**PERAN *PUBLIC RELATIONS* DALAM INTERNAL OGANISASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**JON FAHMI OSKANDAR**

Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Jurusan Ilmu Komunikasi

Jfoboy@gmail.com

**ASTRACT**

Jon Fahmi Oskandar, 2019, *The Role of Public Relations in Building Internal Public Communication at the Islamic University of North Sumatra, Jl. Willem Iskandar Medan Estate, Medan*, " Minithesis of the Faculty of Social Sciences Islamic University of North Sumatra Medan"

 *This research is motivated by the curiosity of researchers regarding the role of PR in building communication with the internal public. The focus of the research is Internal because according to researchers, Internal Public Relations are often neglected by Public Relations because external affairs are more extensive and complicated. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach. Using the theory of organizational communication and approach and the Human Relations Theory in explaining phenomena, while the conceptual framework is Public relations, the Role of Public Relations, Internal Public Relations and the scope of Public Relations.*

 *Based on the results of the research, Public Relations of the State Islamic University of North Sumatra have carried out the process well. What needs to be evaluated is paying attention to social psychology (Human relations) in communicating with employees, not only between ordinary human relationships but also about spiritual matters, helping in organizational communication and realizing the importance of maintaining relations with the Internal public.*

KEYWORD: *The Role of Public Relations, Internal Public Relations, Public Relations, Organizational Communication*

**Pendahuluan**

Organisasi merupakan hal yang menarik untuk dikaji. Terdapat ilmu yang mengkaji mengenai organisasi seperti Ilmu Management dan Ilmu komunikasi. Menurut Everett M. Rogers dan Rekha Agarwala dalam bukunya *“Communication in organizations”* yang menyatakan bahwa Organisasi adalah “ Sistem yang mapan dari orang-orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama, melalui suatu jenjang kepangkatan dan pembagian kerja”. (Effendy: 2009, 2).

 “Management dan organisasi dapat diibaratkan sebagai jiwa dan raga” (Effendy: 2009,1). Organisasi tanpa management tidak bisa berjalan, begitupun sebaliknya.Menurut Terry management adalah “ Proses yang khas, yang terdiri dari tindakan-tindakan: Perencanaan, pengorganisasian penggiatan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lain” (Effendy: 2009, 6).

 Kegiatan management didalam organisasi tesebut terdapat dalam Internal organisasi. Dalam organisai terdapat publik yang terlibat dalam menjalankan sistem dan aktivitas organisasi. Publik tersebut terbagi kedalam tingkatan jabatan (atasan-bawahan) serta pembagian kerja yang bergantung satu sama lain (sistem) hal ini sering disebut dengan strukture organisasi. Dalam menjalankan sistem tersebut, pastinya dibutuhkan komunikasi yang lancar antara pimpinan ke bawahan, bawahan ke pimpinan, maupun departemen yang sejajar tingkatanya.

 Komunikasi yang ideal adalah komunikasi dua arah (*two way traffic communications*), tidak hanya komunikasi dari atasan saja ke bawahan tetapi juga dari bawah ke atasan. Sering kali kita temui dalam organisasi dengan sistem management klasik sering mengabaikan opini serta aspirasi karyawan akibat asumsi negatif seperti perbedaan level dan merendahkan karyawan, dalam persfektif humanis hal ini tidak manusiawi karena karyawan merupakan pihak yang perlu dijaga dan dihargai.

 Selain komunikasi interaktif antara atasan dan bawahan, juga diperlukan komunikasi dua arah antar individu yang selevel jabatanya, tujuanya adalah menjalin relasi,berdiskusi, berbagi, hiburan, berkoordinasi dan sebagainya.Efeknya adalah harmonisasi maupun kekeluargaan antara pimpinan dan bawahan, bawahan dengan bawahan sehingga terciptanya saling pengertian. Hal ini juga akan meredam konflik kepentingan karyawan, dimana karyawan memiliki masalah pribadi masing-masing yang harus dipisahkan dari pekerjaan.

 Jika pimpinan berhasil melakukan komunikasi dua arah dan menciptan suasana harmonis dengan karyawan seperti paragrap di atas berarti pimpinan telah melakukan metode *Public relation* dalam pimpinanya. Salah satu cirinya adalah komunikasi yang berlangsung dua arah scara timbal balik. Dalam hal ini, “Purel merupakan suatu kegiatan komunikasi yang khas sehingga pimpinan dalam suatu organisasi bagaimanapun juga kecilnya dapat melaksanakan Purel” (Effendy: 2009, 95).

 Semakin besar organisasinya semakin rumit pula managementnya, sehingga semakin luas pula ruang lingkup Purel yang harus dilakukan. Hal tersebut tidak mungkin dilaksanakan oleh Top manager sendiri. Karenanya ‘Kegiatan komunikasi yang khas’ tersebut dapat dilembagakan dalam bentuk biro (*State of being*). Sedangkan pejabat yang ditugaskan untuk memimpinya dinamakan *Public relation officer* (PRO) ataupun Humas. Sehingga pimpinan lebih fokus terhadap pekerjaanya, sedangkan urusan relasi dengan publik diserahkan kepada unit PRO’.

 Mungkin tanpa PRO komunikasi dalam organisasi akan tetap berjalan lancar, karena pimpinan masih dapat menangani komunikasi tersebut serta masalah yang timbul. Tetapi jika organisasi tersebut besar akan sulit menyeimbangkan antara mengurus publik (*Internal-eksternal*) dengan pekerjaanya sebagai pimpinan. Jika hal ini dibiarkan dan diabaikan, seringkali akan muncul masalah dan konflik akibat tidak lancarnya arus komunikasi baik secara vertikal maupun horizontal.

 Ditambah lagi jika seorang pimpinan tidak paham mengenai konsep PR dan menekankan hanya pada hasil kerja mengesampingkan aspek kemanusiaan. Karyawan pun kurang diperhatikan kesejahteraanya sehingga terjadi penurunan kinerja yang berakibat pada penurunan produktivitas dan pencapaian tujuan tertunda. Karyawan adalah subyek yang perlu diberikan komunikasi yang menggugah perasaan, memotivasi serta persuasif. Sehingga karyawan maupun bawahan merasa dihargai dan berusaha untuk organisasi.

 Dalam teori, manager atau pimpinan dalam organisasi yang menerapkan management klassik sering menekan karyawan dengan perintah yang kasar dan semena-mena, pekerja dituntut untuk melakukan pekerjaan sebaik mugkin dan se ideal mungkin, sedikit saja kesalahan akan mendapat teguran maupun sanksi. Hal tersebut akan membuat tegang, tertekan serta luka dihati karyawan sehingga menyebabkan penurunan kinerja secara tidak langsung. Organisasi seharusnya memahami bahwa pekerja memasuki suatu organisasi memiliki harapan serta cita-cita selain itu juga perlu dihargai atas hasil kerja kerasnya.

 Allah Swt melarang menyakiti sesama manusia terutama orang mukmin dan mukminat, sebagai sesama manusia seharusnya kita hidup aman saling berdampingan saling menghargai dan menghormati, supaya tidak terjadi konflik yang merugikan. Allah Swt berfirman :

وَالَّذِينَيُؤْذُونَالْمُؤْمِنِينَوَالْمُؤْمِنَاتِبِغَيْرِمَااكْتَسَبُوافَقَدِاحْتَمَلُوابُهْتَانًاوَإِثْمًامُبِينًا

Artinya: “Dan orang-orang yang menyakiti orang-orang yang mukmin dan mukminat tanpa kesalahan yang mereka perbuat, maka sesungguhnya mereka telah memikul kebohongan dan dosa yang nyata”. (Q.S. Al-Ahzab : 58).

 PRO memiliki peran yang strategis dalam komunikasi organisasi, lancarnya aktivitas organisasi serta suasana kondusif, harmonis dan aman tidak lepas dari peran PR. Dimana selain menjalin relasi dan berkomunikasi dengan pihak luar *(eksternal)*, PR tidak boleh mengabaikan hubungan publik Internal. Karena Internal termasuk dalam ruang lingkup PR. PR adalah pihak yang lebih tahu mengenai peristiwa di dalam organisasi, karena yg mengklarifikasi serta menjaga citra organisasi ke media atau pihak luar adalah PR, tentu isu negatif harus mampu diklarifikasi atau diframing ke masyarakat.

 PR memiliki ruang lingkup yang luas yaitu Publik Iternal atau orang yang ada di dalam organisasi serta Publik eksternal yaitu yang berada di luar organisasi yaitu masyarakat luas. Karena luas dan kompeksnya tugas humas sehingga tidak memungkinkan seluruh khalayak harus dilayani dan seluruh tugas harus dilakoni. Hal ini mungkin keterbatasan daya dan dana, karena humas berada di naungan suatu organisasi yang tentu saja memiliki pengeluaran yang tidak sedikit. Seperti yang diungkapkan oleh Morissan dalam bukunya *“Managemen PR: Stratgi menjadi Humas profesional”* menurutnya, “Dewasa ini praktisi Humas sudah harus memfokuskan pekerjaanya pada khalayak tertentu saja, ini berarti tidak semua khalayak harus dilayani. Menurutnya, khalayak Humas baik kelompok maupun orang-orang yang berhubungan dan berkomunikasi dengan perusahaan, baik internal maupun eksternal pada dasarnya sangat luas dan kompleks, tidak mungkin semuanya bisa dilayani”.

 Karena luasnya ruang lingkup tersebut, dibutuhkan management PR yang mengurusi masing-masing tugas PR tersebut, setiap staff mengurus tugas masing-masing. Bahkan hubungan publik Internal sering terabaikan karena lebih fokus kepada hubungan eksternal seperti pubikasi.Allah Swt berfirman mengenai memperbaiki hubungan baik dengan sesama, yang berbunyi :

فَاتَّقُوااللَّهَوَأَصْلِحُواذَاتَبَيْنِكُمْوَأَطِيعُواَاللَّهَوَرَسُولَهُإِنْكُنْتُمْمُؤْمِنِين

Yang artinya : “Maka bertakwalah kepada Allah dan perbaikilah perhubungan di antara sesamamu; dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya jika kamu adalah orang-orang yang beriman.” (QS. Al-Anfaal: 1).

 UIN SU merupakan Universitas Islam Negeri dibawah Kementrian Agama Republik Indonesia. Sebagai Universitas negeri, UIN SU terikat dengan regulasi, SOP, birokrasi serta protokoler yang berlaku. UIN SU merupakan organisasi dengan pendekatan birokrasi. Dimana menurut Weber mengenai birokrasi adalah konsep mengenai kekuasaan, wewenang dan legitimasi (Syaiful: 2016, 136). Dalam Birokrasi, komunikasi lebih ditekankan dari atasan ke bawahan.

 Birokrasi merupakan salah satu persfektif objektif mengenai organisasi. Menurut Syaiful mengenai Komunikasi organisasi dalam persfektif objektif, “.... Memiliki tradisi kerja mekanistik dengan aturan kerja yang ketat dan hubungan hierarkis yang jelas. Komunikasi organisasi dalam persfektif ini masih dilihat sebagai suatu proses yang terstruktur, terorganisasi, tertata rapi dan berproses sesuai aturan yang telah ditetapkan” (Syaiful: 2016, 146).

 Sedangkan komunikasi yang ideal itu adalah komunikasi dua arah seperti yang dibahas sebelumnya. “Begitupun aktivitas Public Relations sehari-hari adalah menyelenggarakan komunikasi dua arah antara lembaga dengan publik yang bertujuan untuk menciptakan saling pengertian dan dukungan bagi tercapainya tujuan tertentu perusahaan” (nova Firsan: 2014, 23). Sedangkan dalam birokrasi, komunikasi dari atasan ke bawah adalah satu arah, juga memiliki hubungan *Hierarki*yang jelas antara bawahan dengan atasan. Hal ini bertolak belakang dengan prinsip PR serta *Human relations* yang menyelenggarakan komunikasi dua arah serta mengurangi hubungan *Hierarki* yang jelas tersebut.

*Permasalahan*

1. Peran Humas dalam Internal UIN SU?
2. Apakah Birokrasi menghambat Humas dalam menjalankan peranya?
3. Upaya *Public Relations Officer* mengatasi masalah-masalah anggota organisasi?

**Hasil dan Pembahasan**

1. **Peran Humas dalam Internal UIN SU**

Komunikasi pasti terjadi pada setiap organisasi, Model dan konteks komunikasi dalam organisasi terintegrasi di dalamnya, seperti pasti terjadi komunikasi antar personal, kelompok, verbal, non verbal, langsung, tidak langsung, tertulis, maupun tidak, model satu arah, dua arah, transaksional bahkan nirmassa. Yang khas dari komunikasi organisasi adalah adanya arus komunikasi baik vertikal yakni dari atasan ke bawahan dan sebaliknya, maupun Horizontal yakni komunikasi yang terjadi antara anggota organisasi yang setara level jabatanya. Sebagai biro yang memiliki skill komunikasi yang baik. Humas tentu dapat menganalisis setiap hambatan yang terjadi dalam arus komunikasi organisasi dan menjaganya tetap lancar. Salah satunya misalnya komunikasi bawahan dengan atasan kurang intens karena atasan lebih merasa hebat dibanding level bawah sehingga kurang bersosialisasi dengan bawahan hal ini dapat menghambat komunikasi.

 Peran Public relations sendiri di dalam organisasi menurut Nova Firzan (2011: 58) yaitu:

1. Penasihat ahli

 Seorang praktisi *public relation* yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tingi dapat membantu mencarikan solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publiknya. Hubungan antara *public relations* dengan manajemen organisasi ini ibarat dokter dengan pasiennya, artinya pihak manajemen bertindak pasif untuk menerima atau mempercayai apa yang telah disarankan atau usulan dari *public relations* tersebut dalam memecahkan dan mengatasi persoalan *public relations* yang telah dihadapi oleh organisasi yang bersangkutan.

1. Fasilitator komunikasi

 Dalam hal ini, *public relations* bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. *Public relations* harus bisa menjelaskan kembali keinginan dan harapan organisasi kepada pihak publiknya.

1. Fasilitator proses pemecahan masalah

 Peranan *public relations* dalam proses pemecahan persoalan merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi baik sebagai penasihat hingga mengambil tindakan berupa keputusan dalam mengatasi persoalan yang ada.

1. Memberi peringatan dini kepada para manajer untuk mengantisipasi setiap kecenderungan

 Salah satu kewajiban seorang *public relation* yaitu selalu mengingatkan para manajer dalam melakukan berbagai kegiatannya. Jangan sampai dengan adanya kegiatan menimbulkan permasalahan dimata publik.

1. Menggunakan reset dan teknik-teknik komunikasi sebagai sarana utama

 Media yang digunakan sebagai sarana komunikasi oleh *public relations* harus disesuaikan dengan tingkat kebutuhan masyarakat.

 Untuk lebih jelasnya, peneliti menyajikan data peran Humas UIN SU dalam tabel seperti berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Peran PR/Humas | Keterangan  |
| 1 | Penasehat ahli | Mempunyai akses berkomunikasi dengan setiap pimpinan dan memberi solusi pada setiap bagian atau departemen serta mempunyai wewenang dan otoritas menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan publik. |
| 2 | Fasilitator komunikasi | Sebagai mediator atau jembatan penghubung organisasi dengan publik dan publik dengan organisasi, terlihat dari tugas humas sebagai pusat informasi. Jika ada yg memiliki pertanyaan, kritik, saran, pasti ke ruangan Humas untuk kemudian disampaikan ke managemen maupun pimpinan. |
| 3 | Fasilitator proses pemecahan masalah | Bertaggung jawab terhadap citra UIN SU sehingga isu negatif dan opini negatif harus di minimalisir dan klarifikasi. Berusaha keluar dari setiap krisis. |
| 4 | Memberi peringatan dini kepada para manajer untuk mengantisipasi setiap kecenderungan | PR/ Humas adalah pihak yang mencegah timbulnya masalah supaya tidak terjadi krisis, tentu memberi peringatan kepada pihak manajemen jika melakukan sesuatu yg beresiko. |
| 5 | Menggunakan reset dan teknik-teknik komunikasi sebagai sarana utama | Penggunaan riset masih minim tetapi teknik komunikasi yang dimanfaatkan antara lain memanfaatkan media cetak internal mahasiswa, website, email, dan media luar ruang sebagai sarana komunikasi dengan publik yang tepat. |

1. **Apakah Birokrasi menghambat Humas dalam menjalankan peranya?**

 Sulit membedakan antara organisasi dengan pendekatan struktural fungsional atau sering disebut Birokrasi. Dapat dikatakan bahwa organisasi adalah Birokrasi. Organisasi adalah kumpulan sekelompok orang atau sistem individual yang terkoneksi dalam suatu *hierarki* dalam jenjang dan pembagian kerja yang berupaya untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berdasarkan defenisi mengenai organisasi tersebut, seakan membenarkan jika organisasi seharusnya memiliki *Hierarki* yang jelas antara atasan bawahan.

 *Human relation* memang belum sepopuler Birokrasi terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Tetapi sudah banyak diterapkan di negara maju karena dirasa penting dalam rangka memecahkan masalah yang menyangkut faktor manusia dalam managemen sekaligus memotivasi. Pendekatan ini menyangkut psikologis atau kejiwaan

 Setiap organisasi pasti memiliki aturan-aturan maupun regulasi baik ketat maupun tidak, tertulis maupun tidak. Tanpa peraturan yang jelas pekerja akan sulit dikontrol dan sulit menentukan konsekuensi apa yang diberikan jika melakukan suatu hal di luar etika. Begitupun yang diungkapkan informan penelitian yaitu Yunni Salma selaku kepala Humas UIN SU mengenai konsep birokrasi UIN SU. Beliau mengatakan peraturan tersebut dibuat untuk kebaikan bersama jika tidak dibuat peraturan maka orang akan semena-mena dalam organisasi. Dimana kita ketahui bahwa konsep birokrasi menganut sistim baku dan formal, segala sesuatu harus sesuai dengan prosedur dan protokoler yang telah ditentukan secara tertulis. Setiap tugas atau perintah yang datang dari atasan disampaikan melalui surat resmi dan melewati beberapa departemen atau biro. Perintah tersebut harus dilaksanakan oleh staff terkait dalam hal ini dituntut sebuah profesionalitas dalam bekerja. Berdasrkan observasi peneliti dilapangan, peneliti melihat pegawai di UIN SU apel pagi jam 07.30 Wib, istirahat 12.00 Wib dan pulang jam 16.30 Wib hal tersebut dilakukan setiap hari mulai hari Senin sampai hari Jumat.

 Peneliti melihat pegawai menyapa satu sama lain, mengobrol dan tertawa. Terutama momen setelah apel pagi dan sore. Pada waktu jam kerja, pegawai berada di ruangan masing-masing, setiap ruangan atau biro memiliki kepala atau pimpinan masing-masing. Terdapat sekurity berjaga di loby untuk menjaga keamanan dan memantau tamu yang masuk, semuanya terlihat kondusif. Di ruangan tengah terdapat lapangan badminton sebagai sarana hiburan dan olahraga. Sering juga diadakan senam pagi untuk menjaga badan pegawai tetap segar dan bugar.

 Berdasarkan paragrap di atas, peneliti menginterpretasikan semua aktivitas organisasi berjalan lancar. Pegawai pun terlihat bahagia dan tidak merasa terbebani dengan jadwal yang padat karena adanya sarana-prasarana serta media untuk melepas penat. Sehingga walaupun dengan sistem Birokrasi, UIN SU tetap peduli terhadap kebutuhan karyawan. Walaupun mungkin ada masalah di rumah, tentu harus disembunyikan dengan senyuman. Begitupun dengan pihak Humas sama halnya dengan pegawai lainya, turut ikut berinteraksi.

 Pihak PR sendiri berfungsi sebagai pusat informasi seperti yang tertulis di pintu ruang Humas “Anda bertanya, Humas menjawab”. Untuk tamu maupun mahasiswa yang membutuhkan informasi seputar UIN SU langsung bertanya ke ruangan Humas yang tepat berada dekat pintu masuk. Jadi, Humas adalah pihak yang mengetahui seputar Internal UIN SU, bahkan untuk mengklarifikasi sebuah kasus atau masalah, Humas yang bertanggung jawab menyampaikan fakta sebenarnya yang tidak menyudutkan organisasi dengan tata bahasa yang terstruktur dan terframing dengan baik.

 Intinya adalah melayani, fungsi Humas sendiri seperti yang dipaparkan di bab II yaitu, Mengabdi pada kepentingan umum, Memelihara komunikasi yang baik, Menitikberatkan moral dan tingkah laku yang baik. Humas merupakan sosok yang baik dan mengayomi, patut menjadi contoh yang baik. Citra merupakan hal yang penting bagi Humas baik Citra diri maupun Organisasi, sudah tentu hal baik, yang meraih simpati publik yang ditampilkan. Yang perlu dilayani dan dipelihara komunikasinya adalah Publik atau *Stakeholder* seperti yang dipaparkan pada bab II, dalam penelitian ini yang difokuskan adalah Publik internal yaitu Anggota organisasi seperti Karyawan, manager dan pimpinan.

 Kesulitan Humas dalam menjalankan tugasnya tidak ditemukan, bukan berarti tidak ada. Berdasarkan observasi serta pendapat informan sistem Birokrasi tidak menghambat Humas menjalankan fungsinya sebagai PR karena seperti yang tertulis di atas, walaupun sistem Birokrasi UIN SU tidak mengekang karyawan. UIN SU memberikan sarana prasarana untuk melepas penat dan stress seperti, senam pagi, permainan tennis meja dan badminton, rapat atau pertemuan rutin, wisata, dan lain-lain.Selain itu komunikasi secara horizontal berjalan lancar dan dua arah, walaupun secara vertikal informasi dan komunikasi datang dari satu pihak atau satu arah.

 Untuk *two way traffic communications* sendiri sudah terjadi terutama sesama karyawan yang selevel jabatanya, bahkan dengan petugas kebersihan pun terjadi komunikasi dengan pegawai tanpa ada sekat level jabatan. Sehingga Humas tidak mengalami kesulitan untuk menjalin kerjasama dengan karyawan dan menjalin hubungan baik sesama karyawan. Sedangkan untuk atasan memang tidak bisa sembarangan, untuk berkomunikasi, dengan rektor misalnya harus melalui surat resmi, untuk bicara langsung harus memiliki kepentingan dan loby yang mumpuni. Hal ini memang sebuah regulasi maupun aturan yang dianut sistem Birokrasi, karena sebagai atasan pasti memiliki keunggulan dibanding bawahan, bawahan tidak bisa sesukanya dengan atasan karena atasan adalah orang yang memerintah. Intinya adalah semua berjalan secara alamiah tanpa perlu campur tangan Humas.

 Tugas dan ruang lingkup Humas dari satu organisasi berbeda dengan Humas di organisasi lain tergantung luas kecil organisasi. humas merupakan termasuk kedalam manajemen organisasi sehingga harus menyesuaikan dengan keadaan organisasi serta membantu pimpina mencegah serta menghadapi masalah hubungan dengan publik.

 Menurut Yunni salma selaku key informan menyebutkan bahwa setiap organisasi membutuhkan aturan yang ketat tersebut, bukan berarti UIN SU otoriter, tetapi untuk menciptakan keberaturan, karena UIN SU tetap memerhatikan karyawanya, berusaha memenuhi kebutuhanya walaupun tidak sepenuhnya. Berdasarkan pendapat kepala bagian Humas UIN SU tersebut, terlihat Humas mencoba membela dan memperbaiki citra UIN SU dari asumsi yang peneliti tanyakan mengenai Birokrasi. Sesuai dengan peran serta fungsi PR untuk mencegah masalah dan menjaga serta memperbaiki citra organisasi.

 Berdasarkan pengamatan serta interpretasi peneliti sendiri, berdasarkan aktivitas Humas di Internal UIN SU. Humas lebih fokus kepada media relations dan Publikasi yang merupakan hubungan eksternal. Kegiatan Humas menjalin hubungan dengan Publik Internal peneliti jabarkan dalm tabel berikut:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Kegiatan PR / Humas UIN SU | Keterangan  |
| 1 | Informasi (Tanya jawab) | PR sebagai pihak yang menjawab pertanyaan publik yang berkaitan dengan organisasi baik tamu, mahasiswa, staff, manager dan sebagainya. Memberikan jawaban yang jelas dan klarifikaatif, sehingga tidak terjadi miskomunikasi serta persepsi yang salah. |
| 2 | Media Internal | Media yang disediakan Humas yaitu Slide berupa foto dan audio visual produksi Humas sendiri di LCD. Media lainya yaitu Email dan Website berisi berita seputar Internal UIN SU. |
| 3 | MC dan Protokoler | Menfasilitasi acara formal dan kunjungan dengan menyusun *rundown* acara, konsumsi, dokumentasi, berita, dan sebagainya. |
| 4 | Berkomunikasi dengan Biro lain | Sesekali Kabag Humas mengunjungi biro lain terkait kepentingan komunikasi serta penasehat ahli. |
| 5 | Berkomunikasi dengan pegawai | Berkomunikasi dengan beberapa karyawan terkait pekerjaan maupun bertutur sapa. Untuk mengeratkan tali silaturahmi untuk hubungan yang baik. |
| 6 | Memiliki akses berkomunikasi dengan setiap pimpinan srta rektor | Sebagai penasehat ahli, penyampai informasi, pemberi saran serta memberi peringatan dini |

 Berdasarkan hal di atas, terdapat kekurangan seperti media Internal yang terlalu sedikit, dan tidak melaksanakan *Human relation* sebagai pemecah masalah aspek psikologi karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Mimi sahiraselaku staff Humas dan Yuni salma bahwa mereka tidak menerapkan *Human relation*karena tidak banyak permasalahan karyawan menyangkut psikologi untuk dipecahkan. Karyawan dapat memcahkan dan memisahkan antara masalah yang ada di rumah dengan pekerjaan, jadi saat bekerja fokus pikiran adalah pekerjaan. Saat peneliti bertanya mengenai *Human relation*, informan menjawab hal tersebut bukan tugas pokok humas, jadi mereka hanya menjalankan hal-hal pokok terutama menjaga citra UIN SU dimata publik.

 Berdasarkan paragrap di atas, peneliti menganalisis bahwa Humas memiliki ruang lingkup pekerjaan yang luas, selain menjaga citra, humas juga sering disandingkan dengan bagian pemasaran melalui aktivitas publikasi dan iklan produksi sendiri, disandingkan dengan bagian personalia membantu permasalahan kinerja karyawan, hubungan pemerintah, manajemen krisis, hubungan dengan seluruh publik yang bersangkut paut dengan organisasi termasuk masyarakat sekitar dan lobi politik. Sehingga urusan Internal dan Eksternal sering tidak imbang.

 Birokrasi zaman modern sudah di rekonstruksi sesuai perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan, secara implisit sudah berpadu dengan pendekatan *Human relation* yang mementingkan hak-hak manusiawi. Sehingga isu mengenai Birokrasi adalah otoriter sudah tidak berlaku lagi zaman sekarang. Karena kita harus kompetitif dan perbaiki kualitas diri supaya dapat bekerja di suatu organisasi. semakin bagus dan tinggi gaji organisasi semakin tinggi kualifikasi calon pekerja yang ditentukan. Intinya, anda bekerja dengan baik dan profesional, organisasi akan mempertahankan anda bahkan diberi bonus, penghargaan bahkan promosi. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa Birokrasi tidak menghambat Humas UIN SU dalam menjalankan peranya sebagai agen fasilitator komunikasi dua arah.

1. **Upaya *Public Relations Officer* mengatasi masalah-masalah anggota organisasi**

 Untuk masalah anggota organisasi terutama masalah pribadi dalam organisasi Birokrasi sendiri sebenarnya lepas tangan. Karena Birokrasi menuntut profesionalitas pekerjanya dan penyelesaian pekerjaan dengan baik serta efisien sehingga urusan pribadi dan pekerjaan harus dipisahkan. Intinya, organisasi tidak mau tahu masalah pribadi maupun keluhan, tetapi hanya melihat hasil kerja. Hal itu pun pasti terjadi di UIN SU karena menerapkan sistem Birokrasi. Seperti menurut Weber, Birokrasi adalah konsep mengenai kekuasaan, wewenang dan legitimasi. Hal ini terkesan objektif karena tidak melihat keadaan karyawan yang dilihat hanya hasil kerja.

 *Human relation* merupakan solusi untuk memecahkan masalah yang menyangkut rohaniah maupun psikologi karyawan dan manager. Sebagai organisasi dengan sistim Birokrasi, tentu menuntut karyawanya untuk bekerja profesional dan maksimal dan rutinitas akan dlakukan pekerjaan setiap hari dalam waktu 12 jam. Berangkat pagi-pagi supaya tidak terlambat dan tidur cepat supaya cukup istirahat sehinga sedikit waktu untuk keluarga dan anak-anak. Ditambah lagi dengan pikiran yang tak menentu antara masalah pribadi dan masalah di kantor akan membuat stress dan berefek terhadap kinerja.

 Berdasarkan pengamatan peneliti, tidak ada tanda-tanda letih, stress dan frustasi menghadapi pekerjaan, mungkin karena mereka sudah profesional dalam bidang pekerjaanya. Humas pun tidak begitu banyak mengatasi masalah kinerja karyawan untuk masalah disiplin, ketua biro masing-masing yang akan turun tangan menasehati baik secara persuasif maupun koersif, tergantung kesalahan yang dibuat.

 Upaya humas menjalin hubungan Publik internal antara lain berkomunikasi secara antarpersonal dengan setiap karyawan, karena secara antarpersonal pembicaraan akan lebih intens dan mendalam. Komunikator dapat melihat langsung respons lawan bicara serta menggali *field of reference* dan *field of experiance*masing masing. Sehingga menemukan masalah dan memeberi saran penyelesaian yang tepat. Tetapi informan mengatakan tidak melaksanakan *Human relation* (hubungan manusiawi) tetapi hubungan antar-manusia biasa. Beranjak dari aliran *Humanisme* dalam psikologi, Hubungan manusiawi adalah komunikasi persuasif penuh etika untuk mengobati luka-luka akibat mis-komunikasi manager dengan karyawan seraya memotivasi dan bekerja dengan hati puas dan tidak merasa terbebani. Juga memotivasi karyawan dengan memberikan apa yang mereka butuhkan, supaya kinerja mereka meningkat dan produktivitas meningkat.

*Human relation*bukan hanya dapat diterapkan di situasi kerja tetapi di kehidupan sehari-hari dengan siapa saja. *Human relationi* juga dapat diterapkan oleh siapa saja, berbicara dengan penuh etika dan menghargai orang lain. *Human relation* hanya bisa diterapkan secara antarpersonal karena respon dari komunikan dapat dilihat langsung, pembicaraan ini pun akan berlangsung lebih pribadi dan mendalam dengan kata lain, dapat membicarakan masalah pribadi yang diketahui kedua belah pihak. Sehingga metode konseling sangat tepat digunakan dalam memecahkan masalah karyawan. Karyawan membicarakan masalah yang dipendam dan dirasakan kepada konselor (Humas). Konselor mendengarkan cerita komunikan dan memberi nasehat serta solusi terhadap masalah komunikan. Dengan konseling, karyawan ‘bermasalah’ akan merasa puas dan kembali beraktivitas secara normal.

 Tetapi Humas UIN SU tidak menerapkan konseling maupun *Human relation* dalam aktivitasnya. Menurut informan “hal itu bukan tugas pokok Humas walaupun secara tidak tertulis itu pasti terjadi”. Menurut Yuni Salama selaku Kabag Humas menjelaskan tugas dari PR atau Humas UIN SU sendiri adalah 1) publikasi, 2) dokumentasi dan 3) protokoler. Menjalin serta menjaga hubungan dengan publik baik internal maupun eksternalmereka melakukanya setiap hari dengan karyawan dan pimpinan secara tatap muka. Untuk pendekatan Hubungan manusiawi sendiri bukan tugas Humas, tetapi lebih diserahkan kepada organisasi atau pimpinan tertinggi dari organisasi karena yang memegang kendali adalah beliau sedangkan Humas merupakan staff yang sejajar dengan biro lain. Disamping itu, mereka tidak pernah menemukan kasus karyawan frustasi di UIN SU semua bekerja secara profesional, tugas mereka adalah menampung aspirasi dan opini dari bawahan, mahasiswa maupun pihak luar kampus.

 Upaya Humas dalam mengatasi masalah anggota organisasi tidak ada. Tugas Humas UIN SU adalah Publikasi, Dokumentasi dan Protokoler sehingga urusan masalah anggota organisasi bukan urusan mereka, jika adapun yang menangani bukan mereka tetapi diserahkan ke urusan perundang-undanngan. Bukan berarti mereka lepas terhadap Publik internal yang jadi tanggung jawab Humas, mereka selalu menjalin silaturahmi dengan setiap anggota organisasi.

 Untuk menentukan apakah UIN SU memiliki pendekatan *Human relations* atau tidak dikemukakan oleh Renensis likert dengan nama Empat sistem likert (Rohim syaiful: 2016: 137) yaitu:

1. Sistem *Exploitative-authoritative* pimpinan menggunakan kekuasaan dengan tangan besi. Keputusan yang dibuat oleh pimpinan tidak memanfaatkan atau memperhatikan umpan balik dari para bawahanya.
2. Sistem *Benevolent-authoritative*, hampir sama dengan sistem yang pertama. Perbedaanya, pada sistem yang kedua pimpinan cukup memiliki kepekaan terhadap kebutuhan para karyawan.
3. Sistem *Consultative*, pimpinan masih memegang kendali, namun mereka juga menerima masukan-masukan dari bawah.
4. Sistem *Participative managemen*, memberi kesempatan kepada para karyawan untuk berpartisipasi penuh dalaam proses pengambilan keputusan. Sistem ini mengarahkan para bawahan untuk meningkatkan rasa tangung jawab dan motivasi bekerja yang lebih baik.

 Berdasarkan hal diatas, peneliti menyimpulkan bahwa UIN SU masuk kedalm sistem *Benevolent-authoritative* seperti yang terlihat dari indikasinya yaitu, sistemnya masih Birokrasi tetapi pimpinan masih memiliki kepekaan terhadap kebutuhan bawahan. Menurut peneliti, masukan-masukan dari bawah masih kurang diperhatikan. Semua keputusan ada di atasan yang sesuai dengan peraturan yang disepakati dan tidak bisa diganggu gugat.

**Penutup**

 Humas dalam setiap organisasi berbeda tergantung system yang di terapkan organisasi dalam menjalankan managemenya. Apakah system structural fungsional maupun pendekatan Human relation atau sering disebut *participative.* Dalam instansi pemerintah tentu yang diterapkan adalah Struktural fungsional salah satu pendekatanya adalah system Birokrasi yang dikemukakan oleh Max Weber. Dimana pendekatan ini menekankan kepada kekuasaan dan otoritas serta perintah berdasarkan aturan yang ditetapkan bersama secara tertulis. Sehingga pola komunikasi dalam system ini terkesan kaku, karena harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Berdasarkan pembahasan di atas penulis menyimpmpulkan:

1. Hambatan yang dirasakan Humas dalam menjalankan fungsinya di Internal UIN SU adalah tidak ada, karena menurut informan mereka sudah ditentukan tugasnya oleh UIN SU yaitu Publikasi, Dokumentasi dan Protokoler. Jadi, fungsi Humas lain yang terabaikan bukan tugas mereka secara formal tetapi secara informal mereka tentu melaksanakanya. Selama ini hanya berinteraksi antar manusia biasa tanpa menyentuh aspek rohaniah karyawan. Intinya adalah, Humas UIN SU menjalankan tugas yang ditentukan oleh pimpinan UIN SU dan tidak melaksanakan hal yang bertentangan dengan Birokrasi.
2. Peran Humas dalam komunikasi organisasi di UIN SU sudah terlaksana dengan baik meliputi Penasehat ahli, fasilitator komunikasi, Fasilitator proses pemecah masalah, Memberi peringatan dini kepada para manajer untuk mengantisipasi setiap kecenderungan, Menggunakan reset dan teknik-teknik komunikasi sebagai sarana utama. Tentunya dengan peran tersebut sudah membantu komunikasi organisasi di UIN SU terutama mediator komunikasi karena Humas menghubungkan dan menyampaikan aspirasi maupun pesan dari Publik ke organisasi begitupun sebaliknya.
3. Berdasarkan empat sistem Likert peneliti menyimpulkan bahwa UIN SU masuk ke sistem ke dua yaitu *Benevolent-authoritative* dimana seperti sistem pertama yang bersifat tangan besi bedanya adalah *Benevolent-authoritative* cukup memiliki kepekaan terhadap kebutuhan karyawan.
4. Tidak adanya aktivitas atau kegiatan *Human relation* melainkan hubungan antar manusia biasa, tidak adanya efek antara organisasi birokrasi dengan aktivitas PR. Kegiatan riset humas. tampungan opini publik masih kurang baik.

**Saran**

 Untuk memperhatikan aspek *Human relations* dan menyediakan kotak saran sebagai media pengumpul opini publik.

**Daftar Pustaka**

Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010. Judul : *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Penerbit Prenada Media Group : Jakarta.

M.A. Satori djam’an Dr. Prof & M. Pd. Komariah Aan Dr. Prof, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Alfabeta: Bandung(2017)

Rohim syaiful, *Teori komunikasi*, Jakarta: Rineka cipta (2016)

Oliver sandra*, Strategi PR*, Erlangga (2001)

Effendy uchjana onong drs. Prof, *Human relation & Public relation*,Bandung: Mandar maju(2009)

Nova Firsan, *PR War*,Jakarta: gramedia(2014)

Nova Firsan, *Crisis Public Relations.* Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada (2011)

Iriantara Yosal, *Management strategis publik relations*, Jakarta:Ghalia Indonesia (2004)

Hybels Saundra, Weaver II L. Richard, *Communicating effectively*, New york: Mcgraw-Hill (2007)

Yuliana Nina, *Media relations*,: Yogyakarta: Graha Ilmu (2014)

Ruslan rosady, 2017

M.A, morissan, *Managemment Public Relations: Strategi menjadi Humas profesional*, Jakarta: Kencana (2008)

Ph.d, Kriyantono Rachmat, *Teknik praktis riset komunikasi disertai contoh praktis riset media, Public relations, Advertising, Komunikasi organisasi, Komunikasi pemasaran*, Jakarta: Kencana (2006)

**Website:**

https://tafsirweb.com/7670-surat-al-ahzab-ayat-58.html

http://www.pengertianpakar.com/2015/05/teknik-pengumpulan-dan-analisis-data-kualitatif.html

(https://id.wikipedia.org/wiki/Penelitian\_kualitatif )

https://id.wikipedia.org/wiki/Universitas\_Islam\_Negeri\_Sumatera\_Utara

**Jurnal**

http://digilib.unila.ac.id/85/8/BAB%20II.pdf

Nurul Hayati Siwala, *“Pelaksanaan Fungsi Internal Dan Eksternal Public Relations Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*”, Universitas Medan Area: Medan (2017)

Ade Safitri, *“Peranan Public Relations Dalam Organisasi”,* Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta (2013)

Kartika Anggara, *“Peran Public Relation Dalam Menjalin Hubungan Dengan Public Internal Melalui Media Internal Perusahaan (Studi Kasus: Media Sosial Internal Berbasis Web pada PT. Anabatic Technologies)”*

Aswad Ishak, *“Peran Public Relations Dalam Komunikasi Organisasi”*, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (2012)

Soyusiawaty dewi, Fajri choirul, *“Strategi Humas Dalam Menjalin Good Relationship Dengan Eksternal Stakeholders UAD,* Universitas Ahmad Dahlan(2016)

M.Sn Mulawarman Krisna, MM Rosilawati Yeni, *“Komunikasi Organisasi Pada Dinas Perizinan Kota Yogyakarta Untuk Meningkatkan Pelayanan”,*Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (Jurnal makna Vol.5 No.1)

Syahputra Indra Dolly, *“Peran humas dalam membangun citra pemerintahan sumatera utara”*, Universitas medan Area (2018)