. Hubungan yang baik dengan tokoh masyarakat diyakini oleh pihak humas PT Jasamarga Pandaan Tol dapat mengendalikan opini-opini masyarakat.

2. Humas melakukan pendekatan interaksi melalui penyusunan program tanggung jawab sosial lingkungan yang merupakan prioritas dalam menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar perusahaan termasuk warga Desa Wonokoyo.
3. PT Jasamarga Pandaan Tol memiliki prosedur penanganan pengaduan masyarakat sehingga isu-isu yang berkembang dapat dikendalikan oleh pemerintah setempat yang disampaikan langsung melalui surat resmi yang disampaikan ke perusahaan.

## References

1. B. K. P. Kementrian PUPR, "Jalan Tol Trans Jawa Dukung Geliat Ekonomi di Jawa Timur," Badan Pengatur Jalan Tol, Senin November 2019. [Online].
2. Sumaryoto, "Dampak Keberadaan Jalan Tol Terhadap Kondisi Fisik, Sosial, Ekonomi dan Lingkungan," *Jurnal Of Rural and Development*, vol. I, 2010.
3. D. Soyusiawaty and C. Fajri, "STRATEGI HUMAS DALAM MENJALIN GOOD RELATIONSHIP DENGAN EKSTERNAL STAKEHOLDER," *Komuniti*, vol. VIII, 2016.
4. R. M. Hasiholan, "Strategi Public Relations Dalam Menjaln Hubungan Baik dengan Stakeholder Internal (Studi Kasus PT Gojek Indonesia)," *Repository UPN Veteran Jakarta*, 2018.
5. S. M. A. Rumanti, *Dasar-Dasar Public Relation : Teori & Praktek*, Jakarta: PT Grasindo, 2002.
6. S. Cutlip, A. H. Center and G. M. Broom, *Effective Public Relations*, Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2006.
7. Sugiyono, *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Afabeta, 2011.
8. H. Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.