

DOKUMENTASI
UNIVERSITAS TERBUKA

HUBUNGAN MANUSIAWI SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN HUBUNGAN
MASYARAKAT MERUPAKAN SALAH SATU METODE KOMUNIKASI

80400

o
l
e
h

Drs. Maholongan Simanjuntak

Dra. Arifah Bintarti

Disampaikan kepada Dekan FISIP-UT
sebagai pelengkap Buku Materi Pokok Hubungan Masyarakat
dengan mata kuliah Hubungan Masyarakat (ADNE 4532)

DEPARTEMEN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA
MARET 1993

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS TERBUKA

HUBUNGAN MASYARAKAT SEBAGAI SALAH SATU METODE KOMUNIKASI

I. Pengertian Komunikasi :

Perkataan komunikasi berasal dari bahasa Latin yaitu : "Communicare" yang mempunyai arti berpartisipasi ataupun memberitahukan, sedang perkataan communis berarti milik bersama ataupun berlaku dimana-mana.

Jadi kegiatan komunikasi lebih menitikberatkan segi sosialnya yaitu usaha menjadikan sesuatu milik bersama ataupun diketahui bersama.

Di dalam komunikasi dikenal perkataan komunikator, komunikan dan informasi.

Komunikator adalah individu ataupun kelompok yang mengambil prakarsa ataupun yang sedang mengadakan komunikasi dengan individu atau kelompok sasaran yang lain.

Komunikan adalah penerima berita atau informasi, dengan demikian maka komunikator dan komunikan dihubungkan oleh informasi atau berita yang merupakan inti dari kegiatan komunikasi.

Beberapa pengertian komunikasi oleh para ahli :

1. Menurut Carl I. Hovland, komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap.
2. Menurut Harold Laswell, komunikasi itu mempunyai 5 unsur pokok yaitu :
 - Komunikator
 - Pesan
 - Media
 - Komunikan
 - Efek

Berdasarkan paradigma Laswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.

Dari kedua pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan dari komunikator kepada komunikan.

Pikiran itu dapat berupa : gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari benak komunikator, sedangkan perasaan itu dapat berupa : keyakinan, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian dan lain-lain. Sedangkan Komunikator adalah individu

atau kelompok yang mengabil prakarsa komunikasi dengan individu atau kelompok lainnya, sedangkan komunikan adalah merupakan objek dari kegiatan komunikasi itu.

II. Proses Komunikasi :

Proses komunikasi dapat dibagi 2 yaitu :

- Proses komunikasi primer
- Proses komunikasi sekunder

- Proses Komunikasi Primer :

Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang atau simbol sebagai media.

Lambang atau simbol yang dipakai sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah : bahasa, isyarat, gambar dan warna yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran atau perasaan komunikator kepada komunikan.

Jadi dalam proses komunikasi yang sederhana, minimal ada 3 unsur pokok yaitu : komunikator, pesan dan komunikan.

- Proses Komunikasi Sekunder :

Yang dimaksud dengan proses komunikasi sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai mediana.

Alat atau sarana yang dipakai antara lain : surat, telepon, teleks, surat kabar, majalah, radio, televisi dan film.

III. Komunikasi Massa :

Komunikasi massa adalah komunikasi yang dilakukan melalui media massa. Ciri-ciri komunikasi massa adalah :

- a. Berlangsung satu arah atau disebut dengan one way communication yang berarti tidak terdapat arus balik dari komunikan kepada komunikator.

Contohnya : wartawan, penyiar radio dan televisi serta sutradara film yang merupakan komunikator, tidak akan mengetahui apa tanggapan pembaca atau penontonnya terhadap pesan atau berita yang disiarkannya sewaktu proses komunikasi itu berlangsung.

Rubrik "suara pembaca" atau "suara pendengar" yang biasa terdapat dalam media massa, tidak dapat disebut sebagai arus balik karena hal tersebut terjadi setelah komunikasi disampaikan oleh komunikator.

Arus balik ini disebut dengan arus balik tertunda atau delayed feedback.

- b. Komunikator pada komunikasi massa bersifat melembaga, karena media massa merupakan lembaga dari suatu organisasi atau institusi.

Hal ini disebut juga dengan Institutionalized Communicator atau Organized Communicator.

- c. Pesan pada komunikasi massa bersifat umum.

Maksudnya ialah pesan yang disebarakan melalui media massa bersifat umum karena ditujukan kepada masyarakat umum dan kepentingan umum.

Contonya : RRI dan TVRI.

- d. Media massa menimbulkan keserempakan atau Simultaneity pada pihak lain dalam menerima pesan-pesan yang disebarakan.

Contohnya : Radio Siaran.

- e. Komunikasi massa bersifat heterogen.

Anggota masyarakat yang merupakan sasaran yang terlibat dalam proses komunikasi massa bersifat heterogen, dimana keberadaannya terpencar-pencar dan satu sama lainnya tidak saling mengenal dan tidak terdapat kontak secara pribadi.

IV. Hubungan antara komunikasi dengan Hubungan Masyarakat :

1. Pengertian Humas :

Beberapa pendapat tentang pengertian Humas yaitu :

- a. Bertrand R. Canfield, hubungan masyarakat adalah suatu falsafah manajemen yang memberikan prioritas pertama kepada kepentingan masyarakat di dalam setiap keputusan dan tindakan.

- b. Howard Bonham, humas adalah suatu seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau sesuatu organisasi atau badan.
- c. Onong U. Effendy, humas adalah kegiatan yang berencana untuk menciptakan, membina dan memelihara sikap budi pekerti yang menyenangkan bagi organisasi disatu pihak dan publik dilain pihak, sedangkan untuk mencapainya adalah dengan jalan komunikasi yang baik dan luas secara timbal balik.

Dari pengertian Onong U. effendy di atas, berarti hubungan masyarakat adalah sebuah profesi yang menghubungkan kepentingan organisasi atau lembaga dengan masyarakatnya. Oleh sebab itu terdapat keterkaitan hubungan masyarakat dengan komunikasi, baik yang dilaksanakan langsung (direct communication) ataupun tidak langsung (indirect communication)

2. Hubungan antara Komunikasi dengan Hubungan Masyarakat :

Hubungan masyarakat adalah suatu profesi yang menangani hubungan antara sesuatu unit dengan masyarakat yang menentukan kelangsungan hidup unit tersebut. Kunci suksesnya hubungan masyarakat adalah melalui komunikasi karena keberhasilan seluruh kegiatan hubungan masyarakat yang telah ditentukan itu tergantung kepada sejauh mana hubungan masyarakat itu menjalin hubungan dengan masyarakatnya baik masyarakat di dalam organisasi maupun masyarakat di luar organisasi itu.

Sebagai contoh adalah : pihak produsen suatu organisasi akan selalu menganggap konsumen dan pihak yang terlibat dalam pemasaran hasil produksinya sebagai relasi dagang.

Keberadaan hubungan masyarakat dalam suatu organisasi, senantiasa mengemban misi untuk memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat tentang segala sesuatu yang berkaitan dengan kebijaksanaan dan tindakan lembaga atau organisasi.

Selain itu tugas hubungan masyarakat adalah untuk membina hubungan baik, saling pengertian dan saling membutuhkan antara organisasi kerja disatu pihak dan keberadaan masyarakat di lain pihak.

Tujuan dan kebijaksanaan suatu lembaga atau organisasi, tidak akan tercapai dengan baik apabila para petugas hubungan

masyarakat tidak menjalin komunikasi yang baik dengan masyarakat sasarnya.

Karena kegiatan yang dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat sangat luas, maka diperlukan metode komunikasi secara khusus.

Atas dasar itu, maka hubungan masyarakat disebut juga : "Method of Communication" atau metode komunikasi.

V. Hubungan masyarakat sebagai Metode Komunikasi :

Hubungan masyarakat sebagai metode komunikasi sering disebut dengan humas sebagai lembaga (Public Relations as State of Being).

Humas sebagai lembaga, umumnya hanya terdapat pada organisasi-organisasi besar, karena kegiatan komunikasi dengan publik tidak mungkin hanya dilakukan oleh pemimpin perusahaan sendiri.

Kegiatan humas sebenarnya harus dilaksanakan oleh pemimpin organisasi sendiri, akan tetapi karena publik yang menjadi sasaran kegiatannya terlalu banyak jumlahnya, baik yang berada di dalam maupun di luar organisasi, maka dibentuklah suatu bagian khusus untuk melaksanakan kegiatan tersebut.

Bagian-bagian yang dibentuk itu biasanya diberi nama : bagian humas, seksi humas, biro humas, urusan humas atau istilah-istilah lainnya yang sesuai dengan struktur organisasi yang bersangkutan.

Jadi komunikasi yang seharusnya dilakukan oleh pemimpin organisasi, kini dilembagakan kepada seseorang yang ditugasi untuk mengepalainya, hal ini lazim disebut dengan Kepala Hubungan Masyarakat yang disingkat dengan Kahumas (terjemahan dari Public Relation Officer yang disingkat PRO).

Untuk daerah tingkat II atau daerah tingkat I maupun setiap Departemen selalu dilengkapi dengan humasnya, karena kegiatan berkomunikasi dengan publik tidak mungkin dilaksanakan oleh Walikota, Bupati, Gubernur ataupun Menteri.

Jadi wewenang dan tugas pimpinan organisasi didelegasikan kepada Kahumas untuk melaksanakan komunikasi dengan publik yang begitu banyak jumlahnya.

Dalam hubungan itu, kahumas mengkonsepsikan, merencanakan dan mengorganisasikan kegiatan komunikasi secara metodologis dan sistematis untuk dapat dioperasikan secara efektif.

Oleh karena kegiatan yang dilakukan kahumas itu sangat luas, maka diperlukan metode komunikasi secara khusus. Atas dasar kenyataan itulah maka hubungan masyarakat itu disebut dengan Method of Communication atau Metode Komunikasi.

HUBUNGAN MANUSIAWI SEBAGAI SALAH SATU KEGIATAN HUBUNGAN MASYARAKAT

Pengertian Hubungan Manusiawi :

Hubungan manusiawi disebut juga Human Relations.

Hubungan manusiawi yang satu dengan lainnya, bukanlah seperti orang yang berkomunikasi biasa, dan bukan pula hanya merupakan penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain, tetapi merupakan hubungan antara orang-orang yang berkomunikasi, dimana mengandung unsur-unsur kejiwaan yang sangat mendalam.

Ditinjau dari ilmu komunikasi, hubungan manusiawi termasuk komunikasi karena sifatnya action oriented yang dapat merubah sikap, pendapat atau perilaku seseorang.

Ada 2 pengertian hubungan manusiawi yaitu :

1. Hubungan manusiawi dalam arti luas
2. Hubungan manusiawi dalam arti sempit.

1. Hubungan manusiawi dalam arti luas :

Hubungan manusiawi dalam arti luas adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan bidang kehidupan.

Berhasilnya seseorang dalam melakukan hubungan antar manusia, apabila ia sudah bersifat manusiawi seperti : ramah, sopan, hormat, suka membuat penghargaan dan lain-lain sikap yang bernilai luhur.

Jadi tidak mungkin manusia dapat hidup tanpa orang lain karena sebagai makhluk sosial, ia harus berusaha untuk menimbulkan keserasian dan keselarasan dengan lingkungannya.

Di dalam hubungan manusiawi, penghargaan sangat perlu karena seseorang akan membuat simpatik jika dirinya dihargai.

Hal ini dikatakan oleh :

- William James, ahli ilmu jiwa dari Harvard University yang mengatakan bahwa tiap manusia dalam hati kecilnya ingin dihormati dan dihargai.
- Keith Davis mengatakan bahwa human dignity atau harga diri merupakan etika dan dasar moral bagi hubungan manusiawi.

Hasil penyelidikan mengenai "personal wants" atau keinginan pribadi menunjukkan bahwa tiap manusia ingin diperlakukan sebagai "human being" atau manusia dengan respect kehormatan dan dignity atau penghargaan.

Jadi agar manusia merasa dirinya dihargai dapat ditunjukkan dengan berbagai cara tergantung dari segi situasi, kondisi dan tujuan dilakukannya human relations.

2. Hubungan manusiawi dalam arti sempit :

Hubungan manusiawi dalam arti sempit adalah interaksi antara seseorang dengan orang lain dimana interaksi ini hanyalah dalam situasi kerja dalam suatu organisasi kekerjaan atau work organization.

Dipandang dari sudut pemimpin yang bertanggung jawab untuk memimpin suatu kelompok bahwa hubungan manusia adalah interaksi orang-orang yang menuju suatu situasi kerja dimana motivasi mereka untuk bekerjasama secara produktif dengan perasaan puas, baik ekonomi, psikologi maupun sosialnya.

Organisasi kekerjaan cenderung untuk menganut filsafat "people centered" dimana manusia bukan semata-mata sebagai pelaksana atau alat produksi belaka melainkan merupakan faktor pendorong dalam mencapai tujuan.

Jadi dengan hubungan manusiawi, para pemimpin organisasi harus dapat memecahkan masalah yang timbul dalam situasi kerja yang disebabkan oleh faktor manusia, dan bahkan selanjutnya dapat digairahkan dan digerakkan kearah yang lebih produktif.

Hal ini dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi yaitu meniadakan salah pengertian dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia.

Dalam derajat intensitas yang lebih tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi. Frustrasi timbul pada diri seseorang akibat dari suatu masalah yang tidak dapat dipecahkannya sendiri.

Dalam kehidupan sehari-hari, siapapun dapat menjumpai masalah, misalnya : sakit yang tidak sembuh-sembuh, tidak lulus ujian, lamaran kerja yang ditolak, mobil yang terus-terusan rusak dan lain-lain.

Seseorang yang menderita frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya antara lain : suka merenung, putus asa, suka mengasingkan diri, suka mencari dalih untuk menutupi ketidakampuannya dan lain-lain. Frustrasi yang lebih parah lagi apabila disertai dengan agresi, misalnya : menyebarkan fitnah, mengkaibinghitakan orang, menyakiti orang baik dengan perkataan maupun perbuatan dan merusak benda-benda atau barang. Apabila frustrasi ini diderita oleh karyawan suatu organisasi yang jumlahnya banyak, maka hal ini akan mengganggu tujuan yang akan dicapai organisasi tersebut.

Oleh karena itu tidaklah bijaksana apabila seorang pimpinan menangani pegawai yang frustrasi dengan tindakan kekerasan.

Teknik untuk mengatasi masalah ini di dalam hubungan manusiawi disebut dengan : Konseling.

Yang bertindak sebagai konselor dalam kegiatan ini ialah : pemimpin organisasi, kepala hubungan masyarakat atau kepala-kepala lainnya misalnya : kepala bagian atau kepala seksi.

Tujuan konseling adalah membentuk konseli atau karyawan yang menghadapi masalah atau yang menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau dengan cara mengusahakan terciptanya suasana yang dapat menimbulkan keberanian kepada konseli untuk memecahkan masalahnya sendiri.

Sebagai contoh : Konselor hanya memberi nasehat, dan konselinya yang harus mengambil keputusan berdasarkan jalan yang dipilihnya sendiri. Seorang konselor dikatakan dapat berhasil jika ia benar-benar dapat memahami frame of reference yaitu : pengalaman, taraf pengetahuan, agama dan lain-lain.

Dalam kegiatan hubungan manusiawi, terdapat 2 jenis konseling yaitu :

- Directive Counseling, yaitu konseling yang langsung terarah
- Non Directive Counseling, yaitu konseling yang tidak langsung terarah.

- Konseling yang langsung terarah :

Konseling yang langsung terarah disebut juga dengan Counselor Centered Approach, yaitu konseling yang pendekatannya terpusatkan pada konselor.

Pada tehnik konseling ini, aktivitas utamanya terletak pada konselor, dimana konselor harus mengusahakan agar terjadi hubungan yang akrab dengan konseli sehingga timbul kepercayaan kepadanya yang selanjutnya konselor dapat mengajukan pertanyaan dalam rangka pengumpulan informasi.

Kemudian informasi yang diperoleh konselor itu dianalisa untuk memahami masalah yang memberati konseli.

Agar konselor berhasil dalam kegiatannya, maka ia harus dapat melakukan interpretasi sehingga dapat memberikan nasehat yang bersifat sugesti kepada konseli.

Syarat sugesti ialah : kepercayaan dimana konselor harus mempunyai kelebihan pengalaman dan pengetahuan dari konseli serta tingkah laku konselor tidak tercela.

- **Konseling tidak langsung terarah :**

Konseling tidak langsung terarah yaitu pendekatan yang terpusat kepada konseli.

Pada konseling ini, dapat dilakukan oleh konselor yang tidak memiliki pengetahuan mendalam mengenai psikologi karena aktivitas utama untuk keberhasilan kegiatan ini terletak pada konseli, sedangkan aktivitas konselor hanya berusaha agar konseli merasa mudah untuk memimpin dirinya sendiri.

Walaupun dikatakan non directive, namun konselor tetap harus membantu konseli untuk mendiagnosa gangguan jiwanya dan berusaha untuk menghilangkan motif-motif buruk yang menyebabkan gangguan. Jadi konselor berusaha memberikan jalan agar konseli dapat mencari jalan keluar sendiri dari kesukaran-kesukarannya.

Untuk itu maka konselor harus menciptakan suasana psikologis yang memungkinkan adanya saling pengertian, antusiasme dan sikap ramah agar konseli dapat menyatukan segala pikiran dan perasaan.

Tetapi perlu diingat bahwa masalah yang sedang diperbincangkan harus ditinjau dari pihak konseli yang sedang dibantu dan konselor harus bersifat simpatik yaitu turut merasakan apa yang dirasakan oleh konseli saat itu, sebab hanya dengan cara bersikap demikianlah pemimpin suatu organisasi atau kepala hubungan masyarakat yang berfungsi sebagai konselor itu akan berhasil dalam tugasnya.

V. **Kesimpulan :**

Kegiatan yang dilakukan oleh kepala hubungan masyarakat beserta staf dari suatu organisasi, merupakan metode komunikasi.

Dengan demikian hubungan masyarakat sebagai metode komunikasi, dilaksanakan melalui tahapan-tahapan penelitian seperti : Fact Finding, Planning, Communication dan Evaluation.

DAFTAR PUSTAKA

1. Hubungan Masyarakat, Drs. Novel Ali, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan universitas Terbuka. Jakarta, 1986.
2. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, Drs Onong Uchjana Effendy MA, CV Remaja karya, Bandung, Maret 1985.
3. Hubungan Masyrakat Suatu Studi Komunikologis, Drs. Onong Uchjana Effendy, MA, CV Remaja karya, Bandung, 1986.
4. Dinamika Komunikasi, Drs. Onong Uchjana Effendy, MA, CV Remaja karya, Bandung, 1986.
5. Komunikasi Dalam Teori dan Praktek, Dr. Phil Astrid S. Susanto, Bina Cipta, Bandung, 1977.

S U R A T T U G A S

Nomor : 1302/PT/4515/II/93/93

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Terbuka,
dengan ini memberikan tugas kepada :

Drs. Maholongan Simanjuntak dan Dra. Arifah Bintarti

untuk membuat karya tulis dengan mata kuliah Hubungan Masyarakat
sebagai pelengkap Buku Materi Pokok Hubungan Masyarakat
(ADNE 4532).

Demikianlah surat tugas ini kami keluarkan untuk dapat
dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 2 Maret 1993/93



Drs. Waskito Tjiptosasmito, MA

NIP. 130 109 426