Peran *Internal Public Relation* Dalam Menangani Krisis Kasus Penyalahgunaan Frekuensi 3g Di Pt Indosat Mega Media Jakarta

Sandhy Permadi [1], Rina Rahardjanti [2]
[1] Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Indonesia Maju
[2]Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi Indonesia Maju
[1] sandhypermadi@yahoo.co.id, [2] rinarinardj@yahoo.com

Abstrak

Peneliti mengangkat Peran *Internal public relation* dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media Jakarta. Perusahaan ini tengah menghadapi krisis kepercayaan internal karyawan terhadap perusahaan karena tuduhan penyalahgunaan frekuensi 3G yang terjadi beberapa tahun lalu. Dalam rangka meminimalisir tingkat krisis internal yang dialami oleh karyawan pada sebuah perusahaan yang dibutuhkan adalah fungsi dari peran *Internal Public Relation*. Direktur Utama bekerjasama dengan divisi *Corporate Secretary* membuat langkah-langkah apa saja yang akan diambil untuk memberitahukan kasus ini ke seluruh karyawan IM2 dalam bentuk sosialisasi. Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui peran *Internal Public Relation* dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Peneliti akan menganalisa pendapat dan pandangan narasumber melalui wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan Peran *Internal Public Relation* dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media Jakarta. Hasil penelitian yang diperoleh adalah *Internal Public Relation* mempunyai peranan penting dalam memberikan informasi tentang perkembangan kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media dengan merilis berita dalam bentuk *Email Blast* (*Ceo Messages),* posting berita di Internet, dan beberapa selebaran maupun yang terpampang di papan pengumuman.

Kata Kunci : *Internal Public Relation*, frekuensi 3G, *Corporate Secretary*, Legal

Abstract

Researchers raised the role of internal public relation in handling case of abuse frequency 3G in Indosat Mega Media. The company is facing a crisis of confidence internal employee of the company because the allegation abuse frequency 3G that occured a few years ago. In order to minimize the level of internal crisis experienced by employees at a company that is needed is a function of the role of Internal Public Relation. The Director will coordinate with Corporate Secretary Division to tell this case to all employees of IM2 in a socialization. Corporate Secretary Division that represent to The Board of Directors can reduce concern all employees. The purpose to be achieved is to find the role of Internal Public Relation in handling case of abuse frequency 3G in Indosat Mega Media Jakarta. This research use descriptive - qualitative methods. Researchers will analyze opinions and views of the sources through interviews that related to the role of internal public relation in handling case of abuse frequency 3G in Indosat Mega Media Jakarta. The result of researches obtained was that internal public relation have an important role in providing information about progress case of abuse frequency 3G in Indosat Mega Media with released news via email blast (ceo of messages) , post in the internet , and several leaflets and also post in the bulletin board.

Keywords*: Internal Public Relation, frequency 3G, Corporate Secretary, Legal*

Pendahuluan

Setiap organisasi dimungkinkan mengalami sebuah krisis dalam operasional sehari-hari. Krisis tersebut harus di-*manage* dengan baik jika organisasi berkeinganan untuk dapat bertahan dalam pertarungan yang ketat di era global saat ini. Setiap krisis mempunyai potensi mempengaruhi citra organisasi, khususnya jika krisis tersebut berkembang menjadi bencana yang mempunyai dampak luas bagi masyarakat. Akibatnya, organisasi tersebut akan mengalami kerugian besar, seperti menurunnya tingkat penjualan, modal, keuntungan, nilai saham, dan rasa percaya diri.

Krisis dapat diartikan sebagai sebuah situasi yang tidak stabil dengan berbagai kemungkinan menghasilkan hasil yang tidak diinginkan. Dari definisi di atas dapat dikatakan bahwa jika organisasi mengalami krisis, maka prosedur-prosedur normal tidak dapat berjalan baik. Organisasi mengalami keterlanjutan. Jika situasi ini terus berlanjut dalam waktu lama, akan menghasilkan beberapa hasil negatif yang tidak diharapkan. (Rachmat Kriyanto, 2012: 171-172)

Seeger, Sellow & Ulmer (1998), seperti dikutip oleh Smudde (2001:34), mendefinisikan krisis sebagai *"a specific, unexpected, and noun-routine event or series of events that create high levels of uncertainty and threaten or are perceived to threaten an organization's high-priority goals"*. Dapat diartikan bahwa krisis biasanya bersifat spesifik, tidak diharapkan, dapat terjadi setiap saat dan merupakan rangkaian beberapa kejadian, menimbulkan ketidakpastian yang tinggi dan dapat mengancam tujuan-tujuan organisasi.

Kasali juga mengemukakan langkah-langkah pengelolaan krisis yaitu mendefinisikan krisis, sehingga dapat diketahui siapa saja yang akan terkena dampaknya. Kedua, menjabarkan langkah selanjutnya untuk mengurangi resiko yang ditimbulkan oleh krisis. Ketiga, mengidentifikasi penyebab krisis. Keempat, memerhatikan langkah manajemen yang bertanggungjawab, yaitu siap, mudah bekerjasama dan kredibel. (Kasali, 2005: 496)

Seperti yang telah terjadi pada salah satu perusahaan penyedia jasa internet dan multimedia yaitu PT Indosat Mega Media. PT Indosat Mega Media adalah sebuah perusahaan yang dimiliki sepenuhnya oleh PT Indosat Tbk, penyelenggara jasa telekomunikasi terkemuka di Indonesia, beroperasi secara penuh sejak tahun 2000 untuk membangun dan menerapkan jasa dan produk berbasis Internet Provider (IP) dan multimedia di Indonesia. Perusahaan ini sedang menghadapi krisis kepercayaan internal karyawan terhadap peruahaan karena adanya dugaan penyalahgunaan frekuensi 3G yang terjadi beberapa tahun lalu.

Awal terjadinya kasus PT Indosat Mega Media (IM2) dan PT Indosat Tbk terjadi pada saat pemerintah melelang frekuensi 3G pada tahun 2007 yang dimenangi Indosat, Telkomsel dan XL. Berdasarkan pemetaan yang dilakukan peneliti, krisis kepercayaan yang terjadi di PT Indosat Mega Media (IM2) menyangkut permasalahan kasus tuduhan penyalahgunaan frekuensi 3G. Denny Adrian Kusdayat (Denny AK) sebagai ketua Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Konsumen Telekomunikasi Indonesia (KTI) melaporkan kasus ini ke Kejaksaan Tinggi Jawa Barat pada tanggal 6 Oktober 2011 karena adanya dugaan penyalahgunaan jaringan bergerak seluler pita frekuensi 3G milik PT Indosat Tbk yang ternyata digunakan oleh PT Indosat Mega Media (IM2).

PT Indosat Mega Media (IM2) merupakan anak perusahaan milik PT Indosat Tbk yang bergerak sebagai perusahaan penyelenggara jasa internet bergerak (*broadband*). Namun karena perbuatan tersebut, menurut Denny Adrian Kusdayat (Denny AK) sebagai ketua Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Konsumen Telekomunikasi Indonesia (KTI), diduga telah bertentangan dengan UU No. 36 tahun 1999 dan Peraturan Pemerintah nomor 7 tahun 2006. Di mana kedua perusahaan tersebut memiliki data pelanggan pengguna jaringan 3G sendiri, terpisah dari data pelanggan Indosat. Melihat cakupannya yang bersifat nasional, pihak Kejaksaan Tinggi Jawa Barat melimpahkannya secara nasional. (http://techno.okezone.com/read/2012/01/09/54/553878/indosat-diduga-salahgunakan-frekuensi-3g)

Kejaksaan Tinggi Jawa Barat mengirimkan surat panggilan kepada Indar

Atmanto sebagai mantan Direktur Utama PT Indosat Mega Media (IM2) untuk dimintai keterangan yang ditandatangani oleh Fadil Zumhana, SH selaku Jaksa Penuntut Umum tentang frekuensi 3G pada tanggal 17 Oktober 2011. Dikantor Kejaksaan Tinggi Jawa Barat, Indar Atmanto mulai menjalani pemeriksaan sebagai saksi oleh Jaksa bernama Juli Isnur, SH. Kasus dugaan korupsi di PT Indosat Mega Media (IM2) ini ternyata tidak hanya terjadi di wilayah hukum Jawa Barat. Dengan demikian, Kejaksaan Agung mengambil alih kasus ini dengan beralasan bahwa kasus ini berskala nasional dan status ditingkatkan dari penyelidikan menjadi penyidikan.

Indar Atmanto sebagai mantan Direktur Utama PT Indosat Mega Media (IM2) dinyatakan sebagai tersangka oleh Kejaksaan Agung pada tanggal 18 Januari 2012. Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) menerbitkan siaran pers No.7/PIH/KOMINFO/1/2012 yang berisi tentang penjelasan bahwa model kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2) merupakan hal yang lazim seraya menghormati proses hukum yang dilakukan oleh Kejaksaan Agung. (http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/4455/Siaran+Pers+No.7-PIH-KOMINFO-2-2015+tentang+Penerbitan+Surat+Edaran+Menteri+Perihal+Kebijakan+Penataan+Pita+Frekuensi+Radio+1800+MHz/0/siaran_pers#.VglUw5eHjDc)

Masyarakat Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Nasional menandatangani surat pernyataan bersama berisi pernyataan bahwa kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2) merupakan hal yang lazim dan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Namun, Kejaksaan tetap melakukan pemeriksaan kepada Indar Atmanto, beberapa karyawan dan mantan karyawan PT Indosat Tbk, karyawan dan mantan karyawan PT Indosat Mega Media (IM2), Pejabat Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Anggota Badan Regulasi Telekomunikasi dan Informatika (BRTI), para ahli hukum dan para ahli teknologi telekomunikasi.

Polisi menahan Denny Adrian Kusdayat (Denny AK) sebagai ketua Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) Konsumen Telekomunikasi Indonesia (KTI) setelah mendapat bukti bahwa Denny Adrian Kusdayat (Denny AK) memeras Direktur Utama PT Indosat Tbk. Denny adalah pelapor kasus korupsi penyalahgunaan jaringan 3G yang kini sedang ditangani tim penyidik Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Khusus (Jampidsus) Kejaksaan Agung. Penahanan Denny dilakukan tim Direktorat Reserse Kriminal Umum Polda Metro Jaya di sebuah restoran di Plaza Indonesia, Jakarta Pusat pada tanggal 20 April 2012.

Sama halnya dengan yang dilakukan oleh operator lain yaitu Telkomsel dan XL Axiata yang ikut melaporkan Denny Adrian Kusdayat ke polisi. Denny dinilai telah menebarkan ancaman pemerasan kepada seluruh direksi operator tersebut. Sementara Pengadilan Negeri Jakarta Pusat yang diketuai oleh Heru Susanto menyatakan bahwa Denny Adrian Kusdayat terbukti melakukan pemerasan kepada Indosat. Oleh karena itu, Denny Adrian Kusdayat divonis satu tahun empat bulan. Sementara Menteri Komunikasi dan Informatika (Kominfo) mengirim surat kepada Jaksa Agung menerangkan bahwa tidak ada pelanggaran yang berkaitan dengan pasal 29 dan pasal 30 PP 53 Tahun 2000. Kerjasama antara PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2) sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak ada kerugian negara. Namun dari hasil sidang, kejaksaan menyatakan ada nilai kerugian negara sebesar Rp. 1,3 triliun atas kerjasama jaringan PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2) berdasarkan perhitungan dari Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengawasan (BPKP).

Indosat Tbk dan PT Indosat Mega Media (IM2) sebagai tersangka. Masyarakat Telematika (Mastel) mengirimkan surat kepada Presiden Republik Indonesia yang berisi penjelasan bahwa kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media adalah kerjasama yang lazim di industri telekomunikasi. Disamping itu, Indar Atmanto mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Jakarta atas hasil audit kerugian Negara yang dikeluarkan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengawasan (BPKP) Indosat Tbk dan PT Indosat Mega Media (IM2) sebagai tersangka. Masyarakat Telematika (Mastel) mengirimkan surat kepada Presiden Republik Indonesia yang

berisi penjelasan bahwa kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media adalah kerjasama yang lazim di industri telekomunikasi. Disamping itu, Indar Atmanto mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Jakarta atas hasil audit kerugian Negara yang dikeluarkan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengawasan (BPKP) Indosat Tbk dan PT Indosat Mega Media (IM2) sebagai tersangka. Masyarakat Telematika (Mastel) mengirimkan surat kepada Presiden Republik Indonesia yang berisi penjelasan bahwa kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media adalah kerjasama yang lazim di industri telekomunikasi. Disamping itu, Indar Atmanto mengajukan gugatan ke Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) Jakarta atas hasil audit kerugian Negara yang dikeluarkan Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengawasan (BPKP).

Sidang pertama Indar Atmanto sebagai terdakwa di Pengadilan Tindak Pidana Korupsi, Pengadilan Negeri Jakarta. Komisi I DPR mengundang Masyarakat Telekomunikasi (Mastel), akademisi dan perwakilan dari berbagai asosiasi di industri telekomunikasi untuk memberikan pandangan mengenai kasus kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2). Hasil dari gugatan Indar Atmanto, Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) mengabulkan permohonan putusan sela dari penggugat dan menetapkan bahwa surat Deputi Kepala Badan Pemeriksaan Keuangan dan Pengawasan (BPKP) ditunda pelaksanaannya sampai dengan perkara selesai diperiksa di Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN). Sejumlah tokoh masyarakat secara bersama-sama bergabung dalam *Amicus Curiae* (Sahabat Peradilan) atas Indar Atmanto, dengan memberikan pernyataan bahwa kerjasama PT Indosat Tbk dengan PT Indosat Mega Media (IM2) adalah praktek lazim dan sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Namun sampai dengan putusan yang bersifat tetap, Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) menilai bahwa hasil audit Badan Pemeriksa Keuangan dan Pengawasan (BPKP) cacat hukum sehingga jaringan PT Indosat Tbk dan PT Indosat Mega Media (IM2) tidak dapat digunakan sementara. Jaksa Penuntut Umum (JPU) membacakan tuntutan kepada Indar Atmanto berupa pidana dan denda yang dibebankan kepada PT Indosat Mega Media (IM2) dan PT Indosat Tbk yang penuntutannya dilakukan secara terpisah. Hasil putusan Hakim Pengadilan Tindak Pidana Korupsi, Pengadilan Negeri Jakarta Pusat memutuskan: (1) Indar Atmanto bersalah melakukan tindak pidana. (2) Menjatuhkan pidana penjara selama empat tahun dan denda sebesar Rp. 200 juta subsider tiga bulan kurungan. (3) Menghukum PT Indosat Mega Media (IM2) membayar uang pengganti sebesar Rp. 1,3 Triliun harus dibayarkan oleh PT Indosat Mega Media (IM2) dalam waktu selambat-lambatnya satu tahun sejak keputusan berkekuatan hukum tetap. (4) Menetapkan penahanan kota yang pernah dijalani dikurangkan seluruhnya. (5) Memerintahkan barang bukti Jaksa Penuntut Umum (JPU) dikembalikan untuk perkara lain. (6) Memerintahkan barang bukti dari penasehat hukum untuk dilampirkan dalam berkas perkara. Namun hasil dari hakim Pengadilan Tindak Pidana Korupsi ini dikecam oleh pelaku bisnis karena dinilai pengadilan tidak mendengarkan saksi-saksi yang menyatakan bahwa tidak ada kesalahan yang dilakukan PT Indosat Mega Media (IM2) maupun PT Indosat Tbk sehingga penasehat hukum Indar Atmanto meminta banding ke Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Sementara Masyarakat Telematika (Mastel) melaporkan hakim pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) kepada Komisi Yudisial (KY).

Memori banding Jaksa Penuntut Umum (JPU) diberitahukan kepada dan diterima secara resmi oleh penasehat hukum dari Pengadilan Negeri Jakarta Pusat tanggal 30 Juli 2013. Indar Atmanto menyampaikan Memori Banding kepada Pengadilan Tinggi Jakarta Pusat untuk meminta agar sidang dilakukan secara terbuka. Setelah permohonan memori banding tersebut, Indar Atmanto melaporkan Majelis Hakim ke Komisi Yudisial atas dugaan pelanggaran kode etik dalam menangani perkara IM2 di pengadilan Tindak Pidana Korupsi (Tipikor) Pengadilan Negeri Jakarta Pusat. Ditemukan beberapa berkas yang tidak ada yaitu Nota Pembelaan pribadi Indar Atmanto dan duplik dari tim penasehat hukum dan duplik dari terdakwa Indar Atmanto. Berkas perkara diterima di Jakarta dan dilaksanakan Inzage

di Pengadilan Tinggi Jakarta. Dari berkas yang ada ditemukanlah sebuah perbedaan dalam kesaksian yang diberikan oleh Heroe Wijayanto mengenai penggunaan kata frekuensi dan menghilangkan pernyataan ahli Nasrul Wathon bahwa jika tidak ada penggunaan bersama, maka tidak ada kerugian negara. Dari keputusan pengadilan tinggi jakarta ini memperberat hukuman Indar Atmanto dari empat tahun penjara menjadi delapan tahun penjara.

Di awal tahun 2014, Indar atmanto menyatakan permohonan kasas ke Mahkamah Agung melalui Pengadilan Negeri Jakarta Pusat namun ditolak. Dan pada sampai akhirnya Kejaksaan Negeri Jakarta Selatan melakukan eksekusi dengan menjemput Indar Atmanto di kantor pusat PT Indosat Tbk dan membawa ke Lapas Sukamiskin, Bandung.

Dengan adanya kasus yang menimpa PT Indosat Mega Media (IM2), karyawan dan karyawati PT Indosat Mega Media (IM2) mempunyai rasa kekhawatiran. Sehingga banyak pertanyaan yang muncul tentang proses kasus hukum yang telah dijalani perusahaan. Dalam rangka meminimalisir tingkat krisis internal yang dialami oleh karyawan pada sebuah perusahaan yang dibutuhkan adalah fungsi dari peranan *Internal Public Relation*. Seperti yang tengah dialami oleh PT Indosat Mega Media (IM2) ini dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G. Kurang sosialisasi akan kasus terebut membuat krisis kepercayaan sehingga menimbulkan kekhawatiran karyawan terhadap perusahaan akan adanya permasalahan kasus penyalahgunaan frekuensi 3G tersebut.

Peran dari sebuah *Public Relation* bukan hanya sekedar menjalin hubungan yang harmonis dengan masyarakat luas, namun juga menjalin komunikasi yang sangat baik dengan seluruh karyawan di dalam perusahaan. Perusahaan yang mampu mendapatkan keberhasilan adalah perusahaan yang didalamnya terdapat hubungan kerja yang baik antara sesama karyawan dengan atasan. Menurut Frank Jefkins dalam bukunya *Public Relation* hubungan publik internal sama pentingnya dengan hubungan publik eksternal, karena kedua bentuk hubungan tersebut diumpamakan bagai kedua sisi mata uang yang mempunyai arti sama dan saling terkait erat satu sama lain.

Hubungan internal menurut Cutlip & Center adalah hubungan masyarakat internal atau kepegawaian yang mempuai arti sebagai kelompok orang-orang yang sedang bekerja disuatu perusahaan atau organisasi yang jelas baik secara fungsional, organisasi maupun bidang teknis dan jenis pekerjaan yang dihadapinya. (Ruslan, 14:2003)

Divisi *Corporate Secretary* dibagi menjadi tiga, yaitu Legal, *Regulatory* dan *Corporate Communication* (*Public Relation*). Dengan adanya tiga bagian di dalam divisi *corporate secretary*, masing-masing sudah mempunyai fungsi manajemen untuk menyelesaikan kasus penyalahgunaan frekuensi 3G antara induk perusahaan PT Indosat Tbk (Indosat) dan anak perusahaan PT Indosat Mega Media (IM2).

Maka dalam hal ini peneliti memahami betul pentingnya komunikasi yang dilakukan *Internal Public Relation* dalam penyelesaian dan mengatasi permasalahan yang terjadi saat ini. *Internal Public Relation* merupakan salah satu fasilitator komunikasi dan penasehat ahli dalam pemecahan masalah maupun kesalahpahaman komunikasi internal perusahaan. *Internal Public Relation* di PT. Indosat Mega Media harus dapat melihat hambatan-hambatan komunikasi yang terjadi dan dapat memberikan solusi terhadap efektifnya pesan yang disampaikan manajerial pada karyawan. Sehingga pesan dapat dilakukan dan diterima dengan baik untuk pencapaian sasaran dan tujuan perusahaan dalam rangka sosialisasi fakta daripada berita kasus penyalahgunaan tersebut.

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui Peran *Internal Public Relation* dalam menangani krisis kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media.

Metode

Pada penelitian ini penulis menerapkan metode deskriptif kualitatif dengan cara melakukan penelitian langsung terhadap PT. Indosat Mega Media Jakarta. Yaitu mencari informasi yang sebanyak-banyaknya dari bagian *Internal Public*

Relations mengenai peranannya dalam perusahaan dan dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G yang terjadi saat ini. Penulis mulai dari melakukan observasi ke lapangan langsung, melihat kegiatan-kegiatan yang ada, mengumpulkan data dan menganalisanya..

Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena yang diselidiki. (Convelo G. Cevilla, 1993: 73)

Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain.

Data primer diperoleh melalui wawancara dangan para informan atau narasumber, wawancara menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu, tanya jawab dengan seseorang yang diperlukan untuk dimintai keterangan, atau pendapatnya mengenai suatu hal. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pada penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara dengan masing-masing informan sesuai jabatan dan kewenangan pada bagian *Internal Public Relation* PT. Indosat Mega Media Jakarta.

Sementara dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui buku, artikel, website, data Surat Keputusan Perusahaan, serta pengamatan langsung terhadap bagian *internal public relation* dengan media yang digunakan oleh bagian *internal public relation*. Media yang digunakan berupa media konsultan dan *ceo talk.*

Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian atau alat penelitian adalah penulis sendiri.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai instrumen utama didukung oleh pedoman wawancara (*interview guide*), yaitu pertanyaan yang memokok sehingga dapat dikembangkan dan diperdalam di lapangan untuk mengumpulkan data. Selain itu, juga dipakai catatan lapangan (*field notes*) yakni untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam kaitannya dengan pengumpulan data di lapangan.

Untuk menguji kredibilitas data penelitian peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Teknik triangulasi adalah menjaring data dengan berbagai metode dan cara dengan menyilangkan informasi yang diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan.

Setelah mendapatkan data yang jenuh yaitu keterangan yang didapatkan dari sumbersumber data telah sama maka data yang didapatkan lebih kredibel. Sugiyono membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.

Hasil

Setelah penulis melakukan penelitian selama kurang lebih 6 bulan dengan

menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi secara langsung dan wawancara dengan beberapa informan yang terkait langsung dengan kasus penyalahgunaan frekuensi 3G, maka penulis berhasil memperoleh data berhubungan dengan masalah yang diteliti.

PT Indosat Mega Media menggunakan istilah *Corporate Communication* untuk *Public Relation* karena arti istilah tersebut yaitu suatu badan atau divisi yang berhubungan langsung dengan segala bentuk komunikasi atau pengumuman perusahaan yang ditunjukkan kepada karyawan perusahaan maupun masyarakat.

Departemen *Internal Public Relation* atau biasa yang disebut *Corporate Comunication* dibentuk pada tahun 1996 dan berada di bawah *Corporate Service Directorate* yang lebih di kenal dengan nama *Corporate Secretary Departement*.

Gambar 1 Divisi Corporate Secretary

Internal Public Relation merupakan divisi yang bertugas menciptakan dan memelihara komunikasi dua arah antara perusahaan dengan publik internal maupun publik eksternalnya (timbal balik) dengan tujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, dan saling mempercayai.

Dalam hal ini, *Internal Public Relation* membentuk citra positif perusahaan dengan melakukan berbagai upaya strategi melalui program-program yang berkesinambungan.

Menurut Fuad Fachroeddin selaku Direktur Utama *Corporate Services*, bahwa "*Corporate Communication merupakan bagian dari Corporate Secretary yang merupakan perpanjangan terhadap fungsi manajemen. Salah satu fungsi manajemen adalah mengkomunikasikan ke shareholder dan stakeholder. Shareholder dan Stakeholder itu terdiri dari pemegang saham, pemberita, pelanggan, pemasok, dan juga kepada internal karyawan itu sendiri dan ada mungkin masyarakat sekitarnya. Peranannya ini adalah bagaimana apa yang disampaikan oleh manajemen kepada Shareholder dan Stakeholder. Yang kedua peranannya selain sebagai juru bicara yaitu menangkap atau mendengar aspirasi hal-hal atau isu-isu yang ada didalam maupun diluar perusahaan. Bagaimana kerjanya adalah hal-hal yang didapatkan disampaikan kepada manajemen. Kemudian diolah dengan memperhatikan berbagai faktor, yaitu strategi perusahaan, kondisi terkini daripada perusahaan, termasuk juga masalah dari aspek legalnya, dari regulasinya, maupun dari aspek marketingnya maupun dari aspek strategi manajemen. Begitu juga cara menyampaikannya mengacu kepada apa yang akan kita sampaikan, kepada siapa disampaikannya, dan bagaimana caranya, itulah peran daripada Corporate Communication"*

Begitupula yang disampaikan oleh Andri Aslan selaku General Manager *Corporate Secretary*, bahwa *"Corporate Communication ini menjadi suatu wadah penerimaan data dan pengolahannya menjadi sesuatu yang baik untuk diterima oleh para stalkholder. Dimana corporate communication ini menampung hal-hal yang didapatkan untuk disampaikan kepada manajemen"*.

Sama halnya dengan yang disampaikan oleh Ajeng Pratindyas selaku Manager *Corporate Communication* yang menambahkan *"bahwa corporate comunication ini memiliki peranan yang sangat penting dimana fungsi Corporate Communication melakukan dukungan terkait pengelolaan publikasi perusahaan (corporate publication), hubungan internal (internal relations), serta administrasi yang terkait dengan pelaksanaan kegiatan di Corporate Communication"*.

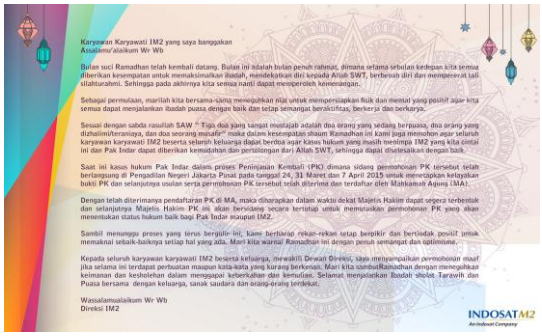
Corporate communication mempunyai beberapa kegiatan rutin yang dilakukannya yaitu kegiatan mengolah data, membuat hasil laporan kegiatan, merilis data *corporate communication*, memposting data serta memonitoring berita yang telah

dipostingnya. Apakah sudah sesuai apa belum dengan yang menjadi tujuan dipostingnya berita tersebut. Selain memposting, *corporate communication* melakukan pembuatan *email blast* yang tujuannya adalah menyebarkan berita kepada seluruh karyawan PT. Indosat Mega Media Jakarta maupun regional.

Corporate communication mempunyai beberapa kegiatan rutin yang dilakukannya yaitu kegiatan mengolah data, membuat hasil laporan kegiatan, merilis data *corporate communication*, memposting data serta memonitoring berita yang telah dipostingnya. Apakah sudah sesuai apa belum dengan yang menjadi tujuan dipostingnya berita tersebut. Selain memposting, *corporate communication* melakukan pembuatan *email blast* yang tujuannya adalah menyebarkan berita kepada seluruh karyawan PT. Indosat Mega Media Jakarta maupun regional.

Proses atau tahapan untuk membuat *email blast* adalah membuat tulisan yang akan di *blast* atau dikirim melalui email dengan nama IM2 update. Lalu dikirim dahulu ke bagian *corporate comunication* untuk diperiksa mengenai kata-kata dan desainnya. Setelah dikoreksi lalu dikirim kembali melalui *email* im2.update@indosatm2.com dan disebarkan ke karyawan kantor pusat maupun karyawan regional.

Sedangkan proses atau tahapan untuk membuat *ceo talk* yaitu dengan membuat tulisan yang akan diupdate ke seluruh karyawan, kemudian dikoreksi oleh direktur utama dan direktur *corporate service*. Setelah itu mendesain *background* untuk menempelkan tulisan tersebut didalamnya. Lalu disebarkan ke seluruh karyawan IM2 (Indosat Mega Media) Jakarta dan IM2 (Indosat Mega Media) regional.


Karyawan Karyawati IM2 yang saya banggakan
Assalamu'alaikum Wr Wb

Bulan suci Ramadhan telah kembali datang. Bulan ini adalah bulan penuh rahmat, dimana selama sebulan kedepan kita semua diberikan kesempatan untuk memaksimalkan ibadah, mendekatkan diri kepada Allah SWT, berbenah diri dan mempererat tali silahturahmi. Sehingga pada akhirnya kita semua nanti dapat memperoleh kemenangan.

Sebagai permulaan, marilah kita bersama-sama menyegarkan niat untuk mempersiapkan fisik dan mental yang positif agar kita semua dapat menjalankan ibadah puasa dengan baik dan tetap semangat beraktifitas, berkarya dan berkarya.

Sesuai dengan sabda rasulllah SAW " Tiga doa yang sangat mustajab adalah doa orang yang sedang berpuasa, doa orang yang dizhalimi/teraniaya, dan doa seorang musafir" maka dalam kesempatan bulan Ramadhan ini kami juga memohon agar seluruh karyawan karyawati IM2 beserta seluruh keluarga dapat berdoa agar kasus hukum yang masih menimpa IM2 yang kita cintai ini dan Pak Indar dapat diberikan kemudahan dan pertolongan dari Allah SWT, sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

Saat ini kasus hukum Pak Indar dalam proses Peninjauan Kembali (PK) dimana sidang permohonan PK tersebut telah berlangsung di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 24, 31 Maret dan 7 April 2015 untuk menetapkan kelayakan bukti PK dan selanjutnya usulan serta permohonan PK tersebut telah diterima dan terdaftar oleh Mahkamah Agung (MA).

Dengan telah diterimanya pendaftaran PK di MA, maka diharapkan dalam waktu dekat Majelis Hakim dapat segera terbentuk dan selanjutnya Majelis Hakim PK ini akan bersidang secara bertahap untuk memutuskan permohonan PK yang akan menentukan status hukum baik bagi Pak Indar maupun IM2.

Sambil menunggu proses yang terus bergulir ini, kami berharap rekan-rekan tetap berpikir dan berbuat positif untuk memaknai sebaik-baiknya setiap hal yang ada. Mari kita warnai Ramadhan ini dengan penuh semangat dan optimisme.

Kepada seluruh karyawan karyawati IM2 beserta keluarga, mewakili Dewan Direksi, saya menyampaikan permohonan maaf jika selama ini terdapat perbuatan maupun kata-kata yang kurang berkenan. Mari kita sambut Ramadhan dengan menegakkan keimanan dan ketakwaan dalam menggapai keberkahan dan kemuliaan. Selamat menjalankan Ibadah sholat Tarawih dan Puasa bersama dengan keluarga, sanak saudara dan orang-orang terdekat.

Wassalamualaikum Wr Wb
Direksi IM2

INDOSATM2

Gambar 2 Ceo Message Ramadhan

Dalam memperingati bulan ramadhan, jajaran Direksi IM2 (PT Indosat Mega Media) memberikan sambutan dalam rangka menyambut bulan suci ramadhan. Untuk menghormati umat islam yang akan menjalankan ibadah puasa. Sedikit dijelaskan tentang kasus hukum Pak Indar dalam proses peninjauan kembali (PK) dimana sidang permohonan PK (peninjauan kembali) tersebut telah berlangsung di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 24 Maret 2015, 31 Maret 2015 dan 7 April 2015 untuk menetapkan kelayakan bukti peninjauan Kembali (PK) dan selanjutnya usulan serta permohonan Peninjauan Kembali (PK) tersebut telah diterima dan terdaftar oleh Mahkamah Agung (MA).

Gambar 3 Townhall Coffea Morning

Gambar diatas menjelaskan tentang kegiatan *coffea morning* dengan tujuan untuk para karyawan bertanya dan berkeluh kesah. Kegiatan ini dilakukan perdepartemen PT. Indosat Mega Media dengan para direksi.

Diskusi

Public Relations (PR) PT. Indosat Mega Media menggunakan istilah *Corporate Communication*. Indosat Mega Media menggunakan istilah *Corporate Communication* karena arti istilah tersebut yaitu suatu badan atau divisi yang berhubungan langsung dengan segala bentuk komunikasi atau pengumuman perusahaan yang ditunjukkan kepada publik. *Corporate Communication* di Indosat Mega Media merupakan divisi yang bertugas menciptakan dan memelihara komunikasi dua arah antara perusahaan dengan publik internal maupun publik eksternalnya (timbal balik) dengan

tujuan menciptakan saling pengertian, saling menghargai, dan saling mempercayai.

Corporate Communication merupakan salah satu aspek berkomunikasi sebuah perusahaan atau korporasi. Public Relation atau *Corporate Communication* seyogyanya memfasilitasi dan merencanakan penyesuaian dan adaptasi organisasi dan sosial dengan menggunakan komunikasi yang efektif. Fungsi *Corporate Communication* disini adalah membangun hubungan yang efektif antara organisasi/perusahaan/institusi dengan pihak-pihak yang dianggap penting oleh perusahaan tersebut, seperti media, pelanggan, karyawan, investor, pemimpin masyarakat, kelompok aktivis dan badan pemerintahan.

Hubungan ini harus saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Sehingga dengan terciptanya hubungan yang harmonis serta keterbukaan perusahaan melalui sosialisasi segala bentuk kebijakan dan wujud komitmen tersebut, maka akan memudahkan pencapaian tujuan perusahaan dan pada akhirnya pencitraan positif perusahaan dapat terwujud.

Seluruh personil divisi *corporate communication* merupakan tim yang memiliki kemampuan dalam menjalin hubungan yang harmonis serta memelihara komunikasi yang baik dengan publik perusahaan.

Internal public relation mempunyai tujuan untuk memberikan pengetahuan berupa fakta yang sebenarnya mengenai kasus ini demi menjamin kelangsungan kepercayaan antara perusahaan dengan karyawannya.

3G adalah salah satu produk BtoC (*Bisnis to Customer*). Jadi, terhadap customer langsung, bukan BtoB (*Bisnis to Bisnis*). Pada saat yang bersamaan, awalnya Indosat Mega Media adalah BtoB (*Bisnis to Bisnis*), memang ada pelanggan BtoCnya (*Bisnis to Customer*), tetapi tidak semasif waktu produk 3G.

Produk 3G ini sangat masif, dimana pelanggannya hampir mendekati satu juta pelanggan. Tentu strateginya didalam *corporate communication* berbeda, titik penekanannya pun berbeda. Sebagai contoh dalam kasus 3G itu penanganannya terhadap *complain* dari pelanggan. *Complain* pelanggan ini perlu ditanggapi dengan serius oleh *corporate communication*, karena ini akan berdampak nanti dengan kepercayaan pelanggan terhadap produk Indosat Mega Media (IM2) itu sendiri.

Jadi kalau tidak ditangani dengan cara yang tepat, ini berakibatnya kepada perkembangan perusahaan juga. Hal ini memang berbeda dengan BtoB (*Bisnis to Bisnis*), karena BtoB (*Bisnis to Bisnis*) tidak semasif dengan B2C (Bisnis to Cutomer) sehingga masih bisa ditangani oleh departemen sales dan marketing.

Kebanyakan sifatnya lebih kepada *one to one*. Sementara kalau B2C (Bisnis to Customer) begitu kita tidak tanggapi dengan cepat dan tepat ini akan berdampak kepada kepercayaan sehingga akan berdampak kepada penerimaan dari perusahaan itu sendiri.

Peran *corporate communication* dalam menangani isu-isu yang beredar di dalam perusahaan dimana seperti yang saya jelaskan tadi bahwa fungsi *corporate communication* ini selain mengurus komunikasi keluar perusahaan, juga ada tugasnya mengurus komunikasi didalam karena itu bagian daripada *stakeholder* dan karyawan. Dimana fungsinya menjembatani isu-isu yang ada diluar dan disampaikan juga kepada karyawan atau hal-hal yang terjadi kepada perusahaan harus kita sampaikan.

Pada prinsipnya, *corporate communication* ini harus menyampaikannya secara jujur. Sekiranya hal-hal tersebut memang terjadi kesalahan di perusahaan tentu kita tidak segan-segan untuk menyatakan bahwa memang ada kesalahan ataupun penyampaian permintaan maaf. Komunikasi kedalam perusahaan itu sebenarnya untuk membangun kepercayaan daripada karyawan terhadap perusahaan. Kalau karyawan tidak percaya, bagaimana perusahaan mau dijalankan. Bagaimana kita bisa meraih kepercayaan daripada pelanggan. Jadi sangat penting kita meraih kepercayaan internal terlebih dahulu.

Menyangkut kepercayaan karyawan terhadap perusahaan yaitu dengan cara terbuka. Kemudian kita selaku manajemen harus selalu patuh terhadap aturan dan peraturan yang berlaku, baik itu peraturan

yang terkait dengan hubungan kerja antara karyawan dengan perusahaan dijalankan.

Salah satu perjanjian antara karyawan dengan perusahaan diwakili oleh serikat pekerja yang terdapat PKB (Potongan Kerja Bersama) itu kan sudah diatur seperti apa. Setiap dua tahun sekali itu diperbaharui dan disitulah dimasukan faktor-faktor yang dulunya belum termasuk kemudian dapat dimasukan.

Kekhawatiran itu pasti ada dan diperusahaan manapun tidak ada suatu jaminan perusahaan itu akan bertahan selamanya. Tetapi semua ini kembali kepada karyawan itu sendiri, perusahaan hanya bisa memberikan garis kepada karyawan tentang strategi perusahaan. Dimana strategi itu baru efektif setelah dijalankan dan untuk mencapai efektif dan efisien itu kembali lagi kepada yang menjalankan, siapa yang menjalankan yaitu karyawan dan management. Jadi sesama karyawan dan manajemen itu harus saling mempercayai karena disitulah akan terbangun kerjasama. Jadi kesimpulannya adalah *corporate communication* itu adalah bagian atau *tools* daripada management.

Dengan adanya kasus penyalahgunaan 3G di perusahaannya tersebut kadang kala mempengaruhi kinerjanya dalam bekerja, karena menurutnya dengan adanya kasus tersebut dapat memberikan dampak negatif pada pencitraan perusahaan.

Perusahaan telah melakukan beberapa hal untuk mempertahankan citra perusahaan dalam hal kasus penyalahgunaan frekuensi 3G yang ada saat ini yaitu dengan cara melakukan pendekatan dengan media, mengelola media-media *layer* atas agar tetap mengedepankan pemberitaan yang berimbang, membuka saluran komunikasi secara terbuka dengan media, karyawan, dan juga pelanggan.

Perusahaan juga dapat tetap bersikap transparan terhadap seluruh *stakeholder* dan karyawan, serta bersikap proaktif dan terbuka terhadap seluruh *stakeholder* terutama karyawan dan pelanggan. Sejauh ini *internal public relation* menggunakan media *one way communication* yaitu *email blast* atau *ceo message* serta *two ways communication* berupa *Town Hall Meeting* dalam rangka menyampaikan informasi mengenai fakta yang sebenarnya mengenai kasus yang ada. Ajeng yang cukup tahu dan selalu mengikuti perkembangan terkini akan adanya kasus penyalahgunaan frekuensi 3G ini menilai bahwa *Town Hall Meeting* adalah media yang paling efektif untuk menyebarkan berita dan informasi.

Internal public relation mempunyai tujuan untuk memberikan pengetahuan berupa fakta yang sebenarnya mengenai kasus yang ada sekarang dalam rangka menjamin kelangsungan kepercayaan antara peruahaan dengan karyawan yaitu dengan cara-cara bersikap reponsif, proaktif, dan transparan.

Dalam hal kasus penyalahgunaan frekuensi 3G ini pemerintah perlu memberikan kepastian hukum, sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi dalam memahami peraturan. Melihat tentang isu yang dilaporkan oleh Denny Adrian Kusdayat sebagai Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) ke Kejaksaan Tinggi (Kejati) Jawa Barat ini bahwa Indosat Mega Media menggunakan frekuensi 2.1 Ghz untuk layanan 3G, sedangkan Indosat Mega Media tidak punya lisensi dan alokasi frekuensi 2.1 Ghz.

Menurut evaluasi regulasi dinyatakan bahwa mengacu pada UU no. 36/1999, peraturan pemerintah no.52/2000. Dan kepmen No.21/2001 bahwa penyedia jasa seperti Indosat Mega Media dapat menggunakan jaringan yang dimiliki oleh penyelenggara jaringan. Seperti jaringan Indosat atau jaringan Telkom dan dengan perjanjian kerjasama. Apabila tidak tersedia jaringan, penyedia jasa dapat membangun jaringan sendiri, namun tidak dapat disewakan ke pihak lain. Indosat Mega Media memiliki lisensi (Internet Services Provider) ISP. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan layanan broadband, Indosat Mega Media menggunakan jaringan dari Indosat, bukan menggunakan frekuensi.

Dalam hal kasus penyalahgunaan frekuensi 3G yang ada saat ini, hal yang telah dilakukan oleh perusahaan dalam rangka mempertahankan citra perusahaan adalah dengan meyakinkan bahwa perusahaan tidak melakukan kesalahan dan telah menjalankan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sebab dengan adanya kasus ini, dapat menimbulkan krisis kepercayaan karyawan terhadap

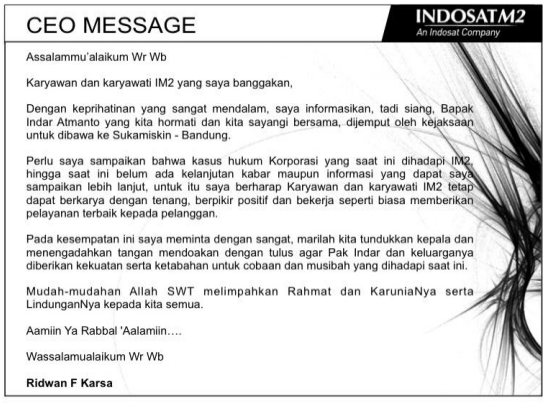
perusahaan dan juga dampak negatif pada pencitraan perusahaan.

Kasus penyalahgunaan frekuensi 3G yang terjadi diperusahaan ini lebih tepatnya bukan "penyalahgunaan" tetapi prasangka yang tidak baik dari kacamata kejaksaan.

Kasus tersebut memberikan dampak negatif pada pencitraan perusahaan karena adanya asumsi masyarakat yang lebih berpihak kepada keputusan hakim yang menyatakan PT. Indosat Mega Media bersalah (menyalahi aturan).

Sejauh ini, pihak *internal public relation* telah berupaya untuk menjadi sebuah media yang menjembatani informasi yang dissampaikan oleh para pemimpin kepada seluruh karyawan yang ada di Indosat Mega Media ini.

Dalam hal kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media Jakarta ini, pihak dari *Internal Public Relation* terus berupaya dalam rangka untuk mengurangi resiko yang ditimbulkan akibat adanya kasus tersebut. *Internal Public Relation* membantu dalam segi hal penyebaran berita yaitu dengan merilis *Ceo Message*. Dimana *Ceo Message* ini berisi upaya dari jajaran direksi untuk memberikan penjelasan tentang kabar terbaru serta perkembangan mengenai kasus tersebut.



CEO MESSAGE

INDOSAT M2
An Indosat Company

Assalammu'alaikum Wr Wb

Karyawan dan karyawati IM2 yang saya banggakan,

Dengan keprihatinan yang sangat mendalam, saya informasikan, tadi siang, Bapak Indar Atmanto yang kita hormati dan kita sayangi bersama, dijemput oleh kejaksaan untuk dibawa ke Sukamiskin - Bandung.

Perlu saya sampaikan bahwa kasus hukum Korporasi yang saat ini dihadapi IM2, hingga saat ini belum ada kelanjutan kabar maupun informasi yang dapat saya sampaikan lebih lanjut, untuk itu saya berharap Karyawan dan karyawati IM2 tetap dapat berkarya dengan tenang, berpikir positif dan bekerja seperti biasa memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Pada kesempatan ini saya meminta dengan sangat, marilah kita tundukkan kepala dan menengadahkan tangan mendoakan dengan tulus agar Pak Indar dan keluarganya diberikan kekuatan serta ketabahan untuk cobaan dan musibah yang dihadapi saat ini.

Mudah-mudahan Allah SWT melimpahkan Rahmat dan KaruniaNya serta LindunganNya kepada kita semua.

Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin....

Wassalamualaikum Wr Wb

Ridwan F Karsa

Gambar 4 Ceo Massage Penjemputan Bapak Indar Atmanto

Ridwan Finardi Karsa selaku Direktur Utama menyatakan didalam *Ceo Message* bahwa Bapak Indar Atmanto dijemput oleh kejaksaan untuk dibawa ke Sukamiskin Bandung. Beliau memaparkan bahwa adanya kasus hukum korporasi yang ada saat ini belum adanya kelanjutan kabar. Pernyataan ini disampaikan oleh Ridwan Finardi Karsa dan kemudian dirilis kedalam *Ceo Message* oleh *Corporate Secretary* selaku *Internal Public Relation*.

CEO MESSAGE

INDOSAT M2
An Indosat Company

Assalammu'alaikum Wr Wb

Karyawan dan karyawati IM2 yang saya banggakan,

Sejak kemarin hingga hari ini kita semua tentu telah melihat, mendengar dan mencermati pemberitaan di media yang terkait dengan perusahaan kita tercinta IM2. Terkait hal tersebut maka, Perseroan telah menerima kopi petikan putusan Mahkamah Agung RI Nomor 787K/PID.SUS/2014, yang dalam salah satu amar putusannya juga menghukum IM2 untuk membayar uang pengganti sebesar Rp.1.358.343.346.674.

Memahami bahwa putusan diatas tentu menimbulkan kekhawatiran dan menjadi pertanyaan dari mitra, pelanggan maupun dari lingkungan keluarga kita sendiri dan karyawan itu sendiri, maka dapat kami sampaikan bahwa Direksi dibantu oleh team corporate secretary dan team Indosat telah melakukan beberapa tindakan yang diperlukan meyakinkan agar hal-hal yang ditakutkan dapat di-manage dengan baik

Perseroan telah meminta opini legal kepada para ahli hukum untuk mendapatkan pemahaman yang tepat atas putusan diatas dan langkah-langkah awal jangka pendek dan jangka menengah yang dapat dilakukan oleh Perseroan.

Perseroan telah melakukan langkah-langkah persiapan agar pendanaan yang diperlukan untuk uang pengganti dapat tersedia pada waktunya, dimulai dengan laporan kepada Dewan Komisaris;

Secara paralel Perseroan melakukan pendekatan formal terhadap pihak-pihak terkait juga kami lakukan dengan tujuan agar semuanya dapat dikelola dengan baik, termasuk koordinasi dengan Serikat Pekerja

Pada kesempatan ini saya juga memohon dukungan agar ikhtiar yang Direksi dan seluruh karyawan IM2 lakukan dapat berjalan lancar dan membuahkan hasil yang terbaik, saya memohon dukungan kepada seluruh karyawan dan karyawati IM2 untuk tetap tenang bekerja seperti biasa, tetap berpikir positif serta tidak memperkeruh suasana dengan membahas persoalan ini secara berlebihan.

Jika terdapat pertanyaan atau hal-hal lain yang perlu diklarifikasi lebih lanjut, kami juga membuka information center melalui General Manager Corporate Secretary Office – Andri Aslan (email: andri.aslan@indosatm2.com, telephone: 08551082101/82175846969 ext.103)

Akhir kata, marilah kita panjatkan doa agar Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan, kemudahan, petunjuk dan bimbingan kepada kita semua.

Aamiin Ya Rabbal 'Aalamiin....

Wassalamualaikum Wr Wb

Ridwan F Karsa

Gambar 5 *Ceo Message* pembahasan putusan Mahkamah Agung RI

Kembali Direktur Utama Ridwan Finardi Karsa mengemukakan tentang pembahasan keputusan Mahkamah Agung akan adanya pembayaran uang pergantian yang harus dilakukan oleh perusahaan yang kini tengah diberitakan di media berita ini akan mulai disiapkan untuk pembayaran. Hal ini dilakukan agar para karyawan mengetahui akan perkembangan berita yang ada saat ini. Sehingga karyawan tetap merasa tenang dalam bekerja dan juga tetap berfikir positif terhadap perusahaan. Dimana hal ini dirilis dalam Ceo Message yang dilakukan oleh *Corporate Secretary* selaku *Internal Public Relation*.

INDOSAT M2
An Indosat Company

Assalamu'alaikum Wr Wb

Karyawan Karyawati IM2 yang saya banggakan,

Dalam kesempatan ini, ada beberapa hal yang ingin saya sampaikan terkait perkembangan kasus hukum Perusahaan, pertama-tama Perusahaan tetap pada posisinya untuk menghormati dan menjunjung tinggi keputusan Kasasi Mahkamah Agung No.787K/PID.SUS/2014 tertanggal 16 Juli 2014 yang dalam salah satu amar putusannya memerintahkan IM2 membayar uang pengganti Rp 1,35 triliun.

Namun disaat bersamaan, berdasarkan Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara (PTUN) yang diperkuat oleh keputusan Kasasi MA no. 263/K/TUN/2014 tertanggal 21 Juli 2014 menyatakan bahwa Laporan Hasil Perhitungan Kerugian Keuangan Negara (LHPKKN) sebesar Rp 1,35 triliun yang dibuat Tim BPKP dicabut dan tidak berlaku.

Sebagai perusahaan yang menjunjung tinggi asas *Good Corporate Governance* (GCG) dan patuh terhadap hukum, tentunya Perusahaan menginginkan kepastian dasar hukum terhadap timbulnya dua Keputusan Kasasi MA yang bertolak belakang dalam waktu hampir bersamaan. Kepastian ini sangat penting bagi Perusahaan karena berdampak bagi kegiatan bisnis dan investasi.

Kemudian menyingkapi pemberitaan di media baik yang bernada positif maupun negatif, dapat saya sampaikan bahwa sampai saat ini Tim Legal beserta Penasihat Hukum Perusahaan masih dalam proses negoisasi untuk menyelaraskan kepentingan kedua belah pihak, baik kepentingan Kejaksaan maupun kepentingan Perusahaan. Pelaksanaan negoisasi ini ditujukan agar operasional Perusahaan tetap dapat berjalan normal seperti biasa ditengah proses yang sedang berlangsung.

Sebagai tanggapan terhadap pemberitaan diatas, baik kalangan industri telekomunikasi maupun Pemegang Saham tetap dalam posisinya untuk terus memberikan dukungan penuh agar Pemerintah dapat cepat mengambil langkah-langkah penyelesaian dari kasus hukum ini.

Pada kesempatan ini pula saya mengharapkan dukungan dari seluruh karyawan dan karyawati IM2 untuk tetap saling mendukung, bahu-membahu berjuang agar persoalan yang sedang kita hadapi bersama ini dapat segera selesai dengan hasil yang baik, tanpa mengesampingkan komitmen Perusahaan untuk terus memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pelanggannya.

Akhir kata semoga Allah SWT senantiasa memberikan pertolongan dan petunjuk kepada kita semua. Amin.

WassalamuʼalaikumWrWb

Ridwan F. Karsa
Direktur Utama

Gambar 6 Ceo Message perkembangan kasus

Dari beberapa kutipan *Ceo Message* yang ada, dapat disimpulkan bahwa sejauh ini pimpinan telah berupaya untuk bersikap transparan terhadap kasus yang ada saat ini. Mulai dari proses penjemputan Indar Atmanto dan juga tentang hukum yang berlaku. Dan disinilah peranan *Internal public relation* mengembangkan tugas untuk menyebarkan informasi yang terkait. Misalnya saja dalam bentuk *Ceo Message*.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Peranan *Internal Public Relation* dalam menangani kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media Jakarta, maka dapat disimpulkan bahwa *Internal Public Relation* mempunyai peranan penting dalam menangani krisis kasus penyalahgunaan frekuensi 3G di PT. Indosat Mega Media dengan merilis berita dalam bentuk *Email Blast* (*Ceo Messages)*, posting berita di media internal dan beberapa selebaran maupun yang terpampang di papan pengumuman. Peran dari *Public Relation* atau *Corporate Communication* di PT. Indosat Mega Media sebagai *Communicator*, juru bicara yang mewakili perusahaan dalam memberi segala informasi kepada seluruh karyawan PT Indosat Mega Media yang terkait dengan kekhawatiran karyawan tentang kasus hukum yang sedang berjalan. *Corporate Communication* memiliki andil dalam menciptakan komunikasi dua arah serta menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka untuk publik internal perusahaan terutama kepada seluruh karyawan agar tetap percaya kepada perusahaan dan tenang dengan adanya kasus hukum ini. Informasi akan selalu diberikan agar menciptakan citra positif bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat disampaikan dalam upaya memaksimalkan kinerja dari *Internal Public Relation* ini dibutuhkan adanya evaluasi kinerja yang telah dilakukan. Agar dapat mengetahui implementasi program-program yang telah ditetapkan sebelumnya.

Daftar Pustaka

1. Oemi Abdurrachman: *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2001.
2. Elvinaro Ardianto: *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*., Bandung : Simbiosa Rekatama Media. 2011.
3. Broom M. Gleen, Cutlip M. Scott, and Center H. Allen: *Effective Public Relations*. *Edisikesembilan*, Jakarta: Kencana. 2006.
4. Clampitt P: *Communicating for Managerial Effectiveness*, Sage. 2009.
5. Effendi dan Onong Uchjana: *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Cetakan kesembilan belas*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2003
6. Jefkins, Frank dan Yadin*: Public Relations. -Edisi Revisi kelima-*, Jakarta : Erlangga. 2003.
7. Rhenald Kasali: " *Manajemen Public Relations,konsep dan Aplikasinya di Indonesia".* Jakarta : Pustaka Utama Grafiti. 2008.
8. R. Kriyanto: *Public Relation & Crisis Management, Pendekatan Critical Public Relation, Etnografi, Kritis & Kualitatif*: Jakarta : Kencana Prenada Media. 2012.
9. DeddyMulyana: " *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar".* Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2011.
10. Firsan Nova: *"Crisis Public Relations".* Jakarta : PT Raja Grafindo. 2011.
11. R. Wayne Pace Don F.Faules: *Komunikasi Organisasi, Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2005.
12. Ruslan Rosady: *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2003 dan 2004.
13. Sr. Maria Assumpta Rumanti: *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Grasindo. 2002.
14. Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto: " *Dasar-Dasar Public Relations".* Bandung : PT Remaja Rosdakarya. 2010.
15. Kustadi Suhandang: *Pengantar Jurnalistik: Seputar Organisasi, Produk, & Kode Etik*, Bandung: Nuansa. 2004.
16. http://techno.okezone.com/read/2012/01/09/54/553878/indosat-diduga-salahgunakan-frekuensi-3g
17. http://www.hukumonline.com/berita/baca/lt4f9654e034031/pelapor-ditangkap--penyidikan-kasus-indosat-tetap-berlanjut