



Jurnal BADATI Ilmu Sosial & Humaniora

Vol 6 No 2 November 2024

P-ISSN : 1907 – 5340

E-ISSN : 2722 - 3248

Hal. : 142 - 151

PERAN HUMAS PT PLN (PERSERO) UNIT INDUK WILAYAH MALUKU DAN MALUKU UTARA TERHADAP SOSIALISASI PEMAKAI LISTRIK DI KOTA AMBON

Marleen Muskita¹, Putry Andris² Jimmy Purwata Mangasih Sirait³

¹Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia Maluku

Email : marleemmuskita10@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia Maluku

Email : bernadineputriandris@gmail.com

³Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Kristen Indonesia Maluku

Email : jimsirait@gmail.com

Abstract

The increasing times and technological developments encourage people to meet important needs, apart from basic needs such as clothing, food and shelter, electricity is one of the important needs that people use to complete work or daily activities. PT PLN (Persero) Maluku and North Maluku Region has the task of providing electricity for the public interest, so that the supply of electricity can meet consumer needs. Be it electricity needs in households, industry, offices, social, business, or street lighting. This thesis examines the role of PT PLN (Persero) Public Relations in the Maluku and North Maluku Regions in the socialization of electricity users in Ambon City. The method used in this research is a qualitative method. Research data was collected through interviews, observation and documentation. The theory used in this thesis is Stakeholder Theory. The results of this research are the public relations of PT. PLN PLN (Persero) for the Maluku and North Maluku Regions, namely carrying out all outreach activities, both directly and indirectly. Public Relations acts as a communicator who disseminates information about programs or recapitulates the results of complaint reports through social media, radio, websites or digital platforms. Public Relations is also a mediator and resource person who also forms media relations regarding programs from PT PLN (Persero), the parent unit of the Maluku and North Maluku Regions.

Keywords : The Role of Public Relations; Socialization of Electricity Users; PT. PLN (Persero)

Abstrak

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin meningkat mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan penting, selain kebutuhan pokok seperti sandang, pangan dan papan, listrik merupakan salah satu kebutuhan penting yang digunakan masyarakat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sehari-hari. PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara mempunyai tugas sebagai penyedia tenaga listrik untuk kepentingan umum, supaya penyediaan tenaga listrik dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Baik itu kebutuhan listrik pada rumah tangga, industri, perkantoran, sosial, bisnis, maupun penerangan jalan. Skripsi ini meneliti tentang bagaimana Peran humas PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara Terhadap Sosialisasi pemakai listrik di Kota Ambon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Data penelitian yang dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam skripsi ini adalah Teori Stakeholder. Hasil dari penelitian ini adalah humas PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara yaitu menjalankan segala kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Humas bertindak sebagai komunikator yang menyebarkan informasi mengenai program atau rekapitulasi hasil laporan aduan melalui sosialisasi media sosial, radio, website, ataupun platform digital. Humas juga sebagai mediator dan narasumber yang juga membentuk media relations mengenai program – program dari PT. PLN (Persero) unit induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara.

Kata Kunci : Peranan Humas; Sosialisasi Pemakai Listrik; PT. PLN (Persero)

PENDAHULUAN

Komunikasi adalah sebuah proses saling menyampaikan suatu pesan dari seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu tentang sesuatu, dengan tujuan untuk mengubah sikap, pendapat dan/atau perilaku (Tutuhatunewa, AR ; Wattimena, 2022) (Sirait, JPM ; Tahitu, 2022). Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin meningkat mendorong masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan penting seperti komunikasi, selain kebutuhan pokok seperti sandang, pangan dan papan (Tutuhatunewa, Alex R. ; Sirait, 2023) (Muskita, Marleen ; Latuheru, Rido ; Mehratu, 2023). Proses komunikasi juga terjadi dalam tugas yang dilakukan oleh pihak HUMAS (Hubungan Masyarakat) (Muskita, 2022) (Sirait, JPM ; Tahitu, 2022). Dalam menjalankan tugasnya sebagai seorang HUMAS khususnya di PT. PLN Wilayah Maluku dan Maluku Utara, mereka harus fokus pada penggunaan pemakaian listrik. Listrik merupakan salah satu kebutuhan penting yang digunakan masyarakat untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan sehari-hari. Selain sebagai sumber energi penerangan, listrik juga dapat diubah menjadi sumber energi lain yang berguna bagi kehidupan masyarakat, misalnya sumber energi panas dan energi bunyi.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan perusahaan listrik persero satu-satunya yang ada di Indonesia di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat seluruh Indonesia (Wattimena, Demsy ; Pattimahu, 2022). Seperti kita ketahui bahwa akhir – akhir ini Perusahaan Listrik Negara (PLN) melakukan pemadaman listrik disetiap daerah pada umumnya. Hal ini disebabkan adanya kekurangan daya listrik yang dimiliki PLN pada saat ini, sehingga PLN melakukan pemadaman listrik secara bergilir untuk setiap daerah yang akan dikenai pemadaman listrik. Tentu saja membuat masyarakat terganggu aktifitas sehari-hari mereka. Dari adanya kebijakan-kebijakan dari PLN inilah dituntut peran humas untuk mensosialisasikan hemat listrik kepada masyarakat.

PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara mempunyai tugas sebagai penyedia tenaga listrik untuk kepentingan umum, supaya penyediaan tenaga listrik dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Baik itu kebutuhan listrik pada rumah tangga, industri, perkantoran, sosial, bisnis, maupun penerangan jalan. PT. PLN berusaha agar mesin-mesin pembangkit listrik tetap beroperasi normal. Meminimalkan jumlah gangguan listrik yang dapat mengurangi pendapatan dari gangguan listrik yang diakibatkan padamnya arus listrik serta berusaha menghindari kerusakan mesin yang parah, untuk tahun 2016 PT. PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara telah menghabiskan 150 Milyar dalam setahun untuk biaya pengoperasian (BBM, Oli dll), pemeliharaan mesin, biaya SDM, fasilitas, dll.

Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfian Putra Marfuadi tahun (2011) dapat dilihat bahwa bagaimana peran seorang humas dalam memberikan sosialisasi tentang penertiban pemakaian tenaga listrik (P2TL) (Alfian Putra Marfuadi, 2011). Penelitian yang sejenis juga dilakukan oleh Rendi Asmanto tahun (2013) dapat dilihat bahwa bagaimana peran seorang humas dalam memberikan sosialisasi tentang pemakaian listrik yang hemat dan efektif (Asmanto, 2013).

Dari hasil observasi awal yang peneliti lakukan di lapangan masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan listrik kepada PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara seperti seringnya pemadaman listrik secara bergilir, pencatatan meteran listrik yang tidak rutin mengakibatkan ketidaksesuaian antara pemakaian dengan pembayaran, lambatnya menunggu pemasangan listrik bagi calon pelanggan baru dan juga keluhan mengenai

pemasangan tiang listrik baru di atas tanah masyarakat tanpa sepengetahuan dari masyarakat yang memiliki tanah tersebut. Keluhan keluhan – keluhan tersebut di atas disampaikan oleh masyarakat melalui berbagai cara baik secara tertulis maupun secara lisan atau melalui SMS yang di muat di media massa (Utama, Mutiara Dara ; Tentua, 2023), dimana masyarakat mengeluh pemadaman bergilir pada malam, “pemadaman listrik dikeluhkan warga pasalnya, pemadaman sering terjadi pada saat menjelang malam atau sekitar magrib. Dimana warga membutuhkan listrik lebih banyak sehingga mengakibatkan barang – barang elektronik masyarakat menjadi rusak dan masyarakat meminta agar PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara mengumumkan jadwal pemadaman yang dilakukan PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara.

Sehingga dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti ingin melihat apakah PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara melakukan sosialisasi terkait pemakai listrik di kota ambon. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Humas PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara dalam mensosialisasikan Pemakai Listrik di Kota Ambon. Pemecahan masalah yang akan diselesaikan adalah bagaimana peran humas PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara dalam mensosialisasikan pemakai listrik di Kota Ambon.

METODE

Tipe Penelitian

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, artinya data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan dokumen resmi lainnya (Sugiyono, 2019).

Lokasi Penelitian :

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara.

Informan Penelitian :

Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari informan (*M. Syaiful Alli*) yang berasal dari PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara dan masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data :

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan yang terdapat di lapangan berdasarkan kenyataan yang ada dengan melakukan :

- a. Observasi. Teknik ini dilakukan untuk melihat sejauhmana dampak atau pengaruh kepemimpinan kepala sekolah dalam mencapai peningkatan mutu penyelenggaraan atau pengelolaan sekolah.
- b. Wawancara (interview). Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dalam rangka mengetahui data, informasi, dan fakta yang akurat tentang konsep kinerja kepala sekolah, prosedur, dan pelaksanaan hasil analisis kebutuhan.
- c. Studi Dokumentasi
Studi dokumentasi digunakan untuk melihat fakta dan hasil pelaksanaan yang dikeluarkan oleh kepala sekolah dalam mencapai peningkatan mutu pendidikan.

HASIL**A. Peran dan Tugas Humas PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara.**

Untuk menjawab bagaimana upaya yang dilakukan oleh Humas PT.PLN dalam mensosialisasikan program hemat listrik, penulis melakukan wawancara dengan beberapa informan yang sesuai dengan penelitian ini dan mengetahui dengan jelas pelaksanaan sosialisasi.

Beberapa informan mengungkapkan bahwa PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara mencakup seluruh kepulauan yang ada di Maluku dan Maluku Utara baik di kota maupun di pedalaman. Beliau juga menjelaskan bahwa peranan humas adalah suatu fungsi yang sangat penting dalam melaksanakan sosialisasi pemakaian listrik. Visi dari humas itu sendiri adalah bagaimana supaya sosialisasi dapat sampai kepada masyarakat khususnya masyarakat di Maluku dan Maluku Utara. Dengan visi tersebut diharapkan masyarakat dapat menyadari betapa pentingnya pemakaian listrik yang baik dan benar, serta dapat menerapkannya secara nyata sehingga program hemat listrik yang sudah dicanangkan oleh pemerintah dapat berjalan sesuai dengan sasaran. Tugas Humas PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara

ialah menyambung antara PT.PLN dan masyarakat seperti halnya salah satu yang sudah dilakukan PT.PLN dalam menjalankan tugasnya yaitu aplikasi PLN Mobile yang didalamnya dapat melakukan transaksi pembelian listrik dan juga dapat mengajukan komplek, komplek tersebut tidak hanya dapat dilihat oleh Humas akan tetapi, dapat dilihat dan dibaca langsung oleh masyarakat luas dan pimpinan-pimpinan lainnya. Aplikasi ini dengan logo “Satu Genggaman” yang artinya seluruh masyarakat luas ialah bagian dari PT.PLN(Persero).

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, peran dan tugas Humas PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara ialah sebagai jembatan penghubung antara masyarakat dan PT.PLN (Persero). Selain sebagai penghubung, Humas PT.PLN juga secara terbuka menerima saran dan kritik dari masyarakat.

B. Sosialisasi Humas PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara

Informan mengungkapkan bahwa sudah sering dilakukan sosialisasi pemakaian listrik melalui media sosial, Koran, TV, juga secara tatap muka, seperti sering terjun ke sekolah – sekolah SMA yang ada di Maluku dan Maluku Utara dalam tahun 2024 ini sudah ada sekitar 20 sekolah yang tersebar di Kota Ambon, Maluku Tengah, SBB, Maluku Tenggara dan Maluku Utara sudah dilakukan kegiatan sosialisasi terkait pemakaian listrik. Selain itu juga, Humas PT. PLN melakukan sosialisasi melalui cerita – cerita pendek yang disiarkan di radio – radio. Dalam melakukan sosialisasi, mereka mendapat tanggapan baik dari masyarakat walaupun ada beberapa masyarakat yang sibuk tetapi setidaknya mereka masih meluangkan waktu sebentar untuk mendengarkan sosialisasi dan dapat memahami arti penting pemakaian listrik.

Beberapa masyarakat juga yang di wawancarai oleh peneliti mengatakan bahwa sosialisasi dari PLN terkait pemakaian listrik mereka peroleh melalui media sosial maupun televisi. Namun ada beberapa masyarakat yang mengatakan bahwa mereka belum pernah mendapatkan sosialisasi terkait pemakaian listrik dari PT. PLN melalui media apapun.

PT.PLN mempunyai strategi dalam mensosialisasikan pemakaian listrik seperti Fact Finding Humas mengumpulkan data karyawan serta stakeholder internal eksternal dan melihat kinerja karyawan, kemudian menentukan siapa

yang akan memberikan sosialisasi mengenai program pemakaian listrik, Planning Humas yaitu melakukan penunjukan leader untuk mensosialisasikan pemakaian listrik kepada stakeholder, Communication Humas melakukan pemilihan media dalam ruangan dan media luar ruangan. Media dalam ruangan seperti banner, spanduk, poster yang berisi tentang pemakaian listrik, Evaluation Humas meninjau ulang kepada seluruh karyawan apakah sudah diterapkan program pemakaian listrik dan menerapkan komunikasi terbuka agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kekurangan informasi mengenai pemakaian listrik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara sudah rutin melakukan sosialisasi terkait pemakaian listrik kepada masyarakat secara efektif. Masyarakat juga menyambut dengan baik dan memahami apa yang disampaikan terkait sosialisasi pemakaian listrik di kota Ambon. Dalam mensosialisasikan pemakaian listrik Humas PT.PLN memakai strategi guna mendapatkan hasil yang maksimal setelah dilakukan sosialisasi.

C. Hambatan Humas PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara.

Informan Bapak M.Syaiful Ali (Penelitian tahun 2024) mengungkapkan bahwa hambatan yang sering di alami oleh PT.PLN dalam melakukan sosialisasi pemakaian listrik terhadap masyarakat ialah kurangnya keterlibatan masyarakat dalam mengikuti sosialisasi. Selain itu, Hambatan-hambatan itu terdiri dari aspek Kognitif dan Konatif. Hambatan kognitif berupa kurangnya pengetahuan dari masyarakat tentang kelebihan dan keuntungan dalam pemakaian listrik. Hambatan Konatif disebabkan karena kebiasaan yang sudah cukup lama di masyarakat sehingga perubahan setelah dilakukan sosialisasi pemakaian listrik butuh waktu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Maluku dan Maluku Utara sering kali mendapat hambatan dalam melakukan sosialisasi pemakaian listrik di masyarakat seperti kurangnya keterlibatan masyarakat, kurangnya pengetahuan masyarakat dan kebiasaan masyarakat yang sudah cukup lama dalam memakai listrik.

PEMABAHASAN

Humas PT.PLN merupakan salah satu satuan kerja yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Hasil Penelitian menunjukan bahwa peran

humas PT.PLN yaitu menjalankan segala kegiatan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung, humas bertindak sebagai komunikator yang menyebarkan informasi melalui sosialisasi media sosial ,radio, website, ataupun platform digital, mengenai informasi program atau rekaptulasi hasil laporan aduan, humas juga sebagai mediator dan narasumber yang juga membentuk media relations mengenai program – program dari PT.PLN.

Humas PT.PLN bertindak mempersuasi publiknya dan menciptakan komunikasi dua arah yang baik dengan lembaga dan masyarakat, sehingga dapat meminimalisir kesalahan dalam penyampaian informasi yang dapat berpengaruh pada kegiatan dan kesuksesan organisasi. Menjalin hubungan dengan stakeholder guna tersebarnya arus informasi mengenai program dan juga sosialisasi secara langsung yang dilakukan dengan kunjungan dari masyarakat untuk menjalin hubungan baik dan dukungan public demi suksesnya program yang tengah dijalankan.

Pembahasan pada penelitian ini dengan proses menganalisa hasil penelitian yang dilakukan. Salah satu faktor yang menunjang keberhasilan dari program adalah dengan sosialisasi yang baik dan benar dalam penerapannya, maka peran humas menjadi hal penting guna sosialisasi berjalan dengan lancar dan opini serta partisipasi masyarakat terus meningkat.

Humas PT.PLN mempunyai peranan dan tugas yang sangat penting bagi perusahaannya karena merupakan ujung tombak perusahaan untuk menciptakan hubungan yang baik kepada para mitra kerja maupun kepada masyarakat. Selain itu kegiatan Humas PT.PLN (Persero) dapat meningkatkan pelayanan yang lebih baik. Kegiatan Humas PT. PLN bisa meningkatkan Pelayanannya yaitu dengan bersosialisasi tentang pelayanan publik baik kepada semua mitra kerja maupun kepada masyarakat dengan cara langsung atau tidak langsung.

Humas PT.PLN dalam mensosialisasikan tentang pemakai listrik yaitu dengan cara melakukan komunikasi terbuka di sekolah-sekolah maupun masyarakat, talk show, dan melakukan hubungan dengan pers lokal serta melakukan publikasi. Komunikasi terbuka dilakukan dengan tujuan untuk membangun hubungan secara personal dengan mendengarkan kritik dan masukan dari masyarakat. Selanjutnya dilakukan melalui TV lokal dengan menghadirkan narasumber internal dan eksternal dengan membuka telepon interaktif bagi masyarakat. Hubungan dengan media pers selalu dilakukan sebagai mitra untuk

mensosialisasikannya lebih luas tentang pemakai listrik. Selain itu, hambatan-hambatan yang di alami oleh PT.PLN dalam mensosialisasikan tentang pemakai listrik yaitu, masih ada masyarakat yang kurang berminat dengan sosialisasi tentang pemakai listrik yang dapat mengakibatkan pengguna sendiri lalai dalam menggunakan listrik.

Stretegi yang di gunakan oleh Humas PT.PLN (Persero) ialah pertama Fact Finding Humas yaitu mengumpulkan data karyawan serta stakeholder internal eksternal dan melihat kinerja karyawan, kemudian menentukan siapa yang akan memberikan sosialisasi mengenai program pemakaian listrik. Kedua, Planning Humas yaitu melakukan penunjukan leader untuk mensosialisasikan pemakaian listrik kepada stakeholder. Ketiga, Communication Humas melakukan pemilihan media dalam ruangan dan media luar ruangan. Media dalam ruangan seperti banner, spanduk, poster serta buku kecil yang berisi tentang pemakaian listrik. Dan keempat Evaluation Humas meninjau ulang kepada seluruh karyawan apakah sudah diterapkan program pemakaian listrik dan menerapkan komunikasi terbuka agar tidak terjadi kesalahpahaman dan kekurangan informasi mengenai pemakaian listrik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan mengenai Peran Humas PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara terhadap Sosialisasi Pemakai Listrik Di Kota Ambon. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Humas PT PLN (Persero) Wilayah Maluku dan Maluku Utara sudah sangat efektif melakukan sosialisasi pemakai listrik bagi masyarakat. Dapat dilihat dari banyaknya sosialisasi yang sudah dilaksanakan pada siswa – siswi SMA serta masyarakat di Maluku dan Maluku Utara.

REFERENSI

- Alfian Putra Marfuadi. (2011). *Peran humas PT. PLN (Persero) Area pelayanan dan Jaringan Surakarta Dalam Sosialisasi Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (p2tl) Kepada Konsumen*.
- Asmanto, R. (2013). *Peranan Humas PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) dalam Mensosialisasikan Hemat Listrik Kepada Masyarakat Di Perumnas Rumbai*.
- Muskita, Marleen; Latuheru, Rido; Mehratu, H. (2023). Pola Komunikasi Organisasi Antar Kepala Desa Dan Staff Di Lolotuara Kabupaten Maluku Barat Daya. *Jurnal Badati*, 5, 191–201.

- Muskita, M. (2022). Peran Komunikasi Massa Pada Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Pemerintah Kota Ambon. *Jurnal Badati*, 4(2), 103–110.
- Sirait, JPM ; Tahitu, A. (2022). Dampak Etika Komunikasi Publik Terhadap Citra Positif Pemerintah Provinsi Maluku. *Jurnal Kamboti*, 3(1), 48–54.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. alfabeta.
- Tutuhatunewa, Alex R. ; Sirait, J. (2023). Pola Komunikasi Budaya Pada Pernikahan Adat Di Negeri Ohoi Ohoirenan, Kabupaten Maluku Tenggara. *Jurnal Badati*, 5(2), 107–116.
- Tutuhatunewa, AR ; Wattimena, D. (2022). Efektivitas Pesan Bahaya Merokok Pada Bungkus Rokok Terhadap Perilaku Pekerja Studi Di Negeri Waai, Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Badati*, 4, 143–161.
- Utama, Mutiara Dara ; Tentua, M. (2023). Implementasi Literasi Media dalam Pengembangan Konten Digital Ramah Anak : Studi Kasus Platform Youtube Kids Indonesia. *Jurnal Badati*, 5(2), 203–219.
- Wattimena, Damsy ; Pattimahu, M. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Harian Ambon Ekspres. *Mediasi*, 16, 88–92.