

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi merupakan unsur penting dalam berinteraksi dengan sesama manusia. Berbagai macam bentuk komunikasi dapat menunjang tersampainya pesan dengan efisien dan efektif. Perannya dalam berinteraksi dapat menentukan sejauh mana informasi yang akan disampaikan dapat diterima dengan baik dan dapat dimaknai dengan nilai yang sama. Menurut Turner dalam Rustan dan Hakki (2017:30), komunikasi adalah proses sosial dimana individu menggunakan simbol untuk memaknai dan menciptakan sebuah makna di lingkungannya. Keterampilan dalam komunikasi dibutuhkan agar pesan yang akan disampaikan dapat memiliki makna untuk menghasilkan sebuah informasi.

Komunikasi merupakan kegiatan penyebaran informasi. Menurut Suratman 2009 dalam Okafianto (2016:9), informasi merupakan sekumpulan fakta atau data yang diolah dengan cara tertentu sehingga memiliki arti bagi penerima. Informasi inilah yang berlalu lintas dalam sebuah komunikasi. Selain berperan untuk berkomunikasi antar individu, komunikasi pun sangat berperan penting dalam sebuah perusahaan. Bagaimana penyampaian pesan yang cepat dan tepat dapat tersampaikan dengan tenggang waktu yang segera. Komunikasi dalam perusahaan biasanya ditangani oleh divisi khusus yang bertugas untuk menyampaikan informasi kepada khalayaknya, yaitu merupakan salah satu tugas yang dikerjakan oleh seorang *Public Relations*.

*Public Relations* adalah penyelenggaraan komunikasi timbal balik antar suatu lembaga dengan publik yang mempengaruhi sukses tidaknya lembaga tersebut (Nurtjahjani & Trivena 2018:5). Komunikasi yang dijalankan oleh seorang *public relations* merupakan komunikasi dua arah (*two way traffic*) yang bersifat timbal balik sehingga dapat melihat *feedback* yang diberikan oleh publiknya. Pekerjaan seorang *public relations* bukanlah pekerjaan yang mendadak dapat dilakukan, namun membutuhkan strategi dan perencanaan dalam menyusun dan menerima sebuah informasi. Informasi tersebut dapat berupa lisan dan tulisan. Informasi yang berupa tulisan seperti surat berhubungan dengan tugas di unit kerekretariatian sebuah perusahaan.

Menurut Sukoco (2017:24) perusahaan selalu memiliki divisi yang berkaitan dengan administrasi yaitu sekretaris atau kesekretariatan. Unit kesekretariatan merupakan aktivitas seorang sekretaris menjalankan tugasnya. Sekretaris bertugas untuk menerima surat masuk dan keluar, pengarsipan surat, menerima telepon dari luar, membantu para tamu perusahaan dan hal-hal yang berkaitan dengan proses administrasi yang berhubungan dengan orang lain. Menurut Nuraeni (2008:23) peran sekretariat atau sekretaris terbagi menjadi beberapa hal yaitu peran sebagai duta, sebagai pintu gerbang informasi, sebagai ibu rumah tangga perusahaan, dan sebagai humas. Perannya sebagai humas bertugas sebagai penghubung antara perusahaan dan lingkungannya. Perannya ini dapat memperlancar proses distribusi informasi yang masuk dan keluar guna menyebarkan informasi ke segala pihak disebuah perusahaan.

Telkom Sukabumi merupakan salah satu perusahaan yang membutuhkan kedua posisi tersebut. Telkom Sukabumi merupakan bagian dari Wilayah Telkom

PT Telkom Indonesia yang berada dalam Regional III berdasarkan letak wilayahnya di Jawa Barat. Perusahaan yang menjadi bagian dari BUMN ini bergerak dibidang telekomunikasi. Bidangnyanya tersebut kerap kali berhubungan dengan banyak pihak internal dan eksternal perusahaan. Dibutuhkan bagian khusus yang menangani hal-hal operasional dan penanganan informasi. Telkom Sukabumi memiliki divisi sekretariat dan divisi humas yang menjadi satu kesatuan. Kesatuan tersebut menjadikan divisi sekretariat di Telkom Sukabumi disebut juga sebagai Parel atau *public relations*. Sekretariat yang berperan sebagai *public relations* bertugas menjadi *frontliner* untuk menjalankan tugasnya sebagai pusat informasi dalam meningkatkan *good corporate image*. Hal tersebut dapat dilakukan dengan kecakapannya dalam menjalankan tugas gandanya dan mengelola arus informasi di perusahaan.

Unsur komunikasi, *public relation*, dan unit kesekretariatan di Telkom Sukabumi merupakan unsur penting untuk memperoleh hasil *output* yang baik terhadap kelancaran arus informasi. Tiga pokok tersebut akan mendukung terhadap pengelolaan informasi yang terdapat di dalam organisasi. Berdasarkan hal tersebut, sekretariat sebagai *public relations* berperan sebagai jembatan antara publik internal dan publik eksternal dalam kebutuhan informasi.



**Sekolah Vokasi**  
College of Vocational Studies  
**Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana peran sekretariat sebagai *public relations* di Telkom Sukabumi?
- 2) Bagaimana pengelolaan informasi oleh sekretariat sebagai *public relations* di Telkom Sukabumi?
- 3) Apa hambatan dan solusi terkait dengan peran sekretariat sebagai *public relations* dalam pengelolaan informasi di Telkom Sukabumi?

### Tujuan

Pembahasan tentunya memiliki tujuan yang ingin dicapai dari apa yang dibahas. Tujuan akan menjawab semua permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Berdasarkan perumusan masalah tersebut terdapat beberapa tujuan, maka tujuan disusunnya Laporan Akhir sebagai berikut:

- 1) Menjelaskan peran sekretariat sebagai *public relations* di Telkom Sukabumi
- 2) Menjelaskan pengelolaan informasi oleh sekretariat sebagai *public relations* di Telkom Sukabumi
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi terkait dengan peran sekretariat sebagai *public relations* dalam pengelolaan informasi di Telkom Sukabumi