

## PERAN HUMAS PERUM BULOG DALAM PENINGKATAN CITRA PERUSAHAAN PADA KASUS PENURUNAN KUALITAS BERAS DI INDONESIA

Jeanie Annissa<sup>1</sup>, Putri Safina Mahesti<sup>2</sup>  
Universitas Budi Luhur<sup>1,2</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Perum BULOG dalam meningkatkan citra perusahaan terkait isu penurunan kualitas beras di Indonesia. Menggunakan teori Four Steps PR oleh Cutlip, Center, dan Broom—meliputi pencarian fakta, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi—penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Perum BULOG memainkan peran penting dalam memantau dan mengelola pemberitaan negatif melalui media digital monitoring, yang memungkinkan mereka memantau dan merespons isu dengan cepat. Selain itu, kerja sama strategis dengan wartawan melalui Forum Wartawan BULOG (ForWaBul) telah berhasil menghasilkan pemberitaan positif untuk menyeimbangkan narasi negatif. Upaya peningkatan kualitas beras melalui Modern Rice Milling Plant (MRMP) dan sistem Food Security Checking yang diperbarui juga menjadi langkah strategis BULOG. Kesimpulan penelitian menegaskan pentingnya peran Humas dalam menjaga citra perusahaan melalui pendekatan komunikasi strategis yang berbasis teknologi. Peneliti merekomendasikan BULOG untuk terus meningkatkan sistem digital monitoring serta menjalin hubungan yang lebih erat dengan media guna memperkuat citra positif perusahaan.

Kata-kata Kunci: Peran, Humas, Citra, BULOG, Beras

### *THE ROLE OF PERUM BULOG PUBLIC RELATIONS IN IMPROVING THE COMPANY'S IMAGE IN THE CASE OF DECREASE IN RICE QUALITY IN INDONESIA*

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the role of Perum BULOG's Public Relations in improving the company's image related to the issue of declining rice quality in Indonesia. Using the Four Steps PR theory by Cutlip, Center, and Broom—including fact-finding, planning, communication, and evaluation—this study adopts a descriptive qualitative approach. Data were obtained through interviews, observations, and literature studies. The results of the study indicate that Perum BULOG's Public Relations plays an important role in monitoring and managing negative news through digital media monitoring, which allows them to monitor and respond to issues quickly. In addition, strategic cooperation with journalists through the BULOG Journalist Forum (ForWaBul) has succeeded in producing positive news to balance negative narratives. Efforts to improve rice quality through the Modern Rice Milling Plant (MRMP) and the updated Food Security Checking system are also BULOG's strategic steps. The conclusion of the study emphasizes the importance of the role of Public Relations in maintaining the company's image through a technology-based strategic communication approach. The researcher recommends that BULOG continue to improve its digital monitoring system and establish closer relationships with the media to strengthen the company's positive image.*

Keywords: Role, Public Relations, Image, BULOG, Rice

---

**Korespondensi:** Jeanie Annissa, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Desain Visual, Jl. Ciledug Raya RT. 10/RW 2, Petukangan Utara, Jakarta Selatan, 12260 *Email:*jeanie.annissa@budiluhur.ac.id

**Submitted:** September 2024, **Accepted:** Oktober 2024, **Published:** Oktober 2024

**OJS:** <https://journal.budiluhur.ac.id/index.php?journal=serasi>

## PENDAHULUAN

Humas merupakan sebuah bagian dari ilmu sosial untuk menganalisa kecenderungan, mampu meramalkan konsekuensinya, dan memberikan pengarahannya kepada pimpinan lembaga serta melaksanakan program-program terencana yang bisa memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut serta masyarakat yang terkait (Mulyadi, 2018).

Hubungan Masyarakat (Humas), merupakan bagian dari suatu perusahaan, instansi pemerintahan maupun organisasi. Terlebih lagi Humas yang memiliki kepentingan masyarakat luas seperti Humas dalam instansi pemerintahan. Dibutuhkan kecepatan dan ketepatan informasi yang disampaikan untuk membuat masyarakat menerima informasi yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal itu menjadikan komunikasi yang baik agar tujuan dari instansi tersebut dapat tercapai. Menjadi seorang Humas merupakan jembatan bagi publik dan instansi yang dia wakili. Menjadi jembatan bagi publik dan instansi dimana seseorang bekerja membutuhkan *skill, attitude* yang baik serta tenaga yang prima untuk mencapai tujuan dengan baik..

Pada dasarnya humas merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan oleh setiap organisasi ataupun instansi, salah satunya adalah Perum BULOG. atau Badan Urusan Logistik adalah perusahaan umum milik negara yang tugasnya mengurus logistik dan pangan (beras). (Purwo & Puspasari, 2020). Humas berperan dan diperlukan untuk mengkomunikasikan informasi dari perusahaan kepada masyarakat tentang apa yang ada dalam perusahaan tersebut. Humas diposisikan adalah sebagai perantara dan penghubung antara perwakilan internal perusahaan dan masyarakat eksternal.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2016 “Tentang Perusahaan Umum Perum BULOG”, Pemerintah melanjutkan penugasan kepada Perum BULOG untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam rangka ketahanan pangan nasional berupa: Pengamanan harga pangan pokok beras di tingkat produsen dan konsumen, pengelolaan cadangan pangan pokok beras pemerintah, penyediaan dan pendistribusian pangan pokok beras kepada golongan masyarakat tertentu, pelaksanaan impor beras sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

BULOG adalah lembaga pemerintah yang dibentuk pada tahun 1967 berdasarkan Keputusan Presidium Kabinet Nomor 114/Kep/1967, yang ditugaskan pemerintah untuk mengendalikan stabilitas harga dan penyediaan bahan pokok, terutama pada tingkat konsumen. Peran BULOG tersebut dikembangkan lagi dengan ditambah mengendalikan harga produsen melalui instrumen harga dasar untuk melindungi petani padi. Profesi kehumasan berkaitan erat dengan media dalam bekerja. Menggunakan media untuk publikasi, promosi, dan aktivitas kehumasan lainnya. Publikasi dan siaran pers yang tadinya diterbitkan di media tradisional, sekarang diterbitkan melalui jejaring sosial, situs web resmi, dan media online lainnya, yang juga memengaruhi hubungan masyarakat.

Citra positif perusahaan merupakan tujuan humas dan mencakup berbagai tugas humas untuk menciptakan citra yang baik melalui komunikasi yang efektif dan mengalahkan persaingan yang ada. Langkah selanjutnya adalah mengembalikan atau memperbaiki citra dan mengelola citra perusahaan apabila citranya terganggu. Perlu kita ketahui bahwa Perum BULOG merupakan Instansi Milik Negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang membidangi logistik pangan. Dalam menjalankan tugasnya, fungsi *public relations* Perum BULOG juga ikut terlibat. *Public relations* bertugas dalam menjaga citra Perum BULOG dengan menciptakan pemberitaan positif.

Pemerintah memberikan amanat kepada perum BULOG untuk tetap menjalankan tugas publik salah satunya yaitu memastikan bahwa kualitas dan persediaan beras BULOG terjaga dan tersedia. Bagi perusahaan seperti BULOG tugas tersebut menjadi sensitif karena beras merupakan komoditas sensitif. Beras dianggap krusial karena merupakan makanan pokok warga Indonesia. Karenanya ketika isu tentang beras muncul akan memiliki pengaruh terhadap kelanjutan institusi dan pemerintah.

Badan Urusan Logistik (BULOG) Indonesia, sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan distribusi pangan nasional, dihadapkan pada tantangan serius terkait penurunan kualitas beras. Penurunan kualitas beras merupakan permasalahan yang mempengaruhi kualitas pangan yang diperoleh oleh masyarakat. Penurunan kualitas beras dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti pengolahan yang tidak memadai, penyimpanan yang tidak tepat, atau pengemasan yang buruk. Selain itu, adanya kutu beras serta permasalahan lainnya juga menimbulkan kekhawatiran serius terhadap kesehatan dan keamanan pangan, serta dapat merugikan petani dan konsumen secara ekonomi. Berdasarkan data dari 2018 hingga tahun 2023 menjelaskan bahwa kualitas beras BULOG masih mendapat pemberitaan yang kurang baik di beberapa media, khususnya media online, sebagai contoh tahun 2018-2023.

**Tabel 1**  
**Beberapa contoh Pemberitaan Di Media Online dari tahun 2018-2023**

JUDUL	MEDIA	TAHUN
Beras BULOG Ditolak Warga	Kompas TV	2018
BULOG Sortir Beras Turun Mutu	Kompas TV	2019
20.000 Ton Beras BULOG Terancam Busuk	CNBC Indonesia	2020
Dugaan Beras Plastik Di Karung Beras Bantuan Kemensos	CNN Indonesia	2021
Bansos Dihentikan, Beras Impor 2018 Berkutu di Gudang BULOG	Kompas TV	2021
BULOG Respon Warga Terima Beras Rusak	CNN Indonesia	2022

Terungkap,Beras BULOG Dioplos Dengan Merk Lain	BeritaSatu	2022
Beras BULOG Premium Dioplos beras Kualitas Medium	Kompas TV	2023
Beras BULOG Memiliki Kandungan Plastik di Binjai, Kantor BULOG Cabang Medan Buka Suara	Tribun Medan TV	2023

Sumber : Media Online,Google & Youtube,2024

Menurut pemberitaan yang beredar di Media Online dari tahun 2018 hingga 2023 beras yang dihasilkan BULOG masih dinilai memiliki standar beras yang cukup rendah, sehingga sampai detik ini masih muncul pemberitaan yang beredar di media online mengenai kualitas beras yang dihasilkan Perum BULOG ,hal ini di terbukti dengan adanya gambar seperti berikut ini :

**Gambar 1**  
**Penampakan Beras BULOG Beberapa Tahun terakhir**



Sumber : Suhartomo, 2018; Wildan, 2018

Beredarnya gambar beras Perum BULOG yang dinilai kurang baik beberapa tahun terakhir,bisa menjadi perhatian serius terutama jika hal ini terjadi di media online dan dapat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas produk tersebut. Dengan masih beredarnya pemberitaan mengenai kualitas beras BULOG yang masih kurang bagus memperlihatkan bahwa permasalahan ini belum terselesaikan secara menyeluruh. Berdasarkan analisis yang peneliti lakukan, memang terdapat bukti konkret yang menunjukkan adanya kekurangan dalam kualitas beras yang diproduksi oleh BULOG, sesuai dengan apa yang dilaporkan oleh media. Permasalahan kualitas beras BULOG yang masih belum memuaskan merupakan hal yang perlu mendapat perhatian serius, terutama dalam konteks pemenuhan kebutuhan pangan yang berkualitas bagi masyarakat.

Sampai detik ini Media-media online seperti Ekonomi Republika dan Tempo.co masih menerbitkan pemberitaan *negative* mengenai kualitas beras BULOG. Pemberitaan tersebut sangat

berdampak pada citra Perum BULOG. Hal tersebut tentunya membuat pihak Perum BULOG bergerak dan tidak tinggal diam, Humas Perum BULOG berusaha memberikan jawaban dan merespon dengan cara memberikan *pers release* di halaman website resmi Perum BULOG, dan beberapa media yang menjadi partner dari Perum BULOG yang tentunya berisi berita berita positif.

BULOG juga telah menjadi sorotan di media online karena adanya kritik terhadap kualitas beras yang didistribusikan. Tanggapan terhadap kualitas beras yang jelek ini telah memicu perdebatan dan kekhawatiran di kalangan masyarakat. Sejumlah laporan dan komentar negatif di media sosial serta artikel-artikel berita telah menyoroti masalah ini, mempertanyakan kualitas dan keamanan beras yang disediakan oleh BULOG kepada masyarakat. Beberapa konsumen melaporkan beras yang busuk, berjamur, atau bermutu rendah setelah dibeli dari BULOG.

Banyak juga yang merasa kecewa dengan layanan pelanggan yang kurang responsif terhadap keluhan-keluhan terkait kualitas beras. Situasi ini telah menimbulkan kekhawatiran akan kesehatan dan keselamatan konsumen, serta memicu tuntutan agar BULOG meningkatkan kontrol kualitas dan transparansi dalam proses distribusi beras. Dalam menghadapi tekanan ini, BULOG diharapkan dapat memberikan respons yang cepat dan efektif, serta mengambil langkah-langkah konkret untuk memperbaiki sistem kontrol kualitas mereka demi menjaga kepercayaan masyarakat.

Perhatian terhadap BULOG juga terfokus pada menurunnya kualitas beras yang disediakan oleh lembaga ini. Media online dan masyarakat secara luas telah mengamati penurunan kualitas beras yang disebut-sebut terjadi dalam beberapa waktu terakhir. Seperti yang dibahas pada beberapa media online mengenai kualitas beras BULOG dimata masyarakat dalam waktu dekat seperti berikut :

## Gambar 2

### Berita dari Ekonomi.republika.co.id tentang Beras BULOG yang dinilai warga kurang enak



**Sumber:** (Mursid, 2024)

Dengan adanya pemberitaan seperti yang tertera di Gambar 1.3 adalah contoh pemberitaan yang beredadar di kalangan masyarakat, berbagai laporan dari konsumen serta pengamat pangan yang menyoroti kualitas beras yang semakin rendah, dengan banyaknya laporan tentang beras yang tidak bermutu, berjamur, atau bahkan mengandung bahan berbahaya. Fenomena ini memicu kekhawatiran akan kesehatan dan keselamatan konsumen yang mengonsumsi beras tersebut, serta menimbulkan keraguan terhadap integritas BULOG sebagai lembaga pangan yang diharapkan menjaga standar kualitas yang tinggi.

### Gambar 3

#### Berita Dari Tempo.co Tentang Kualitas Beras BULOG di Tengah Harga Beras Naik



**Sumber:** (Syafriani, n.d., 2024)

Selanjutnya, peneliti memperoleh data dari Tempo.co, mengenai kualitas beras di era gempuran permasalahan mengenai harga kenaikan beras BULOG saat ini, Masyarakat menuntut transparansi dan akuntabilitas dari BULOG dalam menangani masalah ini, serta memperbaiki sistem kontrol kualitas dan pengawasan distribusi beras agar dapat menjamin kualitas dan keamanan pangan yang lebih baik bagi konsumen. Dengan demikian, isu mengenai menurunnya kualitas beras yang disediakan oleh BULOG menjadi salah satu fokus utama yang perlu ditangani secara serius oleh lembaga tersebut. Dengan adanya permasalahan tersebut, maka tata perusahaan yang baik atau *Good Corporate Governance*, masih terus dipertanyakan oleh masyarakat, hal ini menandakan bahwa Perum BULOG masih memiliki citra kurang baik di mata masyarakat, dengan adanya beberapa pemberitaan mengenai beberapa korupsi yang pernah terjadi di Perum BULOG.

Berbicara tentang citra instansi, sebuah instansi perlu meningkatkan citra nya agar positif di mata masyarakat. Citra perusahaan adalah kesan yang tercipta pada pelanggan karena penghimpunan perasaan, ide-ide, sikap, dan pengalaman terhadap perusahaan, yang tersimpan pada pikiran, yang berubah menjadi positif atau negatif yang selanjutnya diambil untuk membuat rekonstruksi citra dan

akan teringat ketika mendengar nama perusahaan atau terbawa ke pikiran. Oleh karena itu, meningkatkan citra merupakan tugas Humas, Humas memiliki pengetahuan serta keterampilan untuk membuat peran komunikasi yang tepat untuk meningkatkan citra perusahaan. Hal ini didukung oleh pernyataan (Cutlip et al., 2010) bahwa Humas dapat menerapkan empat tahapan dalam menyusun strateginya antara lain: 1). *Fact Finding*; 2). *Planning*; 3). *Communicating* 4). *Evaluation*. Berdasarkan hal tersebut Peneliti ingin melihat peran yang dilakukan humas Perum BULOG dalam meningkatkan citra.

## **METODE PENELITIAN**

Metode dalam penelitian ini menggunakan deskriptif. Metode penelitian deskriptif Menurut (Sugiyono, 2008) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma post positivistic yang memegang filosofi deterministik atau dapat dikatakan, penyebab dapat mempengaruhi hasil (J. Creswell & Creswell, 2018). Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan sekunder. data primer dilakukan wawancara dan observasi serta data sekunder dilakukan melalui studi kepustakaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perum BULOG adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertugas mengelola kegiatan logistik pangan di Indonesia. Perum BULOG didirikan pada tahun 1967 dengan tujuan untuk mengatur dan mengendalikan distribusi pangan di seluruh Indonesia, serta menjaga ketersediaan pangan di daerah-daerah yang terpencil. Selain itu, Perum BULOG juga berperan dalam menstabilkan harga pangan di pasar, serta membantu pemerintah dalam mengelola bencana-bencana yang dapat mempengaruhi ketersediaan pangan. Perum BULOG adalah singkatan dari Perusahaan Umum BULOG, yang merupakan sebuah perusahaan negara yang bergerak di bidang distribusi dan pengadaan barang kebutuhan pokok di Indonesia.

Perusahaan ini telah menjadi salah satu lembaga utama dalam sistem pengadaan dan distribusi kebutuhan pokok di Indonesia. Perum BULOG bertugas mengatur dan mengelola pasokan beras di seluruh Indonesia, serta mengawasi harga beras di pasar. Selain itu, Perum BULOG juga bertanggung jawab untuk mengelola dan memelihara gudang-gudang penyimpanan beras, serta menangani masalah kelangkaan atau kelebihan pasokan beras di berbagai daerah di Indonesia.

Mempertahankan reputasi perusahaan sangat penting dalam era digital, sehingga Humas Perum BULOG menggunakan strategi public relations untuk menjaga reputasinya. Peran BULOG menjadi penting bagi perencanaan dan manajemen yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu, dan memberikan petunjuk bagaimana taktik operasional harus dijalankan agar tujuan dapat tercapai. Hal ini penting karena strategi merupakan cara untuk mencapai tujuan dan objektif perusahaan, sehingga visi dan misi dapat tercapai. Strategi diperlukan untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan dan mengarahkan kegiatan sesuai dengan rencana perusahaan.

Pemerintah memberikan amanat kepada perum BULOG untuk tetap menjalankan tugas publik salah satunya yaitu tetap memberikan kebutuhan pokok bahan pangan dalam kualitas yang baik. Bagi perusahaan seperti BULOG tugas tersebut menjadi sensitif karena beras merupakan komoditas sensitif. Beras dianggap krusial karena merupakan makanan pokok warga Indonesia. Karenanya ketika isu tentang beras muncul akan memiliki pengaruh terhadap kelanjutan institusi dan pemerintah.

Pemberitaan yang masih beredar hingga saat ini tentunya membuat BULOG selalu melakukan transformasi serta melakukan berbagai cara untuk menghentikan pemberitaan negatif, seperti halnya mengalihkan pemberitaan yang kurang baik di media dengan mengajak wartawan dari berbagai media untuk ikut serta berkontribusi pada kegiatan BULOG.

Berdasarkan hal tersebut HUMAS memiliki peran untuk menjaga citra diri institusi terhadap hasil kinerja BULOG. dalam kasus penurunan kualitas beras di Indonesia ada beberapa peranan yang dilakukan, yakni : Pertama, memanfaatkan media online untuk menjaga citra perusahaan. Manajemen BULOG menjelaskan bahwa mereka sudah meingaktifkan pran tim monitoring dan eivaluiasi yang memang sengaja dibentuk untuk menyelesaikan hal-hal seperti pemberitaan yang beredar di media Online. Dalam kasus Penurunan Kualitas beras BULOG dalam beberapa waktu terakhir telah melakukan transformasi yang sudah cukup pesat. Dalam Halnya

BULOG saat ini sudah memiliki kekuatan sistem yang dimana pada saat melakukan uji kualitas, BULOG sudah melakukannya melalui beberapa tahap, seperti melalui *security checking* pada saat melakukan pengecekan, terdapat pemilihan antara kualitas beras yang benar-benar baik dan siap untuk dipublikasikan dan serta ada beberapa beras yang mungkin mengalami sedikit penurunan kualitas. Jika terdapat beras yang mengalami penurunan bisa diakibatkan karena cacat atau pada saat penyimpanan.

Kedua, melakukan penyusunan rencana. Menurut Andreiw Ramadhan Shahab (Mahesti, n.d.) selaku Humas BULOG menjelaskan jika ada pemberitaan yang kurang baik mengenai beras BULOG hingga saat ini masih perlu dicek dengan mengetahui fakta yang ada di lapangan, Humas Perum BULOG memantau eskalasi pemberitaan melalui media monitoring. Jika pemberitaan hanya sedikit, strategi yang dilakukan hanyalah melalui *press release*. Namun dikarenakan eskalasi pemberitaan semakin meningkat diperlukan *press conference*.

Selain itu, bentuk rencana yang dilakukan juga melihat apabila yang memberitakan ternyata baru 2-3 media, itu kita cara mengkomunikasikannya melalui siaran press saja, jadi kita share *press release*. dengan demikian, rumusnya 1 berita negatif ditutup dengan 5 berita positif. Masuknya 2 hingga 3 media yang naik kemarin, kita share rilis ke 10 hingga 15 media. sehingga berita negatif bisa tertutup dengan yang positif siaran press. Ketiga, melakukan analisa evaluasi. Perusahaan BULOG menggunakan media digital monitoring sebagai tools untuk melakukan evaluasi terkait pemberitaan di media massa. Media monitoring ini digunakan untuk menganalisis pemberitaan yang positif, negatif, maupun netral. Setelah melakukan klarifikasi terkait masalah yang terjadi, pemantauan dilakukan setelah 3 hari, 5 hari, 7 hari, bahkan 2 minggu. Pemantauan ini digunakan untuk melihat eskalasi pemberitaan dan untuk mengambil langkah selanjutnya.

Jika mengacu kepada teori Cutlip terkait empat langkah HUMAS maka menghasilkan *fact finding* dilakukan HUMAS dengan memastikan fakta di lapangan apakah sesuai dengan yang ada dalam pemberitaan di digital media monitoring melalui beberapa laporan pemberitaan di media online. Dalam hal ini Humas Perum BULOG juga melakukan monitoring dan evaluasi serta berkoordinasi dengan beberapa wartawan dari media *online* mengenai pemberitaan mengenai kualitas beras yang masih beredar di media. Pengecekan fakta yang ada di lapangan dilakukan dengan mencari tahu seperti apa kebenaran atau kronologis yang terjadi sesungguhnya apakah sesuai dengan pemberitaan. Selanjutnya, *Planning*, dengan menyusun

perencanaan bersama dengan sekretariat perusahaan, jajaran direksi dan tentunya Divisi Teknis. selain itu Humas Perum BULOG juga terus memantau peningkatan pemberitaan mengenai krisis yang terjadi, sehingga dapat menentukan serta mempertimbangkan langkah lanjutan untuk menghadapi krisis tersebut.

Penyusunan rencana untuk menghadapi beberapa kasus mengenai kualitas beras di Indonesia ini dilakukan oleh tim humas bersama sekretaris perusahaan dan Direksi. pada tahap Communication, HUMAS BULOG melakukan komunikasi melalui tiga saluran yakni unpaid media/owned media, paid media, Forum Wartawan BULOG (Forwabul). Semua media itu dimanfaatkan untuk menyebarkan release berita terkait BULOG. Terakhir dalam tahap evaluating, Humas Perum BULOG menggunakan media monitoring untuk memantau pemberitaan setelah melakukan press release dan press conference. Hal tersebut dilakukan untuk melihat perkembangan pemberitaan mengenai BULOG, apakah sudah positif atau masih banyak yang negatif. Media monitoring sangatlah efektif dalam memantau hal-hal seperti pemberitaan mengenai perusahaan yang ada di media, dengan sistemnya yang digital dan jangkauan yang nasional, maka sangat efektif.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penjelasan bab-bab yang sudah ada maka penelitian ini yang berjudul PERAN HUMAS PERUM BULOG DALAM PENINGKATAN CITRA PERUSAHAAN PADA KASUS PENURUNAN KUALITAS BERAS DI INDONESIA, dapat disimpulkan bahwa HUMAS memiliki 3 (tiga) peran, yaitu memanfaatkan media sosial untuk melakukan monitoring dan evaluasi terkait pemberitaan dengan membentuk tim untuk menyelesaikan kasus tersebut. Lalu peran kedua melakukan penyusunan rencana untuk memastikan berita-berita negative dapat diminimalisir oleh berita-berita positif yang jauh lebih banyak. Oleh karena itu, penyusunan rencana dengan meningkatkan jumlah berita positif lebih diperbesar melalui media sosial. Terakhir melakukan analisa evaluasi dengan menggunakan media digital monitoring sebagai tools dengan periodisasi secara berkala.

Berdasarkan teori Cutlip, strategi Humas Perum BULOG dalam mengembalikan citra yang sempat terganggu akibat pemberitaan negatif mengenai kualitas beras BULOG yang beredar di media online dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, dalam tahap **Fact Finding (Pencarian Fakta)**, BULOG memanfaatkan media digital seperti media sosial dan digital media monitoring untuk memastikan apakah pemberitaan yang beredar sesuai dengan fakta yang sebenarnya. Selain itu, BULOG telah melakukan berbagai perubahan, termasuk meningkatkan *Food Security*

*Checking* yang lebih unggul, sehingga pemberitaan mengenai kualitas beras BULOG mulai membaik.

Selanjutnya, pada tahap Planning (Perencanaan), BULOG memanfaatkan Digital Media Monitoring sebagai transformasi dalam memantau pemberitaan di media secara cepat dan efisien. Dengan pemberitaan yang berkembang pesat, Digital Media Monitoring membantu Humas Perum BULOG menganalisis berita negatif dan menyusun strategi untuk menangani masalah tersebut secara efektif.

Pada tahap Communication (Komunikasi), BULOG tidak hanya mengandalkan media digital, tetapi juga membangun kerja sama yang baik dengan berbagai pihak media. Hubungan yang kuat dengan media sangat membantu BULOG, terutama ketika menghadapi pemberitaan yang menjadi trending. Sebagai BUMN, BULOG menyadari bahwa kerja sama dengan berbagai pihak sangat penting untuk menjalankan amanat yang diberikan oleh Presiden.

Akhirnya, dalam tahap Evaluation (Evaluasi), BULOG mengakui bahwa evaluasi dari berbagai pihak sangat berperan penting dalam mencapai posisi saat ini, dengan kualitas beras yang dinilai lebih baik dibandingkan tahun-tahun sebelumnya. Pemanfaatan media digital terbukti berhasil mengembalikan citra positif Perum BULOG, terutama melalui penyebaran informasi yang lebih cepat dan jangkauan yang lebih luas. Digital Media Monitoring mempermudah pemantauan situasi saat krisis serta analisis permasalahan, sehingga strategi dapat disusun dengan lebih tepat dan terarah.

Peran Humas Perum BULOG dalam Meningkatkan Citra perusahaan telah melibatkan beberapa media *online* yang sudah mulai sedikit memberitakan mengenai kualitas beras BULOG. Namun, dalam menangani kasus tersebut BULOG menggunakan *Digital Monitoring* guna mengecek dan meng-handle setiap pemberitaan yang masuk mengenai BULOG. Dalam menangani kasus pemberitaan di media online, BULOG mengajak Kerjasama dengan beberapa wartawan atau biasa yang disebut dengan FORUM WARTAWAN BULOG (ForWaBuil). Selain mengajak Kerjasama dengan para wartawan tentunya BULOG juga melakukan suatu perubahan guna meningkatkan kualitas beras yang ada, seperti mengganti *Food Security Checking* yang lebih unggul, membuat Modern Rice Milling Plant (MRMP) yang ada di beberapa wilayah guna memproduksi beras dengan kualitas yang lebih modern.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cutlip, S. M., Center, A. H., & Broom, G. M. (2010). *Effective Public Relations* (8th ed.). Prentice Hall.
- Mulyadi, S. (2018). *Perencanaan Humas dan Usaha Membangun Citra Lembaga yang Unggul*.

Tadbir: Jurnal Studi Manajemen Pendidikan, 2(2), 121–134.

<https://doi.org/10.29240/jsmp.v2i2.566>

Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Prenada Media.

J. Creswell, W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Purwo, R. H. S., & Puspasari, D. (2020). Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 8(3), 458–467. <https://doi.org/10.26740/jpap.v8n3.p458-467>

Grunig, J. E., & Hunt, T. (1984). *Managing Public Relations*. Holt, Rinehart and Winston.

Wilcox, D. L., & Cameron, G. T. (2006). *Public Relations: Strategies and Tactics*. Allyn & Bacon.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson.

Mursid, F. (2024). Mendag Dorong Konsumsi Beras SPHP, Warga: Rasanya Kurang Enak. *Republika*. <https://ekonomi.republika.co.id/berita/s972tt490>

Syafriani, E. (n.d.). Ketahui Kualitas Beras BULOG di Tengah Harga Beras Naik: Berkutu dan Tampak Kekuningan?. *Tempo*. <https://www.tempo.co>

Suhartomo, H. (2018). Strategi Komunikasi Humas Dalam Membangun Citra Perusahaan. *Jurnal Komunikasi*, 10(2), 25-32.

Wildan, R. (2023). Analisis Media Monitoring Dalam Peningkatan Citra Perusahaan BUMN. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 15(1), 14-29.

Kusuma, A. D. (2020). Digital Media Monitoring: Sebuah Transformasi Kehumasan Modern. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 8(3), 221–236.

Mahesti, P. S. (2023). Hasil Wawancara Strategi Humas BULOG. Laporan Internal Perum BULOG.

Mulyono, H. (2017). Manajemen Krisis dan Peran Media Dalam Public Relations. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 18-24.