

Keseluruhan NASKAH INI DISADUR DARI MODUL UT, 2007, yang ditulis oleh Liestiyadi, Frida K, dan Reni. Kecuali bahasan tentang Kaitan Humas dengan Bagian lain dalam fungsi manajemen sebuah organisasi.

Pendahuluan

Sebuah organisasi merupakan sebuah kesatuan yang utuh sekaligus kompleks. Didalamnya terdapat berbagai macam elemen atau komponen yang disatu sisi harus mampu bekerja sendiri namun disisi lain juga dituntut untuk bisa bekerja sama dengan komponen-komponen lainnya. Sementara itu, selain harus mampu mengelola komponen-komponen yang terdapat didalam agar dapat bekerja sama dengan baik, sebuah organisasi juga diharapkan untuk bisa berinteraksi serta beradaptasi dengan lingkungan sekitarnya. Kemampuan untuk berinteraksi serta beradaptasi dengan lingkungan ini mutlak harus bisa dilakukan oleh sebuah organisasi untuk terus bisa eksis dan berkembang sesuai harapan dan tujuan organisasi itu sendiri. Humas adalah salah satu aspek yang diperlukan oleh sebuah organisasi untuk ikut serta membantu mengelola interaksi organisasi dengan komponen-komponen yang ada di dalam tubuh organisasi itu sendiri maupun interaksi dengan lingkungan yang ada di luar. Pengelolaan interaksi dan komunikasi yang tepat akan sangat membantu organisasi untuk bisa beradaptasi dengan situasi dan kondisi yang selalu berubah. Karena memiliki karakteristik yang unik tersebut, banyak literatur mengumpamakan keadaan sebuah organisasi sebagai sebuah sistem yang kompleks.

Bab ini menjelaskan serta menguraikan tentang pengertian-pengertian sistem beserta relevansinya dengan kajian humas dalam organisasi. Pembahasan akan dibagi menjadi tiga yaitu

- (1) organisasi sebagai sebuah sistem,
- (2) kedudukan humas dalam struktur organisasi, dan
- (3) hubungan kerja humas dengan bagian lain dalam organisasi. .

ORGANISASI SEBAGAI SEBUAH SISTEM

Pada banyak literatur, sebuah organisasi kerap kali dipahami sebagai sebuah sistem yang kompleks dengan banyak bagian-bagian didalamnya saling berinteraksi satu sama lain dengan baik dan harmonis. Mengapa untuk memahami peran humas dalam organisasi kita juga diharapkan mengerti tentang teori-teori sistem? Dan bagaimana humas berperan dalam sistem yang kompleks tersebut? Jawabannya akan kita coba uraikan dalam bab ini.

Pengertian-pengertian Sistem: Elemen-elemen dan cara kerja Sistem

Secara sederhana, sebuah sistem kerap dijelaskan dengan mengambil contoh sebuah mobil. Sebuah mobil merupakan suatu mesin yang berfungsi sebagai alat transportasi. Sebagai sebuah sistem, sebuah mobil memiliki berbagai bagian yang terpisah namun dirangkai menjadi satu kesatuan yang utuh. Pintu, jok mobil, setir atau kemudi, juga mesinnya, dulunya merupakan bagian yang terpisah, namun untuk bisa berwujud sebagai sebuah mobil yang berfungsi dengan baik bagian-bagian tersebut harus dirangkai dan bekerja sama satu dengan lainnya. Ketika sudah dirangkai menjadi bentuk sebuah mobil, tiap-tiap bagian tetap mempertahankan fungsi spesifiknya masing-masing, hanya saja karena telah menjadi sebuah rangkaian mobil yang utuh, masing-masing bagian tersebut dituntut untuk mampu bekerja sama satu sama lain hingga dihasilkan sebuah mobil yang nyaman dikendarai.

Menurut Grunig dan Hunt (1984), sebuah sistem terdiri atas aspek-aspek sebagai berikut:

1. Environment (lingkungan)
2. Boundary (pembatas)
3. Input (masukan)
4. Output (keluaran)
5. Throughput
6. Feedback (umpan balik)

Sebuah sistem yang hidup dalam sebuah batasan (boundary) (2) tertentu menerima masukan (input)(3) dari lingkungan (environment)(1). Masukan tersebut diproses atau dikelola didalam sistem sebagai sebuah throughput

(5). Sistem kemudian mengeluarkan throughput yang sudah jadi sebagai keluaran (output)(4) ke lingkungan (environment) di sekitarnya. Setelah keluaran tersebut diterima oleh lingkungan disekitar sistem, sistem akan mencari atau mendapatkan umpan balik (feedback)(6) dari lingkungan tersebut. Demikianlah gambaran bagaimana sebuah sistem bekerja dan berinteraksi dengan lingkungannya. Organisasi sebagai sebuah sistem yang memiliki batas-batas wilayah yang jelas, hidup pada sebuah lingkungan tertentu. Organisasi tersebut mendapatkan input atau masukan untuk diproses didalam organisasi. Masukan ini bisa berbentuk bahan mentah, tenaga kerja, maupun informasi. Didalam organisasi masukan-masukan tersebut diproses sebagai throughput dan dikeluarkan lagi ke lingkungan atau masyarakat sebagai keluaran. Keluaran dari sebuah organisasi biasa disebut produk. Produk ini bisa berbentuk barang maupun jasa.

Organisasi sebagai sebuah Sistem Terbuka dan Sistem Tertutup

Setelah sebelumnya kita membahas tentang aspek-aspek atau elemen-elemen yang ada pada sebuah sistem serta bagaimana sebuah sistem bekerja, pada bagian ini akan dijelaskan lebih lanjut tentang bentuk-bentuk sistem. Ada dua bentuk sistem yang akan dibahas disini yaitu

(1)Sistem Tertutup dan

(2)Sistem Terbuka.

Secara sederhana sistem tertutup adalah sebuah sistem yang tidak berinteraksi dengan lingkungannya. Apa yang dimaksud dengan hal ini? Untuk memudahkan penjelasan ada baiknya kita sajikan sebuah contoh. Misalkan saja kita ambil sebuah desa sebagai contoh sebuah sistem. Ia hidup di lingkungan tertentu, memiliki batas wilayah tertentu, memerlukan input, memprosesnya, serta mengeluarkan output. Jika desa tersebut merupakan contoh sebuah sistem yang tertutup, apa yang membedakannya dengan sistem yang terbuka? Perbedaannya terletak pada tidak adanya interaksi antara desa tersebut dengan lingkungan disekitarnya. Atau dengan kata lain, ia tidak memerlukan input dari lingkungan sekitar karena ia bisa memenuhi input tersebut dari dalam sistemnya sendiri. Misalnya untuk kebutuhan pangan, desa tersebut memiliki sawah-sawahnya sendiri yang cukup untuk memberi makan seluruh warga desa. Padi sebagai input ditanam dan diproses hingga menjadi output yang berupa beras yang pada akhirnya juga akan dikonsumsi oleh warga desa itu sendiri. Demikian juga untuk kebutuhan sandang, tenaga kerja, dan lain-lainnya, semua dipenuhi dan dikonsumsi sendiri. Desa tersebut tidak memerlukan kerja sama atau

berhubungan dengan desa tetangga atau desa lainnya. Sistem seperti inilah yang disebut sebagai sebuah sistem yang tertutup.

Namun pada masa sekarang ini, akan sulit sekali bagi kita untuk menemukan organisasi atau komunitas seperti desa yang kita contohkan dimuka. Sebuah sistem yang benar-benar mandiri, yang tidak memerlukan kerjasama dengan dunia luar pada kenyataannya akan sulit untuk bisa eksis atau bertahan hidup, karena pada jaman moderen seperti ini komunitas atau masyarakat justru telah menjadi saling tergantung satu dengan yang lain. Ketika sebuah sistem tidak bisa lagi memenuhi kebutuhan serta menyerap keluarannya sendiri, atau dengan kata lain ia memerlukan atau bergantung pada sistem yang lain atau lingkungannya untuk bisa bertahan hidup, maka sistem tersebut secara otomatis telah berubah menjadi sistem yang terbuka. Dewasa ini, berbagai bentuk organisasi, baik yang memproduksi barang maupun jasa, hampir semuanya memerlukan interaksi dengan lingkungan diluar organisasinya sendiri. Sebuah pabrik sepatu misalnya, pasti memerlukan bahan baku dari luar, demikian pula untuk memenuhi kebutuhan akan tenaga kerjanya. Selain itu pabrik sepatu tersebut juga akan memerlukan masyarakat luas sebagai tempat untuk melempar produknya ke pasaran karena ribuan jumlah sepatu yang diproduksinya setiap hari tidak mungkin akan habis jika akan dikonsumsi sendiri.

Peran Humas pada Organisasi Bersistem Terbuka

Pada sebuah organisasi bersistem terbuka dan karenanya perlu menjalin hubungan dengan banyak pihak baik didalam maupun diluar organisasi, ia memerlukan sebuah fungsi yang sanggup mengelola hubungan tersebut dengan baik. Humas adalah fungsi yang diperlukan oleh sebuah organisasi yang menganut sistem terbuka untuk mengelola hubungan atau interaksi serta komunikasi antara organisasi dengan pihak-pihak luar tersebut. Grunig dan Hunt (1984) menyebut humas dengan istilah "boundary spanner" karena posisinya yang mengantarai atau berada di perbatasan antara manajemen pusat dengan bagian-bagian lain yang ada didalam organisasi serta antara organisasi dan lingkungannya.

Humas dan Worldview Organisasi

Pada pembahasan dimuka, telah disebutkan bahwa organisasi sebagai sebuah sistem terbuka harus menyadari bahwa ia hidup dalam sebuah lingkungan tertentu dan baik langsung maupun tidak langsung tergantung dengan lingkungan tersebut. Dengan kata lain organisasi tidak bisa tidak menghiraukan keberadaan lingkungan yang ada disekitarnya. Dengan

pandangan seperti inilah kehadiran humas dalam sebuah organisasi menjadi sangat diperlukan karena humaslah yang bertugas sebagai pengantara atau penghubung antara organisasi dengan lingkungannya dan demikian pula sebaliknya. Namun begitu perlu untuk ditekankan disini bahwa hubungan antara organisasi dengan lingkungannya tidaklah berada dalam kerangka hubungan yang tidak seimbang.

Organisasi harus sejak awal menyadari bahwa hubungan antara dirinya dengan lingkungan adalah hubungan yang saling menguntungkan, seimbang, serta berazaskan komunikasi dua arah yang saling timbal balik. Karena hanya dalam kerangka hubungan semacam inilah organisasi dapat bertahan dan eksis untuk terus merealisasikan tujuan-tujuannya. Untuk dapat merealisasikan sebuah hubungan timbal balik dua arah yang saling menguntungkan, ternyata keterbukaan sebuah sistem saja dipandang kurang mencukupi. Atau dengan kata lain, walaupun organisasi tersebut telah bersistem terbuka, organisasi masih memerlukan faktor lain untuk memantapkan posisinya dalam sebuah sistem. Organisasi masih memerlukan worldview yang sesuai.

Kearney (1984) seorang antropolog menyatakan bahwa worldview adalah, "a set of images or assumptions about the world". Sementara Kuhn (1970) berpendapat bahwa worldview adalah, "a paradigm that stands for the entire constellation of beliefs, values, techniques, and so on shared by the member of a given community" (dikutip dalam Grunig dan White, 1992). Dari pendapat tersebut bisa kita pahami bahwa worldview adalah semacam paradigma yang dianut oleh suatu masyarakat. Sebuah paradigma yang bisa menjelaskan bagaimana sekelompok masyarakat memandang keberadaan mereka dan orang-orang lain yang ada di dunia. Sebuah organisasi pun bisa kita anggap sebagai sebuah masyarakat dalam lingkup kecil dan karenanya pasti juga memiliki seperangkat worldview tersendiri tentang bagaimana mereka memandang keberadaan mereka di tengah-tengah masyarakat yang lebih luas.

Menurut Grunig (1989) ada dua jenis worldview yang bisa dianut oleh sebuah organisasi. Ia menyebutnya sebagai *Symmetrical Worldview* dan *Asymmetrical Worldview* atau bisa kita terjemahkan sebagai Paradigma Simetris dan Paradigma Asimetris. Grunig lebih lanjut menyatakan bahwa untuk sebuah organisasi agar bisa bertahan dalam lingkungannya dengan baik dan mampu menjalin hubungan yang positif dengan lingkungan tersebut sebuah organisasi memerlukan Paradigma yang Simetris (dikutip dalam Grunig dan White, 1992). Sebaliknya sebuah organisasi tidak akan dapat bertahan lama dalam sebuah lingkungan jika ia memiliki seperangkat Paradigma yang Asimetris.

Paradigma yang Asimetris tersebut adalah: **1. *Internal Orientation*** (berorientasikan ke dalam) Para anggota organisasi tersebut hanya bisa melihat kepada dirinya sendiri namun tidak mampu membayangkan bagaimana orang lain memandang organisasi tersebut. Dengan kata lain organisasi tersebut tidak pernah berusaha mencari tahu bagaimana pendapat orang lain tentang dirinya. Ia sudah cukup puas dengan pendapatnya sendiri. **2. *Closed System*** Informasi hanya bergerak keluar dari organisasi, namun tidak ada informasi yang masuk ke dalam organisasi. Artinya, organisasi tersebut tidak pernah berusaha mencari feedback dari luar. **3. *Efficiency*** Efisiensi adalah segala-galanya bagi organisasi, bahkan jika perlu dengan mengorbankan inovasi. **4. *Elitism*** Menganggap pimpinan organisasi sebagai yang paling tahu dan yang paling bijak. Ide-ide atau pendapat dari mereka yang tidak memiliki posisi tinggi atau penting dalam organisasi dianggap sebagai pendapat yang tidak berguna dan karenanya tidak perlu diindahkan. **5. *Conservatism*** Organisasi enggan untuk berubah. Perubahan dianggap sebagai sesuatu yang buruk dan karenanya harus dihindari. Upaya-upaya yang ada untuk membawa organisasi ke arah perubahan dianggap sebagai tindakan yang subversif dan karenanya patut mendapat hukuman. **6. *Tradition*** Tradisi turun temurun dalam organisasi tersebut dianggap sebagai pakem yang tidak bisa diubah-ubah lagi, bahkan bila tradisi tersebut tidak sesuai lagi dengan perubahan jaman. Organisasi menganggap bahwa bergantung pada tradisi akan membawa stabilitas dan rasa nyaman. **7. *Central Authority*** Kekuasaan harus terkonsentrasi pada segelintir orang yang ada di pucuk pimpinan perusahaan. Kewenangan tidak didelegasikan (dari Grunig dan White, 1992).

Sementara seperangkat Paradigma yang Simetris adalah: **1. *Interdependence*** Organisasi menyadari bahwa ia tidak bisa mengisolasi diri dari lingkungan sekitar. Walaupun sebagai sebuah sistem organisasi memiliki pembatas, namun pembatas itu bisa ditembus oleh lingkungan. **2. *Moving equilibrium*** Organisasi sebagai sebuah sistem bisa saja berupaya untuk mencapai kondisi equilibrium yaitu kondisi yang stabil, namun ia harus menyadari bahwa kondisi stabil tersebut tidak akan selamanya bertahan. Dengan kata lain, organisasi harus selalu siap dengan kondisi equilibrium yang selalu bergerak ini. Equilibrium selalu bergerak karena lingkungan di sekitar sistem selalu berubah. Jika sebuah sistem ingin terus eksis, ia harus bisa beradaptasi dengan perubahan itu. **3. *Equity*** Organisasi beroperasi atas dasar persamaan hak antar manusia. Karyawan harus diperlakukan dengan manusiawi serta dipenuhi hak-haknya, termasuk hak untuk berbeda pendapat atau memberi kritikan serta masukan kepada organisasi. Demikian juga dalam berinteraksi dengan komponen yang lain dalam komunitas. **4. *Autonomy*** Memberikan otonomi yang cukup luas

kepada karyawan. Pemberian otonomi tidak perlu dikhawatirkan akan menjadi lepas kendali karena banyak penelitian membuktikan otonomi yang dimiliki seseorang justru akan memperbaiki kinerja orang tersebut. Dengan demikian pemberian otonomi pada karyawan justru akan memberikan dampak yang positif pada organisasi. **5. *Innovation*** Organisasi bersikap fleksibel atau luwes dalam menghadapi adanya gagasan-gagasan baru dan tidak terpaku pada konservatisme atau tradisi yang ketinggalan jaman. Anggota organisasi diberikan kesempatan dan ruang untuk berinovasi, mengembangkan kreativitasnya atau berimprovisasi. **6. *Decentralization of management*** Ada pendelegasian kewenangan yang memadai. Para manajer berperan lebih sebagai koordinator dari pada diktator. Pendelegasian kewenangan yang cukup terbukti akan mendorong tumbuhnya iklim komunikasi yang sehat, kinerja yang baik, dan kepuasan kerja yang cukup tinggi. **7. *Responsibility*** Organisasi dan para anggotanya harus menyadari bahwa kehadiran mereka dalam suatu lingkungan memiliki dampak bagi sistem lain yang ada di lingkungan tersebut. Karenanya, organisasi harus berupaya memaksimalkan dampak yang positif dan meminimalkan dampak negatif mereka terhadap lingkungan. **8. *Conflict Resolution*** Organisasi bersikap terbuka terhadap adanya konflik. Konflik adalah sesuatu yang biasa dalam interaksi antar manusia, sehingga tidak perlu ditutupi atau dianggap tabu. Konflik yang terjadi harus diselesaikan dengan cara negosiasi, komunikasi, dan kompromi dan bukannya diselesaikan dengan cara pemaksaan, manipulasi, koersi, atau kekerasan.

KEDUDUKAN HUMAS DALAM STRUKTUR ORGANISASI

Masih teringat dalam ingatan penulis, beberapa tahun yang lalu ketika sebuah perusahaan besar di Indonesia memutuskan untuk ditanya apa alasannya membentuk dan mengangkat pejabat humas. Sang Direktur menjawab bahwa alasannya membentuk bagian humas karena merasa kewalahan menghadapi wartawan. Gambaran ini menunjukkan, bahwasannya keberadaan humas dalam organisasi akan sangat tergantung dari kemauan para pemimpinnya. Begitupula sebuah perusahaan yang memiliki bagian humas tetapi tidak mampu mendeskripsikan kerja/tugas humas secara tegas, maka para petugas humas-nya berkelakar bahwa tugas humas adalah semua tugas yang belum dikerjakan oleh bagian lain. Tetapi ada juga bagian humas yang sungguh sangat elegan dengan deskripsi dan wewenang yang jelas. Gambaran ini menunjukkan bahwa keberadaan humas di sebuah organisasi juga tergantung dari bagaimana apresiasi dan persepsi para pengambil keputusan.

Keberadaan humas dalam organisasi pada dasarnya bisa dilihat secara fungsional maupun struktural. Secara fungsional artinya humas tidak harus ada sebagai *state of being* atau sebagai sebuah bagian tersendiri dengan segala konsekuensi sebuah bagian yang memiliki fasilitas ruang, pimpinan dan staf tersendiri, melainkan secara fungsional tanpa adanya bagian humas, organisasi bisa mengangkat seorang petugas humas untuk menjalankan fungsi-fungsi kehumasan. Sedangkan secara struktural artinya humas telah terlembagakan ke dalam bagian tersendiri. Djanaid (2000) mengklasifikasikan menjadi dua, yakni sebagai *state of being dan method of communication*. Sebagai *method of communication*, humas dipahami sebagai sebuah aktivitas berhubungan dengan public melalui pendekatan komunikasi yang dilakukn oleh siapa saja yang berada dalam organisasi tersebut. Sementara sebagai *state of being*, humas telah terlembagakan kedalam bagian-bagian dalam struktur organisasi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberadaan humas dalam organisasi adalah: **1. Besar-kecilnya organisasi**. Hal ini mencakup kemampuan sumber daya yang dimiliki organisasi. Konsekuensi sebuah organisasi yang membentuk bagian humas adalah tersedianya sumber daya yang bisa menunjang bagian humas berjalan dengan baik. Baik itu SDM, dana, dan fasilitas. Besar-kecilnya sebuah organisasi juga bisa mencerminkan berapa banyak publik-publik yang dimiliki dengan berbagai persoalan yang juga lebih kompleks. **2. Kemauan Pimpinan**. Persepsi dan apresiasi pimpinan sangat penting artinya bagi keberadaan humas. Termasuk dalam hal ini adalah sejauh apa para pimpinan menganggap pentingnya humas bagi organisasinya. Beberapa kalangan memandang istilah media relation officer lebih tepat daripada public relations officer apabila maksud pimpinan mengangkat petugas humas untuk mengelola hubungan dengan media massa, misalnya. Istilah *Journalist in House* lebih tepat digunakan untuk petugas humas yang diberi wewenang dan deskripsi tugas mengelola media internal.

Sebelumnya kita bahas, humas digambarkan sebagai sebuah fungsi *“boundary spanner”* serta berada diantara manajemen pusat dan bagian-bagian lain dari organisasi. Artinya, sebagai sebuah fungsi yang mengantari manajemen pusat dengan bagian-bagian lain yang ada dalam organisasi, humas memiliki posisi yang cukup dekat dengan manajemen pusat. Keberadaan humas pada sebuah posisi yang dekat dengan manajemen pusat tersebut menggambarkan betapa posisi humas dianggap cukup penting dalam sebuah organisasi. Kedekatan posisi humas dengan manajemen pusat tersebut memang disengaja, karena humas sebagai fungsi pencari dan pemberi informasi diharapkan memiliki akses langsung kepada manajemen pusat untuk mempercepat serta memudahkan tugas-

tugas humas sebagai pemberi masukan serta pengambil keputusan khususnya yang melibatkan masalah-masalah komunikasi yang dihadapi organisasi.

Cutlip, Center, dan Broom (1985) menggambarkan bagaimana kedudukan ideal humas dalam sebuah organisasi:

Kedudukan Humas dalam Organisasi

Board of Directors CEO

Vice President Vice President Vice President Vice President

Marketing Human Resource Finance and Public Relations
Development

Pada Gambar. 3.3 tersebut dapat kita lihat bahwa posisi humas idealnya diletakkan sejajar dengan fungsi-fungsi penting organisasi lainnya seperti bagian Marketing, bagian Sumber Daya Manusia (Human Resources), serta bagian Keuangan dan Pengembangan (Finance and Development). Ketiga bagian penting tersebut beserta Humas menempati posisi langsung dibawah CEO (Chief Executive Officer) atau yang bisa juga disebut dengan Direktur Utama. Hal ini menandakan bahwa keempat fungsi yang dianggap paling penting dalam organisasi tersebut berada dalam posisi yang paling dekat dengan pucuk pimpinan organisasi. Posisi keempatnya berada langsung dibawah kedudukan Direktur Utama tanpa ada lini manajemen yang lain yang mengantarai mereka. Dengan memposisikan humas beserta tiga bagian yang lain langsung dibawah pucuk pimpinan, hal ini berarti humas ditempatkan sebagai salah satu bagian dari Manajemen Lini Atas (Upper Line Management) dan karenanya ikut serta dalam pengambilan-pengambilan keputusan penting dalam organisasi.

Sebagai tambahan informasi saja, sebuah organisasi besar biasa memiliki tiga lini manajemen yaitu Manajemen Lini Atas, Manajemen Lini Tengah (Middle Line Management), serta Manajemen Lini Bawah (Lower Line Management). Kewenangan terbesar untuk mengambil keputusan-keputusan penting dalam organisasi dipegang oleh mereka yang berada dalam posisi Manajemen Lini Atas. Satu hal lagi yang perlu digarisbawahi, pada model yang disajikan oleh Cutlip, Center, dan Broom tersebut (Gambar 3.3), ada satu garis khusus yang menghubungkan bagian Humas dengan Direktur Utama secara langsung. Hal ini semakin menunjukkan pentingnya posisi humas dalam organisasi. Garis khusus tersebut menandakan bahwa humas memiliki akses langsung kepada

pucuk pimpinan dan jika perlu, dalam situasi genting, dapat mengambil keputusan-keputusan penting secara mandiri.

Selain itu, adanya garis khusus yang menghubungkan langsung humas dengan pucuk pimpinan tersebut juga bermakna bahwa humas memiliki komunikasi dua arah yang terbuka dengan pihak pimpinan yang memungkinkan humas untuk bisa menyampaikan dan mendiskusikan informasi-informasi penting beserta penyelesaiannya secepat mungkin.

Peranan Humas dalam organisasi

Praktek-praktek humas dalam organisasi memunculkan dua peranan humas yang kelihatan menonjol. Grunig dan Hunt (1984) yang merujuk hasil karya Broom dan Dozier, mengidentifikasi peran humas sebagai teknisi dan peran sebagai manajer. Bila peran manajer dianggap sebagai peran merencanakan dan mengelola program-program humas, memberikan saran pada manajemen, membuat keputusan tentang kebijakan komunikasi, maka peran teknisi terfokus sebagai pelaksana saja. Misalnya mereka menulis siaran pers, menulis pidato, mengedit majalah internal atau mendesain halaman web. Jadi mereka melaksanakan keputusan manajemen.

Kemudian dari dua peran tersebut, dapat dibedakan menjadi tiga jenis peran manajer, yaitu: **1. Expert preciber** Peran-peran sebagai ahli dan penasihat bagi manajemen. Praktisi humas dianggap sebagai seorang ahli yang bias memberi solusi bagi permasalahan humas sebuah organisasi dan manajemen seperti halnya seorang klien yang menerima ide dan cara praktisi humas menyelesaikan permasalahan-permasalahan humas sebuah organisasinya. **2. Communication facilitator** Peran-peran sebagai fasilitator komunikasi antara organisasi dan publicnya. Praktisi humas bertindak sebagai perantara, penghubung, penerjemah serta mediator, menjaga terwujudnya komunikasi dua-arah antara organisasi dengan publiknya. **3. Problem Solving Process Facilitator** Peran-peran sebagai anggota tim yang dilibatkan dalam memecahkan masalah-masalah organisasi. Tentu saja peranan humas disini masih dalam koridor komunikasi. Sebagai bagian dari tim pemecah masalah, humas mengambil peran sebagai fasilitator antar bagian dalam organisasi, sehingga persoalan bias dipecahkan secara bersama dan memuaskan pihak-pihak yang terlibat.

Selanjutnya Dozier mengidentifikasi dua peran ditingkat menengah, yaitu: **1. Media Relations Role.** Tugas praktisi humas adalah memastikan media selalu mendapat informasi dari organisasi/perusahaan, dan menginformasikan kepada organisasi apa saja yang dibutuhkan dan

dikhawatirkan oleh media. Dalam hal ini pengetahuan akan media menjadi persyaratan bagi praktisi humas yang menjalankan peran tersebut. **2. Communication and Liaison Role.** Dalam hal ini praktisi humas bertindak sebagai perwakilan organisasi pada acara-acara tertentu, dan secara positif menciptakan kesempatan kepada manajemen untuk berkomunikasi dengan para public organisasi.

HUBUNGAN KERJA HUMAS DENGAN BAGIAN LAIN DALAM ORGANISASI

Sebagai sebuah teknik komunikasi, pendekatan kehumasan bisa berada dimana saja. Tidak terkecuali di bidang atau Bagian SDM, Bagian Hukum dan Bagian Pemasaran. Namun, tujuan dan wewenang Humas, jelas berbeda dengan tujuan dan wewenang bagian-bagian tersebut. Berikut akan diberikan gambaran perbedaan dan keterkaitannya.

Humas dan SDM (Sumber Daya Manusia)

Wewenang Bagian SDM biasanya meliputi: Perekrutan Pegawai Baru, Pensiun dan pemutusan hubungan kerja, mutasi, promosi jabatan, pengembangan ketrampilan dan pelatihan. Sehingga tujuan kerja bagian SDM bisa disebutkan, antara lain: terekrutnya pegawai baru sesuai kebutuhan dan kompetensi, pelaksanaan pensiun pegawai dengan tepat dan pemutusan hubungan kerja yang rasional, mutasi dan promosi jabatan yang adil, pengembangan ketrampilan dan pelatihan yang efektif, dan semuanya harus bermuara pada ukuran produktivitas dan efisiensi SDM.

Bagaimana Humas bisa berkait dan menjalin dengan wewenang dan tujuan Bagian SDM?. Ingat, kata kunci dari humas adalah hubungan, yakni terbentuknya hubungan yang menumbuhkan saling pengertian, saling memahami dan saling kerja sama. Dimana upaya kehumasan tersebut muaranya adalah citra dan reputasi yang favourable. Fungsi humas dan Bagian Humas bisa mewarnai tercapainya tujuan-tujuan bagian SDM dengan memperhatikan terbentuknya hubungan yang favourable dengan calon pegawai, pegawai dan mantan pegawai sebuah organisasi. Misalnya dalam perekrutan pegawai baru. Humas bisa bekerja sama dalam sosialisasi perekrutan melalui media atau cara yang tepat, elegan, dan berkarakter sesuai image dan reputasi yang diinginkan oleh perusahaan. Dalam proses perekrutan pegawai baru, humas bisa mendesain penerimaan pendaftaran, wawancara dan pertemuan antara calon pegawai dan manajemen secara mengesankan dan bersahabat.

Sementara itu dalam program pensiun dan pemutusan hubungan kerja, humas bisa memberikan nasihat dan mungkin pelaksanaan teknis yang berkaitan dengan bagaimana organisasi/lembaga mengkomunikasikan program pensiun dan pemutusan hubungan kerja tersebut secara manusiawi sehingga tercapai saling pengertian. Beberapa perusahaan menerapkan kegiatan "pembekalan" bagi pegawai yang akan pensiun. Baik pembekalan mental (psikologis) maupun ketrampilan. Sehingga para pensiunan tersebut bisa menerima tanpa mengalami post power syndrome dan bisa memilih aktivitas rekreatif selama menjalani masa pensiun nanti.

Kontribusi humas dalam program mutasi dan promosi jabatan antara lain membantu pegawai tersebut dalam hal adaptasi terhadap budaya dan lingkungan baru, misalnya.

Humas dan Hukum

Kerja Bagian Hukum di sebuah organisasi biasanya meliputi Kontrak Kerja, Kontrak Kerjasama, Membuat Tata Aturan, Mengontrol Persoalan-persoalan organisasi dari aspek pelanggaran Undang-undang dan Hukum yang berlaku, dan sebagainya. Dalam hal ini humas bisa memberi kontribusi dalam hal sosialisasi produk-produk hukum. Banyak kalangan menilai, pendekatan hukum merupakan lawan dari pendekatan humas. Apabila pendekatan hukum cenderung bersifat represif terhadap stakeholder atau publik sebuah organisasi, maka pendekatan humas cenderung lebih manusiawi dan akomodatif.

Jalinan kerja antara Humas dan Hukum memang agak sulit. Tetapi dalam banyak praktek, pendekatan hukum akan digunakan apabila pendekatan humas sudah tidak bisa lagi mengatasi sebuah persoalan. Begitu pula sebaliknya, pendekatan humas bisa digunakan apabila pendekatan hukum sudah tidak bisa memecahkan persoalan. Adakala stakeholder atau publik tidak memahami bahwa hubungan mereka dengan organisasi/lembaga telah diatur secara hukum. Disinilah humas harus memerankan diri sebagai fasilitator, sehingga kedua belah pihak (public dan organisasi) saling mengerti, memahami dan memiliki suatu komitmen untuk tidak melanggar aturan hukum tersebut. Karena pendekatan hukum yang dirasa cenderung represif, bisa saja suatu persoalan teratasi dengan cepat, namun penyelesaiannya belum tentu menciptakan saling pengertian dan kepuasan masing-masing pihak. Disinilah humas sekali lagi bisa mengambil fungsi, kembali membangun hubungan yang baik sehingga reputasi organisasi atau lembaga tidak tercoreng sebagai pihak yang sewenang-wenang. Apabila hukum memang ingin ditegakkan, maka tugas humas-lah untuk

mendidik stakeholder atau publik untuk memiliki sikap mental “sadar hukum” .

Humas dan Pemasaran

Thomas L. Harris adalah salah satu contoh orang marketing yang melihat peluang kolaborasi humas dengan marketing ke dalam suatu konsep Marketing Public Relations (MPR). Orang marketing menyadari bahwa keberhasilan pemasaran tidak bisa dipisahkan dengan upaya kehumasan. Mereka meyakini bahwa reputasi perusahaan sebagai produsen bisa mendorong keberhasilan penjualan produk-produk mereka. Suatu contoh, publik mungkin akan melihat reputasi PT. Indofood sehingga memutuskan untuk membeli apapun produk makanan yang diproduksi oleh PT. Indofood.

Kolaborasi humas dengan dunia pemasaran juga bisa belajar dari kasus Jepang. Masih ingat dibenak kita, julukan Jepang sebagai “*The animal economic*” . Suatu julukan yang tidak menyenangkan atas keberhasilan pemasaran produk-produk mereka. Animal dapat dikonotasikan sebagai keserakahan, tidak etis, tidak berperikemanusiaan. Sehingga kebijakan pemerintah Jepang kemudian adalah menggunakan upaya kehumasan sebelum memasarkan produk-produk industri mereka. Pengenalan terhadap profil perusahaan, pendidikan bagi calon konsumen, community relationships, dilakukan untuk mengawali aktivitas pemasaran produk-produk Jepang.

Respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan dan komunikasi intensif dengan pelanggan, adalah contoh lain dari pendekatan humas dalam bekerja sama dengan bidang pemasaran. Dalam dunia pemasaran sangat dikenal adanya periklanan. Konsep MPR mengasumsikan bahwa iklan adalah upaya komunikasi, oleh karenanya aspek-aspek image yang ditimbulkan oleh adanya iklan produk juga harus mampu mendukung terbangunnya image tanggung jawab sosial organisasi. Iklan yang terkesan membuat khalayak “bodoh” dan “dungu” tidak akan direkomendasikan oleh orang-orang humas.

DAFTAR PUSTAKA

Cutlip, Scott M, Allen H. Center, and Glen M. Broom. 2000. Effective Public Relations. Eight edition. New Jersey: Prentice Hall.

Frida Kusumastuti. 2002. Dasar-dasar Humas. Malang. Ghalia Press-UMM Press.

G. Arum Yudarwati. 2004. Community Relations. Bentuk Tanggung jawab Sosial Organisasi. Jurnal Komunikasi. Volume 1. nomor 2, Desember 2004.

Grunig, James & Todd Hunt. 1984. Managing Public Relations. Chicago: Holt, Rinehart and Winston, Inc.

Grunig, James.E & White, Jon. 1992. The Effect of Worldviews on Public Relations Theory and Practice dalam Excellence in Public Relations and Communication Management (Grunig, J.E. ed) Hillsdale:New Jersey, Lawrence Erlbaum Associates

Little John, Stephen W. 2002. Theories of Human Communication. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Co.