

IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI DALAM MANAJEMEN HUMAS**I Wayan Suartawan**

Program Studi Hubungan Masyarakat, Universitas Bali Dwipa
Email: suarta1@yahoo.com

Ni Made Adi Novayanti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bisnis Universitas Dwijendra
Email: adinova455@gmail.com

Abstrak

Saat ini Humas merupakan salah satu kebutuhan setiap instansi termasuk instansi pemerintahan. Humas sangat dibutuhkan untuk menciptakan reputasi yang baik bagi instansi pemerintah dan membuat masyarakat berpikir lebih baik tentang sebuah instansi pemerintahan yang diwakili dengan adanya humas, maka seorang pemimpin dapat mengetahui, memahami, dan mengkaji masalah yang menyangkut pelaksanaan kerja dalam mencapai tujuan instansi tersebut. Humas pemerintah lebih menekankan pada public services atau demi meningkatkan pelayanan umum. Berdasarkan analisis diketahui bahwa Implementasi Komunikasi Antar Pribadi pada Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali telah berjalan dan terlaksana dengan baik dan positif. Begitu pula dengan media komunikasi yang digunakan sangat menunjang untuk mempublikasikan seluruh informasi umum tentang pemerintah provinsi Bali yang patut masyarakat ketahui. Hal ini akan menimbulkan kepercayaan dari publik sehingga terciptanya hubungan yang harmonis

Kata kunci: Komunikasi Antar Pribadi, Manajemen Humas.

Abstract

Currently, Public Relations is one of the needs of every agency, including government agencies. Public relations is needed to create a good reputation for government agencies and make people think better about a government agency represented by public relations, so that a leader can know, understand and study problems related to work implementation in achieving the agency's goals. Government public relations places more emphasis on public services or improving public services. 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 is being carried out well and positively. Likewise, the communication media used is very responsive to publishing all general information about the Bali provincial government that the public should know. This will generate trust from the public so as to create a harmonious relationship.

Keywords: Interpersonal Communication, Public Relations Management

1. PENDAHULUAN

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. Humas juga berkembang dengan analogi beragam, tergantung bagaimana orang mempersepsikan. Sebagian orang memahami humas sebagai sebuah aktivitas, sebagian lain memahami sebagai sebuah profesi, divisi atau bagian atau departemen.

Humas menyangkut kepentingan setiap organisasi baik swasta maupun pemerintah. Humas yang biasa disebut dengan *Public Relations* adalah semua bentuk komunikasi yang terselenggara antara organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja yang menjalin kontak dengannya. Sehingga setiap orang pada dasarnya sudah mengalami humas tanpa disadari.

Tujuan Humas adalah menciptakan dan memelihara saling pengertian maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan sehingga organisasi juga harus memahami setiap kelompok individu yang terlibat dengannya.

Dalam manajemen pemerintahan di era globalisasi ini, segala upaya ditujukan untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang demokratis, kredibel, transparan dan akuntabel yang mampu diwujudkan apabila ada komunikasi antar pribadi dalam manajemen humas. Sehingga dalam hal ini komunikasi antar pribadi dalam manajemen humas memiliki posisi yang sangat strategis.

Bagian Biro Humas dan Protokol provinsi Bali terdiri dari empat sub bagian, yaitu bagian publikasi dan dokumentasi, bagian rumah tangga dan pimpinan, bagian acara dan bagian penjemputan dan akomodasi. Disinilah dituntut adanya kemampuan komunikasi antar pribadi seorang pejabat pemerintah untuk bisa menjalankan fungsi kehumasan secara professional di dalam menjalankan roda pemerintahan, dalam melaksanakan kebijakan ataupun program pemerintah dalam membangun pemerintahan yang demokratis, kredibel, transparan dan akuntabel.

Disinilah dituntut adanya implementasi komunikasi antar pribadi dalam manajemen Humas yang harus mampu dilakukan oleh Bagian Biro Humas dan Protokol Pemerintah Provinsi Bali sebagai jembatan komunikasi antara Pemerintah Provinsi Bali

2. METODE PENELITIAN

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. Rancangan penelitian ini menggunakan studi kasus, karena bermaksud mengeksplorasi bagaimana implementasi komunikasi antar pribadi dalam manajemen humas Pemerintah Provinsi Bali.

Subyek penelitian adalah individu-individu yang akan memberikan keterangan atau informasi sesuai dengan judul penelitian. Dalam hal ini penelitian yang saya lakukan sebagai subyek penelitian adalah individu-individu atau informan yang ada pada bagian Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali..

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian yaitu bagian Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali yang terdiri dari pimpinan (Kepala Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali), serta dari staf bagian Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu bersumber dari laporan-laporan, dokumen-dokumen dan makalah-makalah yang terkait dengan permasalahan penelitian.

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang mudah diimplementasikan. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data atau melalui tiga tahapan model alir dari (Miles dan Huberman dalam Burhan Bungin, 2001 ; 297) yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan data atau verifikasi. Langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang dimaksudkan adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian untuk menyederhanakan data. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringskas, lalu disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan. Sehingga data bias mendeskripsikan keadaan sebenarnya di lapangan.

2. Penyajian Data

Penyajian data yang diperoleh dari lapangan terkait dengan seluruh permasalahan penelitian, dipilah antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah. Dari penyajian data tersebut, maka diharapkan dapat memberikan kejelasan mana data substantif dan mana data pendukung. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pendekatan deskriptif kualitatif yang merupakan suatu proses penggambaran keadaan sasaran yang sebenarnya. Analisis data diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Hasil dari analisis data tersebut kemudian dinarasikan sedemikian rupa agar mudah dilihat dan dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan

Setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Upaya penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus-menerus selama berada di lapangan. Setelah pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti penjelasan-penjelasanannya. Kemudian kesimpulan-kesimpulan itu diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikir ulang dan meninjau kembali catatan lapangan sehingga terbentuk penegasan kesimpulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Profil Umum Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali

Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali merupakan salah satu dari 9 (sembilan) Biro yang ada di Provinsi Bali. Secara administrasi Biro Humas dan Protokol Provinsi Bali terdiri dari 4 (empat) Kepala Bagian yaitu : Kepala Bagian Publikasi dan Dokumentasi terdiri dari 20 orang pegawai, Kepala Bagian Rumah Tangga Pimpinan terdiri dari 22 orang pegawai, Kepala Bagian Acara terdiri dari 9 orang pegawai, Kepala Bagian Penjemputan dan Akomodasi terdiri dari 9 orang pegawai, dengan 12 (dua belas) Kepala Sub Bagian yaitu : Kepala Sub Bagian Data dan Penyaringan, Kepala Sub Bagian Publikasi dan Dokumentasi, Kepala Sub Bagian Penyajian dan Pemberitaan, Kepala Sub Bagian Rumah Tangga Kepala Daerah, Kepala Sub Bagian Rumah Tangga Wakil Kepala Daerah, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Sub Bagian Upacara, Kepala Sub Bagian Konvensi, Kepala Sub Bagian Eksibisi, Kepala Sub Bagian Penyambutan Tamu, Kepala Sub Bagian Perjalanan Tamu, Kepala Sub Bagian Akomodasi.

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.

3.2 Implementasi Manajemen Humas

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%).

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%).

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%).

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%).

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%).

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 Humas dan Protokol Provinsi Bali terlaksana dengan baik (sangat baik 7% + baik 60% + cukup baik 30%).

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. KESIMPULAN DAN SARAN

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

1. 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.
2. 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