

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Konteks Masalah

Profesi humas atau public relations di era modern saat ini merupakan suatu profesi yang menjanjikan namun juga penuh dengan tantangan. Kemajuan teknologi dan informasi di era ini yang begitu cepat menyebabkan tantangan tersebut semakin besar. Tantangan yang semakin besar ini dirasakan baik oleh seorang *Public Relations* di instansi pemerintah maupun pada public relations yang bekerja di perusahaan.

Humas pertama kali diperkenalkan pada tahun 1906 oleh Ivy Lee, saat ia berhasil menjembatani konflik buruh batubara dan pengusaha. Konsep ini lalu dikenal *Declaration of Principal* (Deklarasi Azas-Azas Dasar) yaitu prinsip yang terbuka dan tidak menyembunyikan data dan fakta. Sedangkan di Indonesia, Humas dikenal pada tahun 1950-an dimana humas bertugas untuk menjalankan peran dan fungsi-fungsi setiap kementerian, jawatan, lembaga, badan dan lain sebagainya.

Humas atau Public Relations merupakan bagian penting dalam sebuah perusahaan. Tugas Humas bukan hanya sekedar menciptakan citra perusahaan agar terlihat lebih kuat, baik dan sehat, akan tetapi Humas juga berperan dalam menciptakan kondisi agar perusahaannya kondusif, memiliki iklim kerja yang sehat, kuat hubungan sosialnya dan memiliki sumber daya manusia yang tinggi kinerjanya.

Public Relations berkembang sangat dinamis dan memang sangat dibutuhkan eksistensinya dalam suatu perusahaan. Misalnya, dalam bidang sosial, public relations dibutuhkan untuk mengkomunikasikan semua kepentingan lembaga kepada khalayak yang menjadi sasarannya.

Adapun pengertian *public* mengacu pada sekelompok orang yang menaruh perhatian pada sesuatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama pula (Oemi, 1962; 12). Menurut *Institute of Public Relations* (IPR), public

relations adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan khalayaknya (Jefkins, 1992: 08).

Makna dari public relations pada hakikatnya adalah perilaku atau sikap untuk membina hubungan yang harmonis. Pekerjaan utama public relations bukan hanya sekedar membina hubungan antarmanusia tetapi lebih bersifat membina interaksi antara seseorang dengan orang lain untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian lain public relations dikutip Daud Sirait (1970: 16) dari *Webster's New International Dictionary of The English Language* melalui bukunya tentang Hubungan Masyarakat dan Periklanan Niaga. Menurut Sirait, kamus internasional itu merumuskan public relations sebagai aktivitas yang dilakukan oleh industri, perserikatan, perusahaan, perhimpunan, jawatan pemerintah, dan atau organisasi lainnya, untuk menciptakan dan memelihara hubungan yang sehat dan bermanfaat dengan masyarakat tertentu (misalnya para langganan, para pegawai, atau para pemegang saham) dan masyarakat pada umumnya, dengan maksud menyesuaikan dirinya pada keadaan sekeliling dan memperkenalkan dirinya kepada masyarakat. Demikian pula dalam definisi ini dijelaskan bahwa titik berat kegiatan public relations adalah kepentingan dan kepercayaan publiknya. Petugas public relations harus berusaha menciptakan dan memelihara hubungan yang bermanfaat bagi publiknya.

Humas sendiri mempunyai fungsi yang cukup strategis dalam perusahaan maupun organisasi pemerintah. Humas adalah sebuah proses yang terus-menerus dari usaha-usaha manajemen untuk memperoleh kemauan baik dan pengertian dari pelanggan, pegawai, dan publik yang lebih luas.

Divisi public relations dituntut melakukan berbagai aktivitas kehumasan terutama yang berkaitan dengan fungsinya sebagai penyebar informasi bagi publik. Humas merupakan wadah titik temu antara pihak manajemen perusahaan dengan karyawannya melalui keterbukaan informasi yang difasilitasi oleh humas,

maka akan terjadi hubungan yang harmonis antara pimpinan dengan karyawan, maupun antarsesama karyawan sendiri.

Dalam suatu perusahaan, ada yang disebut dengan publik eksternal dan publik internal, dimana untuk menghubungkan kedua publik tersebut dibutuhkan aktivitas Humas atau public relations. Bagi publik internal, terutama para pegawainya, kegiatan public relations diperlukan untuk mewujudkan efisiensi kerja. Efisiensi dalam arti mencapai hasil yang sebesar-besarnya dengan menggunakan tenaga kerja yang sekecil-kecilnya, sehingga diperoleh profit yang sebanyak-banyaknya. Kegiatan internal public relations dibutuhkan untuk mencegah adanya ketegangan dan bentrokan antara pihak pimpinan atau majikan dengan pegawai atau staffnya. Masing-masing pihak mempunyai sifat dan keinginan yang berbeda. Adalah tugas public relations untuk meratakan jurang pemisah tersebut, antara lain dengan memupuk pengertian terhadap tugas dan kewajibannya masing-masing serta pengertian terhadap tujuan bersama dalam menyukseskan perusahaan itu.

Humas atau public relations dalam menjalankan aktivitas internalnya berkaitan langsung dengan para karyawan. Dalam menjalankan aktivitasnya, seorang petugas humas harus mampu menjalin kedekatan secara manusiawi dengan para karyawan agar tercipta hubungan yang harmonis. Masalah human relations adalah masalah rohaniah yaitu proses yang menyangkut watak, sifat, perangai, kepribadian, sikap dan tingkah laku menuju suatu kebahagiaan atau kepuasan hati. Proses rohaniah dengan perasaan bahagia ini berlangsung pada dua atau tiga orang yang terlibat dalam hubungan komunikatif, yakni komunikasi antarpersona yang karena sifatnya dialogis, maka masing-masing tahu, sadar dan merasakan efeknya. Human relations sebagai suatu aktivitas itu tidak mudah dilaksanakan. Titik sentral human relations adalah manusia atau dalam hal ini adalah dengan karyawan.

Human relations dirasakan pentingnya oleh para manajer atau oleh humas untuk menghilangkan “luka-luka” akibat salah komunikasi (*mis-communication*) dan salah interpretasi (*mis-interpretation*) yang terjadi antara manajer beserta karyawannya dengan publik di luar organisasi.

Human relations dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam segala situasi dan dalam semua bidang kehidupan, sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati pada kedua belah pihak.

Human relations dengan karyawan penting untuk dibina. Hubungan dengan karyawan merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari. Jadi, seorang public relations bukan hanya duduk di kantornya, melainkan harus berkomunikasi langsung dengan para karyawan. Ia harus senantiasa melakukan kontak pribadi.

Dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai humas, human relations dengan karyawan penting untuk dibina. Sebagai divisi yang bertugas untuk membangun hubungan baik secara sistematis antara kelompok atau publik, hubungan dengan berbagai publik tersebut sangat penting untuk dipelihara dan dibina dalam kaitannya dengan kepercayaan pada publik, dan dalam rangka menimbulkan pengertian bersama dan hubungan yang harmonis. Selain hubungan dengan publik, sebagaimana pengertian human relations, hubungan antarpersona, dalam hal ini dengan karyawan sebagai publik internal penting untuk dibina.

PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate, merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perkebunan kelapa sawit. Selain sebagai perkebunan kelapa sawit, perusahaan ini juga memiliki komoditi tanaman coklat yang dibudidayakan perusahaan untuk kegiatan percobaan, penelitian dan keperluan benih. PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate memiliki divisi Humas atau Public Relations dalam menjalankan aktivitas di perusahaan tersebut. Humas PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate, sebagaimana humas atau public relations pada perusahaan lain, petugas humas di perusahaan ini memiliki tugas dan tanggung jawab baik dalam menjalankan aktivitas internal maupun eksternal perusahaan. Aktivitas eksternal yang dilakukan berkaitan langsung dengan masyarakat dan desa-desa yang merupakan bagian dari ring 1 perusahaan. Sedangkan dalam aktivitas internal yang dilakukan, petugas humas atau public relations PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate terlibat secara langsung dengan karyawan

sebagai salah satu publik internal dalam perusahaan. Hubungan dengan para karyawan dijalin dan dibina baik secara personal maupun kelompok.

Berdasarkan uraian di atas yang telah dipaparkan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang aktivitas internal petugas humas dalam membina human relations karyawan. Sebagai seorang petugas humas yang menjalankan tugasnya sebagai penghubung atau jembatan diantara karyawan dengan perusahaan, peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana aktivitas petugas humas dalam menjalin hubungan manusiawi dengan karyawan.

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi fokus masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana humas memaknai aktivitas internal di PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.
2. Bagaimana interpretasi dari aktivitas internal humas di PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.
3. Bagaimana humas dalam memaknai human relations karyawan di PT. PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah mengenai apa saja yang akan dicapai dalam penelitian tersebut dan selalu menuliskan apa yang ingin dicapai dalam rumusan masalah. Intinya tujuan penelitian harus konsisten dengan masalah yang telah dirumuskan dalam penelitian. (Sujarweni, 2014;55)

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis bagaimana petugas humas memaknai aktivitas internal di PT.PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.

2. Untuk menganalisis bagaimana interpretasi dari aktivitas internal petugas humas di PT.PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.
3. Untuk menganalisis bagaimana petugas humas dalam memaknai *human relations* karyawan di PT.PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merupakan suatu harapan bahwa hasil penelitian ini akan mempunyai kegunaan baik praktis maupun teoritis.

Manfaat penelitian mengungkapkan secara spesifik kegunaan yang dapat dicapai dari aspek teoritis (keilmuan) dengan menyebutkan kegunaan teoritis apa yang dapat dicapai dari masalah yang diteliti, dan aspek praktis dengan menyebutkan kegunaan apa yang dapat dicapai dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan penelitian ini. (Sujarweni, 2014;56)

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Secara Teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan tentang aktivitas internal humas dalam membina *human relations* karyawan di PT.PP. London Sumatra Indonesia Tbk, Unit Bah Lias Estate.
2. Secara Akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya referensi bahan penelitian serta menjadi bahan bacaan yang berguna di lingkungan FISIP USU khususnya di Departemen Ilmu Komunikasi.
3. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta sumbangan kepada teman-teman yang tertarik mengenai penelitian tentang aktivitas internal humas dalam membina *human relations* karyawan.