

## IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM MANAJEMEN HUMAS

Ni Made Adi Novayanti

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra, Denpasar-Bali  
adinova455@gmail.com

Astuti Wijayanti

Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis, Universitas Dwijendra, Denpasar-Bali  
wijayanthi91@gmail.com

### Abstrak

Saat ini Humas merupakan salah satu kebutuhan setiap instansi termasuk instansi pemerintahan. Dalam penelitian yang berjudul «Implementasi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Manajemen Humas» ini, bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Manajemen Humas serta untuk mengetahui media apakah yang di gunakan dalam membangun komunikasi antar pribadi sebagai wujud implementasi manajemen humas. Berdasarkan analisis diketahui bahwa Implementasi Komunikasi Antar Pribadi pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali telah berjalan dan terlaksana dengan baik dan positif.

**Kata Kunci:** Komunikasi Antar Pribadi, Manajemen Humas

### Abstract

Currently Public Relations is one of the needs of every agency, including government agencies. In this study entitled «Implementation of Interpersonal Communication in Public Relations Management», the aim is to find out how to implement Interpersonal Communication in Public Relations Management and to find out what media are used in building interpersonal communication as a form of implementing public relations management. Based on the analysis, it is known that the Implementation of Interpersonal Communication at the Bali Province Public Relations and Protocol Bureau has been running and implemented well and positively.

**Keywords:** Interpersonal Communication, Public Relations Management

## 1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan kebutuhan utama manusia selain makan, minum, tidur, serta dorongan rohaniah dan jasmaniah lainnya, terutama dalam dunia bisnis. Komunikasi adalah sesuatu hal yang sangat penting, sebab tanpa ada komunikasi berikut peralatan dan pelaksanaannya, maka dapat dipastikan bisnis itu tidak akan berjalan dengan baik. Komunikasi antar pribadi dalam manajemen Humas sangat dibutuhkan. Hubungan masyarakat (Humas) yang lazim disebut *Public Relation (purels)* sudah tidak asing bagi kita. Humas menjadi trend manajemen modern dengan berbagai istilahnya. Hal ini dapat dilihat dari dibentuknya bagian atau divisi humas dalam organisasi, perusahaan profit maupun nonprofit. Sesuai dengan uraian di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan adalah bagaimana implementasi komunikasi antar pribadi dalam manajemen Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Bali.

Hubungan masyarakat atau *public relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga atau institusi dengan masyarakat. Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecendrungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi atau lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait. Pendekatan *publik relations* memang tidak harus dilihat semata-mata sebagai aparat kelembagaan, seperti dalam wujud Bagian Humas atau Biro Humas. Mengingat diperlukan waktu

panjang untuk mengusahakan tiap karyawan mampu menerapkan *public relations* sebagai metode komunikasi dalam kehidupan dan kegiatan sehari-harinya, hadirnya *public relations* sebagai lembaga di lingkungan pemerintah kabupaten dan kota masih diperlukan. Dari uraian pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa *Public Relations* adalah setiap kegiatan atau spesifikasi yang dilakukan oleh perusahaan, instansi, organisasi, bertujuan untuk membentuk hubungan yang harmonis dengan khalayak dengan jalan komunikasi yang baik dan puas secara timbal balik.

Kegiatan humas pada hakikatnya adalah kegiatan berkomunikasi dengan berbagai macam simbol komunikasi, verbal maupun nonverbal. Kegiatan komunikasi verbal, sebagian besar adalah pekerjaan mulai dari menulis proposal, artikel, progress report, membuat rekomendasi dan sebagainya. Sedangkan verbal lisan antara lain jumpa pers, guest guide/open house, announce, presenter, desk informations dan sebagainya. Kegiatan komunikasi nonverbal meliputi penyelenggaraan pameran, seminar, special event, riset/penelitian, pers kliping dan sebagainya. Dari berbagai definisi manajemen PR/Humas yang dikemukakan oleh para pakar, akademis dan praktis, garis besarnya adalah manajemen humas dapat dilihat secara konseptual, fungsional dan unsur-unsurnya dalam aktifitas atau kegiatan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan manajemen humas dalam suatu organisasi. Menurut Cutlip and Center, dalam bukunya *Effective Public Relations*, edisi kelima (1982), *Public Relations* dapat dibedakan kepada fungsi manajemen melalui konsep kegiatan administrasi (*operating concept of administration*) dan fungsi staf khusus dalam pelayanan administrasi (*specialized staff function serving administrator*). Sedangkan dalam fungsi komunikasi sebagaimana yang dijelaskan di atas, pihak public relations melaksanakan kegiatan komunikasi antara lembaga yang diwakilinya dan dengan pihak public sebagai sasarannya.

Menurut L.F Urwick (1976), dalam bukunya *Element of Administrations*, menjelaskan bahwa aktivitas *public relations* sebagai salah satu fungsi manajemen organisasi melalui bentuk 3 (unsur) yang berkaitan dengan fungsi tersebut adalah: Manajemen Mekanik, Manajemen Dinamik, dan Manajemen Relasi. Secara praktik lapangan, maka tiga unsur fungsi utama manajemen PR tersebut belum berfungsi optimal yang dilaksanakan di berbagai perusahaan, oleh karena banyak perusahaan kini belum menyadari perlu kerja sama, interaksi (hubungan) saling mempengaruhi dan interaksi (hubungan yang saling tergantung) antar karyawan dengan pimpinan, atau antar perusahaan dengan publiknya yang pada akhirnya sebagai titik penentu tentang keberadaan (eksistensi) lembaga tersebut di tengah-tengah masyarakatnya dalam membangun hubungan baik atau mampu menciptakan mendukung (*mutual supporting*) atau saling menghormati (*mutual appreciation*) satu sama lainnya untuk menghindari konflik atau terjadi saling pertentangan kepentingan (*conflict of interest*). Maka peran dan fungsi PR/Humas dalam manajemen perusahaan menurut Glenn and Danny Grisworld, dalam bukunya "*Your Publik Relations*" (1975), yaitu merupakan suatu pilar kekuatan keempat dalam mendukung keberadaan manajemen organisasi (*the fourth pillar of support in organization management*).

## 2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada bagian bagian Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Bali yang berlokasi di Jalan Basuki Rahmat Niti Mandala Renon Denpasar. Dasar pemilihan tempat ini adalah karena Pemerintah Provinsi Bali dalam beberapa tahun ini, komunikasi antar pribadi dalam manajemen humas di Pemerintahan Provinsi Bali terutama dalam bagian Humas sudah sangat baik. Rancangan penelitian ini menggunakan studi kasus, karena bermaksud

mengeksplorasi bagaimana implementasi komunikasi antar pribadi dalam manajemen humas Pemerintah Provinsi Bali.

Pada penelitian ini pendekatan yang dipergunakan adalah pendekatan kualitatif yaitu pendekatan yang bertujuan menggambarkan berbagai kondisi serta situasi atau berbagai fenomena dan realita yang ada melalui kajian secara mendalam tentang keterangan, informasi yang diperoleh di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dipenelitian ini adalah Teknik Observasi, Teknik Kuesioner, Teknik Wawancara, dan Teknik Dokumentasi. Metode yang digunakan dalam menganalisis data adalah teknik analisis kualitatif, yakni suatu teknik untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang berkaitan dengan tujuan penelitian ini, yaitu mula-mula data dikumpulkan kemudian disusun, dijelaskan dan selanjutnya dianalisis dengan menggunakan pemikiran logis.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali merupakan salah satu dari 9 (sembilan) Biro yang ada di Provinsi Bali. Secara geografis, Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali berlokasi di Jalan Basuki Rahmat Niti Mandala Renon Denpasar. Disebelah utara berbatasan dengan Biro Organisasi, di sebelah timur bertasan dengan Biro Keuangan, di sebelah selatan berbatasan dengan halaman kantor dan di sebelah baratnya berbatasan dengan Biro Umum. Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali memiliki Visi dan Misi sebagai pedoman pelaksanaan tugas dalam rangka membina hubungan baik dengan publik yaitu sebagai berikut: dengan Visi, Terwujudnya Institusi yang mampu memberikan pelayanan prima, profesional, partisipasif kepada masyarakat di bidang kehumasan dan keprotokolan dalam mendukung “Bali Mandara”. Dan Misi, meningkatkan kualitas dan professional sumber daya manusia Bidang Kehumasan dan Keprotokolan, meningkatkan manajemen sistem informasi dan akurasi data, dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu dan keprotokolan.

Adapun pembagian tugas Biro Humas dan Potokol Provinsi Bali antara lain, Kepala Biro Humas dan Protokol mempunyai tugas: (a) Menyusun serta mengkoordinasikan rencana dan program biro, (b) Merumuskan kebijakan umum Biro serta kewenangan. Kepala Bagian Publikasi dan Dokumentasi mempunyai tugas: (a) menyusun rencana dan program kerja Bagian, (b) mengkoordinasikan program kerja masing-masing Sub Bagian. Kepala Sub Bagian Data dan Penyaringan mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Sub Bagian Penyajian dan Pemberitaan mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Bagian Rumah Tangga Pimpinan mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Bagian, (b) Mengkoordinasikan program kerja masing-masing Sub Bagian. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga Kepala Daerah mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Sub Bagian Rumah Tangga Wakil Kepala Daerah mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada. Kepala Sub Bagian Tata Usaha Biro mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Bagian Acara mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Bagian, (a) Mengkoordinasikan program kerja masing-masing Sub Bagian. Kepala Sub Bagian Upacara

mempunyai tugas : (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Sub Bagian Konvensi mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Sub Bagian Exhibisi mempunyai tugas : (a) Menyusun rencana dan program kerja Sub Bagian, (b) Memberikan petunjuk kepada bawahan. Kepala Bagian Penyambutan dan Akomodasi mempunyai tugas: (a) Menyusun rencana dan program kerja Bagian, (b) Mengkoordinasikan program kerja masing-masing Sub Bagian.

**Kemampuan Humas Provinsi Bali dalam merencanakan berbagai kegiatan atau program**

Kemampuan Merencanakan Program	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Baik	7	23%
Baik	20	67%
Cukup Baik	3	10%
Kurang Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data diatas bahwa kemampuan humas Provinsi Bali dalam merencanakan berbagai kegiatan atau program tertata baik (sangat baik 23% + Baik 67% + Cukup Baik 10%)

**1) Pengorganisasian kegiatan pada Biro Humas Protokol Provinsi Bali**

Pengorganisasian kegiatan	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Baik	7	23%
Baik	11	67%
Cukup Baik	12	10%
Kurang Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang telah diperoleh di atas Pimpinan Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali cukup terorganisasi (sanagt sering 7% + sering 30% + cukup sering 43%)

**2) Intensitas Pimpinan Biro Humas dan Protokol dalam memberikan pengarahan untuk mengintensifkan tugas-tugas kehumasan**

Pengarahan tugas Kehumasan	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Sering	2	7%
Sering	9	30%
Cukup Sering	13	43%
Jarang	5	17%
Tidak Pernah	1	3%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang telah diperoleh di atas Pimpinan Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali cukup sering dalam memberikan pengarahan untuk mengintensifkan tugas-tugas kehumasan (sangat sering 7% + sering 30% + cukup sering 43%)

### 3) Kemampuan Humas Provinsi Bali dalam mengantisipasi Persoalan

Kemampuan Antisipasif	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Antisipasif	16	53%
Antisipasif	9	30%
Cukup Antisipasif	5	17%
Kurang Antisipasif	0	0%
Tidak Antisipasif	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data di atas bahwa kemampuan Humas Provinsi dalam mengantisipasi persoalan sangat memadai (Sangat Antisipasif 53% + Antisipasif 30% + Cukup Antisipasif 17% = 100%)

### 4) Hubungan antara staf dan atasan pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali

Hubungan Staf dan Atasan	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Baik	9	30%
Baik	13	43%
Cukup Baik	8	27%

Kurang Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden di atas bahwa antara bawahan dan atasan pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali memiliki hubungan yang baik (sangat baik 30% + baik 43% + cukup baik 27%)

5) **Sumbangan saran atau gagasan kreatif kepada atasan**

Sumbangan Saran	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Sering	2	7%
Sering	17	56%
Cukup Sering	6	20%
Jarang	3	10%
Tidak Pernah	2	7%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden di atas bahwa para staf pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali sering memberikan gagasan kreatif kepada atasan (sangat sering 7% + sering 56% + cukup sering 20%)

6) **Pelaksanaan fungsi pengawasan pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali**

Fungsi Pengawasan	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Baik	2	7%
Baik	18	60%
Cukup	9	20%
Kurang Baik	0	0%
Tidak	1	3%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang telah diperoleh dari responden bahwa pelaksanaan fungsi pengawasan pada Biro Huma dan Protokol Provinsi Bali terlaksana dengan baik ( sangat baik 7% + baik 60% + cukup baik 30% )

#### 7) Kemampuan bidang Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali dalam melakukan koordinasi

Kemampuan koordinasi	Jumlah	
	Orang	%
Sangat Baik	10	33%
Baik	15	50%
Cukup Baik	5	17%
Kurang Baik	0	0%
Tidak Baik	0	0%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan data yang diperoleh di atas menunjukkan Biro Humas Dan Protokol Provinsi Bali mampu dalam melakukan koordinasi dengan teman baik (sangat baik 33% + baik 50% + cukup baik 17%).

## 4 PENUTUP

### Simpulan

Implementasi Komunikasi Antar Pribadi Dalam Manajemen Humas pada Biro Humas dan Protokol pada Pemerintah Provinsi Bali, telah terlaksana sesuai dengan acuan-acuan teoritis dan berada pada kategori baik. Artinya Implementasi Komunikasi Antar Pribadi telah berlangsung secara baik dan positif dalam hal: (1)Kemampuan merencanakan program, (2) Pengorganisasian kegiatan, (3) Pengarahan tugas kehumasan, (4)Kemampuan mengantisipasi persoalan, (5)Hubungan antara staf dengan atasan, (6)Memberikan gagasan kreatif kepada atasan, (7)Pelaksanaan fungsi pengawasan, (8)Kemampuan koordinasi.

### Saran

Seorang pejabat humas yang mempunyai kedudukan strategis seyogyanya didukung oleh sumber daya manusia yang keratif, maemahami secara hakiki dibidang komunikasi dengan khalayak luas dan selalu berusaha berusaha untuk memajukan dan mengembangkan tugas pekerjaan dengan penuh tanggung jawab sehingga akan terwujud suatu pemerintahan yang demokratis, kredibel, transparan, dan akuntabel yang sangat terkait dengan citra yang mampu diwujudkan oleh pejabat humas. Hubungan dan kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan / staf maupun antara sesama staf hendaknya tetap dibina dan ditingkatkan sehingga tetap terjalin suatu hubungan yang penuh dengan keakraban dan harmonis yang dapat mempermudah dalam memberikan pengarahan untuk mengintensifkan tugas-tugas kehumasan dan meningkatkan

kinerja atasan dan seluruh staf Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi (1968) Dasar-dasar public relations. Jakarta: PT Citra Aditya Bakti
- Astrid Philip Susanto (1984) Komunikasi dalam teori dan praktek. Bandung: Bina Cipta
- Center, Cultif dan Brom (1982) Effektive public relations. Jakarta: New Jersey Prentice Hall Internasional
- Effendi, Onong Uchjana (1993) Human relations dan public relations. Jakarta: CV. Mandar Maju
- Frida, Kusumastuti (1994) Dasar-dasar humas. Bandung: Ghalia Indonesia dengan UMM Press
- Iriantara, Yosol (2005) Media relation: konsep pendekatan dan praktek. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Jefkins, Frank (1990) Hubungan masyarakat. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank (1996) Public relations jilid IV. Jakarta: Cirakas
- Nasir, Moh (1988) Metode penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Putra, I Gusti Ngurah (1999) Manajemen hubungan masyarakat. Yogyakarta: Universitas Atmajaya
- Ratna Wesnawati, Ida Ayu, dkk (2010) Panduan penulisan skripsi. Denpasar: Universitas Dwijendra
- Ruslan Rosady (2005) Manajemen public relations dan media komunikasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Vivian, John, Teori Komunikasi Massa Jakarta : Kencana, 2008