

PERANAN HUMAS DALAM MERESPON KONFLIK INTERNAL PADA UNIVERSITAS SAM RATULANGI MANADO

Oleh :

IMELDA RETTOBJAAN
Email: irettobjaan@yahoo.com

On the Role of Mass Communication Towards the Internal Conflict in Sam Ratulangi University Manado

The role of mass communication to respond the internal conflict in Sam Ratulangi University is derived on inventarising the problems consisted of how to back again the good image for the university and how to make an approach based on the persuasive communication and to wire out the miss communication.

Key words : mass communication, conflict, good image.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah melahirkan perkembangan yang cukup pesat pada media massa cetak dan elektronik. Menjamurnya berbagai media massa dan deras nya arus informasi yang menerpa masyarakat belum merupakan jaminan akan memberi pencerahan kepada masyarakat, bahkan dalam beberapa kasus justru membuat bingung masyarakat. Sementara itu muncul pendapat bahwa dengan berkembangnya teknologi informasi, maka informasi diserahkan kepada masyarakat dan tidak lagi diurus oleh pemerintah. Peran pemerintah lebih dititik beratkan hanya sebagai pembuat kebijakan, regulasi dan fasilitasi. Dengan kondisi tersebut, diperlukan kelembagaan Humas (Hubungan Masyarakat) dalam setiap instansi pemerintah termasuk perguruan tinggi.

Humas atau yang lebih dikenal sebagai PR (Public Relation) merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari mitra organisasi atau institusi atas dasar menghormati kepentingan bersama. Pembentukan Humas berfungsi untuk menterjemahkan kebijakan kepada intern (pegawainya) atau masyarakat (publik) dan untuk memonitor setiap sikap dan tingkah laku publik untuk

disampaikan kepada pimpinan di dalam suatu institusi sebagai bahan pengambil keputusan.

Sebagai juru bicara pimpinan, merupakan tugas yang wajar dilakukan oleh Pejabat Humas, karena di institusi manapun humaslah juru bicara resminya. Humas merupakan representasi dari kebijakan pimpinan institusi tersebut. Humas yang profesional tentu sudah terlebih dahulu merencanakan apa dan bagaimana caranya menyampaikan kebijakan pimpinan kepada publik.

Humas memiliki peran yang sangat besar dalam perkembangan institusi, oleh karena itu kejelian seorang humas untuk mengkomunikasikan dengan baik, cepat dan tepat informasi yang berguna bagi institusi sangat diperlukan. Selain itu humas sangat menunjang dalam melakukan komunikasi yang efektif baik internal maupun eksternal, tentu saja seorang humas dalam hal ini harus tahu bagaimana cara mengembangkan apa yang ada dalam dirinya termasuk jiwa kepemimpinannya. Dalam pelaksanaan peran humas menjalankan perannya sangat banyak menghadapi masalah dari berbagai pihak, baik itu dari pihak eksternal maupun internal.

Dengan demikian, pejabat kehumasan hendaknya mengetahui semua persoalan - persoalan yang terjadi di institusi yang dikelola dalam rangka melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai juru bicara atau komunikator. Pejabat kehumasan hendaknya selalu tahu dan ingin mengetahui semua persoalan - persoalan yang dihadapi dan yang akan dihadapi, melalui pertemuan - pertemuan dan rapat - rapat penting sehubungan dengan perkembangan institusi yang dikelolanya sehingga dapat menjawab pertanyaan dan memenuhi permintaan masyarakat akan fakta - fakta penting yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat dalam rangka kemajuan lembaga yang dikelolanya.

Seiring berjalannya waktu, dalam organisasi / institusi kerap terjadi konflik. Baik konflik internal maupun konflik eksternal antar organisasi. Konflik yang terjadi kadang kala terjadi karena permasalahan yang sangat kompleks. Namun justru dengan adanya konflik yang terjadi pada suatu institusi dapat diredam atau tidak, tergantung pada kebijakan - kebijakan dan metode pendekatan komunikasi yang diterapkan. Sebuah institusi dalam mempertahankan anggota dan segenap komponen di dalamnya. Salah satu institusi tersebut adalah universitas Sam Ratulangi Manado. Sebagai salah satu perguruan tinggi di Sulawesi Utara, universitas Sam Ratulangi Manado cukup menjadi contoh sederhana bagaimana sebuah organisasi mampu mengatur sebuah persoalan dengan baik, diantaranya konflik internal anggota, antar anggota pimpinan, maupun antar pimpinan itu sendiri.

Konflik internal yang terjadi di lingkungan universitas Sam Ratulangi Manado yakni dengan adanya persoalan - persoalan tentang berbagai kebijakan dari pimpinan universitas / Rektor yang terus menerus disoroti oleh media massa maupun khalayak luas.

Bertolak dari uraian sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan bahwa keberadaan humas sangat menentukan eksistensinya di sebuah organisasi, demikian juga dengan universitas Sam Ratulangi Manado yang rentan akan konflik, lebih jauh peran yang tepat sangat dinantikan oleh lembaga dari humasnya sendiri. Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti tentang peran humas yang ada di universitas Sam Ratulangi Manado.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penulis mengangkat judul sebagai berikut:

“Peranan Humas dalam Merespon Konflik Internal pada Universitas Sam Ratulangi Manado” dengan rumusan masalahnya ialah :

- a. Bagaimana peran humas dalam merespon konflik pada universitas Sam Ratulangi Manado”

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Secara etimologis, istilah komunikasi berasal dari bahasa Latin *communication*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Arti *communis* di sini adalah sama, dalam arti kata mengenai makna suatu hal. Jadi, komunikasi berlangsung apabila antara orang-orang yang terlibat terdapat kesamaan makna mengenai suatu hal yang dikomunikasikan. Pengertian secara terminologis merujuk pada proses penyampaian suatu pernyataan yang dilakukan oleh seorang sebagai konsekuensi dari hubungan sosial. Ada pengertian paradigmatis, komunikasi mengandung tujuan tertentu. Komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau untuk mengubah pendapat dan sikap, pendapat atau perilaku, baik secara lisan atau tulisan, maupun tidak langsung tetapi melalui media (Effendy, 2004: 3).

Definisi komunikasi sangat banyak ragamnya, tergantung dari sudut pandang mana dalam melihat komunikasi tersebut. Kerangka konsep komunikasi dapat dilihat dari tiga hal, yaitu komunikasi sebagai tindakan satu arah, komunikasi sebagai interaksi, dan komunikasi sebagai transaksi. Beberapa definisi yang sesuai dengan konsep komunikasi sebagai tindakan satu arah adalah :

- 1) Komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. (Rogers dalam Mulyana, 2003: 62).
- 2) Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima. (Miller dalam Mulyana, 2003: 62).

Komunikasi bisa juga ditinjau dari dua sudut pandang, yaitu pengertian komunikasi secara umum dan secara paradigmatis.

2. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi pada umumnya adalah untuk mempengaruhi, membentuk pendapat atau merubah perilaku komunikan. pendapat yang dikemukakan Liliweri, (1991 : 8) bahwa tujuan komunikasi adalah:

- a. Social Change (perubahan sosial)
- b. Attude Change (perubahan sikap)
- c. Opinion Change (perubahan pendapat)
- d. Behavior Change (perubahan tingkah laku)

Sedangkan yang dikemukakan Widjaja, (1986 : 10 – 11) adalah :

- a. Supaya pesan komunikasi atau informasi yang kita sampaikan dapat dimengerti.

- b. Memahami orang lain.
- c. Supaya gagasan kita dapat diterima orang lain.
- d. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu.

Dengan demikian dapatlah disimpulkan atau dirangkum bahwa tujuan komunikasi adalah mempengaruhi komunikasi, memberikan pemahaman, dukungan gagasan dan berusaha agar bertindak sesuai dengan isi pesan komunikasi yang disampaikan komunikator. Tujuan komunikasi juga sering disimpulkan adalah untuk mencapai kesepahaman / tujuan bersama antara komunikator dan komunikan.

B. Kajian Humas Pemerintah

B.1 Pengertian Humas Pemerintah

Humas pemerintah secara garis besar dapat diartikan sebagai sebuah instansi dalam sebuah pemerintahan yang melakukan segenap tindakan dalam usaha membina hubungan yang harmonis dengan khalayak internal dan eksternal dan membina martabat instansi/pemerintahan dalam pandangan khalayak internal dan eksternal guna memperoleh pengertian, kepercayaan, kerjasama dan dukungan dari khalayak internal dan eksternal dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya.

Keberadaan departemen kehumasan di suatu lembaga atau instansi pemerintah merupakan keharusan, baik secara fungsional maupun operasional. Departemen kehumasan harus mampu bertindak sebagai *public information, public affair, dan public communication* dalam upaya penyebaran atau mempublikasikan kegiatan dan program kerja pembangunan instansi yang bersangkutan, baik ditujukan kepada publik internal maupun publik eksternal (masyarakat) pada umumnya. Peran humas pemerintah dapat merupakan bagian dari suatu alat atau saluran instansi pemerintah (*The Public Relations are Functional as a tools or channels of government publication activity*), yaitu untuk memperlancar proses interaksi positif dan menyebarkan informasi mengenai publikasi pembangunan nasional atau daerah dan provinsi melalui kerja sama dengan pihak media massa/pers. Media yang digunakan dapat berupa media elektronik maupun media cetak lainnya (Ruslan, 2001:109).

B.2 Fungsi Humas Pemerintah

Fungsi pokok humas pemerintah dalam Ruslan, 2001:110) pada dasarnya sebagai berikut :

- a. Mengamankan kebijaksanaan dan program kerja pemerintah yang diwakilinya;
- b. Memberikan pelayanan, meyebarkan pesan - pesan dan informasi mengenai kebijaksanaan, hingga mampu mensosialisasikan program - program pembangunan, baik secara nasional maupun daerah kepada masyarakat;
- c. Menjadi komunikator sekaligus mediator yang proaktif dalam upaya menjembatani kepentingan instansi pemerintah di satu pihak dan menampung aspirasi atau opini public (masyarakat), serta memperhatikan keinginan - keinginan masyarakat di lain pihak;
- d. Berperan serta secara aktif dalam menciptakan iklim yang kondusif dan dinamis demi mengamankan stabilitas dan program pembangunan, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

B.3 Peran Humas Pemerintah

Peran praktis dan strategis kehumasan pemerintah dalam Ruslan, 2001:110) menyangkut beberapa hal sebagai berikut :

- Secara taktis dalam jangka pendek, Humas/PR instansi pemerintah berupaya memberikan pesan - pesan atau informasi yang efektif kepada masyarakat sebagai khalayak sasarannya. Kemampuan untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, memotivasi dan memiliki pengaruh terhadap opini publik sebagai upaya “menyamakan persepsi” dengan tujuan dan maksud dari instansi/lembaga yang bersangkutan.
- Secara strategis (jangka panjang) Humas/PR instansi pemerintah berperan aktif dalam proses pengambilan keputusan (*decision making process*), dalam memberikan sumbangan saran, gagasan, ide yang kreatif serta cemerlang untuk menyukseskan program kerja lembaga bersangkutan, hingga mampu menunjang keberhasilan pembangunan nasional jangka panjang serta mendorong melalui kerjasama dan mendapat dukungan masyarakat.

B.4 Tujuan Humas/Public Relations

Ruang lingkup tujuan dari kegiatan public relations tersebut ternyata sedemikian luas. Namun sehubungan dengan keterbatasan sumber daya, maka kita harus selalu membuat skala prioritas. Dari sekian banyak hal yang bisa dijadikan tujuan public relations tersebut beberapa diantaranya adalah sebagai berikut (Jefkins - Yadien 2002 ; 63).

- a. Untuk mengubah citra umum di mata khalayak sehubungan dengan adanya kegiatan-kegiatan baru yang dilakukan oleh perusahaan, sebagai contoh, suatu perusahaan yang semula hanya menangani transportasi truk tapi kemudian mulai menjual mesin pemanas ruangan.
- b. Untuk meningkatkan bobot kualitas para calon pegawai.
- c. Untuk menyebarluaskan cerita sukses yang telah dicapai oleh perusahaan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pengakuan.
- d. Untuk memperkenalkan perusahaan kepada masyarakat luas, serta membuka pasar-pasar ekspor baru.

C. Kajian Konflik

C.1 Pengertian Konflik

Kata “konflik” berasal dari bahasa Latin “*confligo*” yang terdiri dari dua kata, yakni “*con*” yang berarti bersama - sama dan “*fligo*” yang berarti pemogokan, penghancuran atau peremukan. Kata ini diserap oleh bahasa Inggris menjadi “*conflict*” yang berarti *a fight, struggle, a controversy, a quarrel, active opposition, hostility* (pertarungan, perebutan kekuasaan, persengketaan, perselisihan, perlawanan yang aktif, permusuhan). (Webster, 1974 : 213)

Cassel Concise English Dictionary (1989) mendefinisikan ”konflik” sebagai suatu pertarungan, suatu benturan, suatu pergulatan, suatu kontes, suatu pertentangan kepentingan - kepentingan, opini - opini, atau tujuan - tujuan, pergulatan mental, penderitaan batin (*a fight, a collision; a struggle, a contest; opposition of interest, opinions or purposes; mental strife, agony*).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) konflik diartikan sebagai percekocokan, perselisihan atau pertentangan. Secara sosiologis, konflik diartikan sebagai suatu proses sosial antara dua orang atau lebih (atau juga kelompok) yang berusaha menyingkirkan pihak lain dengan cara menghancurkan atau membuatnya tak berdaya. (Poerwadarminta, 1976 : 519).

Robbins (1996:431) : Konflik organisasi adalah suatu proses interaksi yang terjadi akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh terhadap pihak - pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negatif. Killman dan Thomas (1978) : Konflik organisasi adalah kondisi ketidakcocokan antar nilai dan atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun hubungan dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stress yang mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja. (Wijono, 1993:94. Robbin : Konflik dalam organisasi disebut sebagai The Conflict Paradoks, yaitu pandangan bahwa disisi konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, tetapi disisi lain kebanyakan kelompok dan orang berusaha untuk meminimalisasikan konflik. Minnery (1985) : Konflik organisasi adalah interaksi antar dua atau lebih pihak yang satu sama lain berhubungan dan saling tergantung, namun terpisahkan oleh perbedaan tujuan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa konflik organisasi adalah suatu keadaan dimana terjadi proses interaksi antara pihak - pihak yang saling berhubungan, akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat atau tujuan - tujuan yang ingin dicapai, maka muncul kondisi yang dapat mempengaruhi efisiensi dan produktifitas kerja dalam organisasi tersebut.

Konflik organisasi dapat diklasifikasikan berdasarkan beberapa segi, diantaranya :

Ditinjau dari segi situasi pertentangan, konflik dapat di bedakan atas :

1. Konflik dalam diri individu (*intrapersonal conflict*)

Bila ketegangan meliputi seseorang karena tak dapat mengambil keputusan sehingga tak dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh organisasi darinya (role expectation) maka ia sedang mengalami “intrapersonal conflict”

2. Konflik antar individu (*interpersonal conflict*)

Bila dua orang tidak mencapai kesepakatan tentang suatu persoalan, tindakan, atautujuan maka muncullah konflik antar individu. Konflik jenis ini sering muncul karena perbedaan pendapat, orientasi atau status.

3. Konflik antar individu dengan kelompok (*intragroup conflict*)

Konflik ini berkaitan dengan cara seseorang menghadapi tekanan keseragaman yang dipaksakan kelompok kerja kepadanya. Seseorang dapat diberi hukuman oleh kelompok kerjanya karena ia tidak memenuhi kriteria produktifitas kelompok tersebut.

4. Konflik antar kelompok pada organisasi yang sama (*intergroup conflict*)

Konflik ini terjadi karena pertentangan kepentingan darisetiap kelompok dalam organisasi misalnya konflik antar pegawai lini dan staf, kelompok karyawan manajemen, atau antar sub-unit.

5. Konflik antar organisasi (*interorganizational conflict*)

Konflik ini dipicu dari persaingan antar perusahaan yang melaksanakan usaha bebas. Konflik ini disebut konflik persaingan karena akibat bentuk persaingan baik dalam bentuk hasil produksi, persaingan ekonomi antar daerah ataupun negara.

6. Konflik antar individu dalam organisasi yang berbeda (*interpersonal conflict in different organization*)

Sebagai contoh : seorang wartawan dalam sebuah surat kabar selalu memaparkan kekurangan yang dilakukan oleh seorang manajer dalam suatu perusahaan. Cepat atau lambat akan terjadi konflik dari kedua orang tersebut yang berasal dari organisasi yang berbeda.

Untuk mengkaji strategi humas dalam merespon konflik internal, peneliti menggunakan teori interaksi simbolik yang di dimunculkan oleh Max Weber. Teori ini dipengaruhi oleh struktur sosial yang membentuk simbolisasi dalam interaksi sosial masyarakat. Teori interaksi simbolik menuntut setiap individu mesti proaktif, reflektif dan kreatif, menafsirkan, menampilkan perilaku yang unik, rumit dan sulit diinterpretasikan. Teori interaksi simbolik menekankan dua hal. Pertama, manusia dalam masyarakat tidak pernah lepas dari interkasi sosial. Kedua ialah bahwa interaksi dalam masyarakat mewujudkan simbol - simbol tertentu yang sifatnya cenderung dinamis.

Keterbukaan individu dalam mengungkapkan dirinya merupakan hal yang tidak dapat diabaikan dalam interkasi simbolik. Hal - hal lainnya yang juga perlu diperhatikan adalah pemakaian simbol yang baik dan benar sehingga tidak menimbulkan kerancuan interpretasi. Setiap subjek mesti memperlakukan individu lainnya sebagai subjek bukan objek. Segala bentuk apriori mesti dihindari dalam menginterpretasikan simbol yang ada. (Rohim, 2009:76).

Dalam hal ini dijelaskan bagaimana petugas humas di Unsrat Manado melakukan strategi dalam merespon konflik internal melalui simbol - simbol yang ada. Seperti strategi, langkah, serta komunikasi yang bersifat dinamis dan unik sehingga dapat dipahami oleh khalayak luas. Strategi humas saat ini merupakan suatu jalan yang harus dilakukan untuk meredam masalah yang terjadi melalui strategi yang ditetapkan.

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif. Penelitian deskriptif hanya memaparkan situasi atau peristiwa dimana penelitian ini tidak mencari atau

menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi (Rakhmat, 2009).

Menurut Jane Richie, penelitian kualitatif adalah upaya untuk menyajikan dunia sosial, dan perspektifnya di dalam dunia, dari segi konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti. Disini dikemukakan tentang peranan penting dari apa yang seharusnya diteliti yaitu konsep, perilaku, persepsi, dan persoalan tentang manusia yang diteliti (Moleong, 2007 : 6).

Penelitian ini memiliki ciri antara lain data yang dikumpulkan mula - mula disusun dan dijelaskan kemudian dianalisis mengenai peran humas dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado. Jenis penelitian ini akan mampu menangkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi teliti dan penuh nuansa yang lebih berharga daripada sekedar pernyataan jumlah ataupun frekuensi dalam bentuk angka (Sutopo, 2002:3). Metode deskriptif juga dapat diuraikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subjek atau objek penelitian suatu lembaga, masyarakat dan lain - lain.

B. Pembahasan

Tahapan selanjutnya peneliti mencoba membahas hasil penelitian tersebut dengan mengacu pada teori dan kajian konseptual suatu data yang sudah diperoleh di lapangan melalui wawancara serta pengamatan. Diharapkan dari pembahasan ini dapat diketahui bagaimana strategi humas dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado.

1. Peran humas dalam merespon konflik pada universitas Sam Ratulangi Manado

Hasil penelitian menyatakan bahwa peran humas dalam merespon konflik internal di Universitas Sam Ratulangi Manado adalah dengan menginventarisir permasalahan - permasalahan yang muncul sehingga ada langkah - langkah untuk mendapatkan informasi dari pihak luar, dengan mengkaji dan menganalisis untuk target yang dimaksud terkait konflik internal yang harus diredam.

Dilihat dari kacamata komunikasi, ada 2 hal yang sangat penting untuk merespon konflik internal di Unsrat, diantaranya :

- a. Harus menelaah secara cermat pencitraan itu, mengembalikan pencitraan Unsrat yang baik kedepannya dengan memberikan informasi - informasi ke masyarakat, mahasiswa, dan dosen sesuai dengan fakta yang ada.
- b. Harus melakukan pendekatan secara persuasif yang menuntut secara transparansi akan informasi, menggali informasi, menelaah dan memahami adanya *miss communication* yang terjadi.

2. Bentuk - bentuk komunikasi yang digunakan dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado.

Hasil penelitian menyatakan bahwa dalam merespon konflik internal di universitas Sam Ratulangi Manado, bentuk - bentuk komunikasi yang digunakan berdasarkan tanggapan para informan diantaranya komunikasi massa merupakan bentuk komunikasi yang banyak

digunakan untuk memberikan informasi kepada pihak luar terkait dengan merespon konflik internal pada Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut. Media massa merupakan alat komunikasi yang banyak digunakan untuk menyalurkan berita berupa informasi - informasi kepada pihak luar terkait dengan kebijakan serta program kerja pada Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut.

Pemberitaan mengenai kegiatan – kegiatan dari Universitas Sam Ratulangi Manado juga tidak terbatas pada program kerja, melainkan juga mengenai kegiatan rutin lembaga, maupun kegiatan pimpinan universitas beserta jajarannya dalam menjalankan roda institusi serta memberikan kontribusi yang baik kepada seluruh civitas akademika Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut. Dari beberapa hasil wawancara mengenai bentuk komunikasi yang digunakan ternyata lebih banyak pada media massa cetak lebih khusus koran.

Bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan oleh humas Universitas Sam Ratulangi Manado berkaitan dengan konflik internal yang ada, dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang juga staf pada bagian Humas, menyatakan selalu digunakan dalam upaya memberikan informasi kepada pihak - pihak terkait seperti pemerintah atau stakeholder yang bertanggung jawab.

Hal ini tentunya dilakukan agar supaya menjalin kerja sama yang erat antara pemerintah serta stakeholder dalam membantu permasalahan yang terjadi di internal Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut. Hal yang terkait antara lain adanya aturan - aturan yang harus ditaati bersama.

Berdasarkan teori interaksi simbolik, salah satu aktivitas penting yang diselesaikan individu adalah pengambilan peran atau kemampuan secara simbolik. Yakni petugas humas harus peka terhadap gejala - gejala sosial dan menganalisis tentang gejala sosial. Dalam hal ini humas sangat perlu menyusun cara melalui pendekatan - pendekatan komunikasi dengan pihak – pihak yang berhubungan langsung untuk merespon konflik yang terjadi.

3. Hambatan – hambatan apa saja yang dialami oleh Humas dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado.

Dari beberapa hasil wawancara mengenai peran humas yang dilaksanakan ternyata terdapat hambatan - hambatan dalam proses memediasi dengan pihak - pihak yang terkait dalam konflik internal di Unsrat tersebut, berdasarkan dari hal itu, peneliti tertarik untuk menanyakan lebih dalam lagi mengenai hambatan – hambatan apa saja yang dialami oleh humas dalam merespon konflik internal pada Universitas Sam Ratulangi Manado yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi situasi dan kondisi dari petugas humas sendiri dalam kelembagaan tersebut.

Dinamika dalam proses penanganan masalah - masalah yang harus ditangani, perlu adanya konsep / ide dalam memerankan citra Unsrat untuk menyelesaikan masalah yang di hadapi tentang isu publik, karena dengan konsep pikiran tersebut yang harus disampaikan ke publik. Karena melalui humas, banyak taktik yang harus di capai semua dan dari mengukur indikator / mengukur dari setiap pemberitaan dan tidak selamanya berita yang di sampaikan adalah benar.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapatlah disimpulkan bahwa :

a. Peran humas dalam merespon konflik internal di universitas Sam Ratulangi Manado adalah dengan menginventarisir permasalahan - permasalahan yang muncul sehingga ada langkah - langkah untuk mendapatkan informasi dari pihak luar, dengan mengkaji dan menganalisis untuk target yang dimaksud terkait konflik internal yang harus diredam.

Dilihat dari kacamata komunikasi, ada 2 hal yang sangat penting untuk merespon konflik internal di Unsrat, diantaranya :

1). Harus menelaah secara cermat pencitraan itu, mengembalikan pencitraan Unsrat yang baik kedepannya dengan memberikan informasi - informasi ke masyarakat, mahasiswa, dan dosen sesuai dengan fakta yang ada.

2). Harus melakukan pendekatan secara komunikasi persuasif yang menuntut secara transparansi akan informasi, menelaah dan memahami adanya *miss communication* yang terjadi.

b. Bentuk - bentuk komunikasi yang digunakan dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado.

Media massa merupakan alat komunikasi yang banyak digunakan untuk menyalurkan berita berupa informasi - informasi kepada pihak luar terkait dengan kebijakan serta program kerja pada Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut.

Pemberitaan mengenai kegiatan – kegiatan dari Universitas Sam Ratulangi Manado juga tidak terbatas pada program kerja, melainkan juga mengenai kegiatan rutin lembaga, maupun kegiatan pimpinan universitas beserta jajarannya dalam menjalankan roda institusi serta memberikan kontribusi yang baik kepada seluruh civitas akademika Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut. Dari beberapa hasil wawancara mengenai bentuk komunikasi yang digunakan ternyata lebih banyak pada media massa cetak lebih khusus koran.

Bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan oleh humas Universitas Sam Ratulangi Manado berkaitan dengan konflik internal yang ada, dari hasil wawancara dengan informan penelitian yang juga staf pada bagian Humas, menyatakan selalu digunakan dalam upaya memberikan informasi kepada pihak - pihak terkait seperti pemerintah atau stakeholder yang bertanggung jawab.

Hal ini tentunya dilakukan agar supaya menjalin kerja sama yang erat antara pemerintah serta stakeholder dalam membantu permasalahan yang terjadi di internal Universitas Sam Ratulangi Manado tersebut. Hal yang yang terkait antara lain adanya aturan - aturan yang harus ditaati.

- c. Hambatan - hambatan apa saja yang dialami oleh Humas dalam merespon konflik internal pada universitas Sam Ratulangi Manado.

Menulis berita tanpa mengkonfirmasi kepada sumber yakni pihak Unsrat, itu yang menjadi suatu polemik dan juga kadang kala Pers juga menyalahi ketentuan UU pers. Hal itu yang menjadi polemik yang harus di hadapi. Bisa dalam suatu proses hukum menggugat pers atau kita melakukan somasi. Karena suatu berita yang memberikan informasi yang tidak benar, kecuali memberitakan suatu fakta yang benar yang di dapatkan dari sumber. Sudah mendapatkan berita dari sumber, tapi karena kesalahan dalam penulisan, mengakibatkan suatu isu dampak negatif.

Dinamika informasi itu sangat erat berhubungan dengan kepentingan. Seperti adanya pihak luar atau pers yang menjustifikasi suatu pemberitaan yang tidak mengandung suatu kebenaran yang berakibat pada masalah hukum dan tuntutan terhadap profesionalisme pers dalam menjalankan tugas - tugasnya.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya serta telah disimpulkan maka mendapatkan beberapa hal yang perlu menjadi perhatian dan perlu ditingkatkan dalam kaitannya dengan peran oleh humas Universitas Sam Ratulangi Manado dalam merespon konflik internal, antara lain :

1. Peran oleh humas Universitas Sam Ratulangi Manado masih perlu ditingkatkan dengan melakukan evaluasi yang bertujuan agar strategi kerja yang telah dilakukan selama ini dapat diperbaiki jika terdapat kekurangan serta dapat merencanakan pengembangan strategi agar kedepannya menjadi lebih terarah dan berkembang.
2. Bentuk komunikasi organisasi perlu juga ditingkatkan dengan selalu berkoordinasi dengan beberapa lembaga terkait dengan bijaksana dalam pendekatan komunikasi yang efektif untuk membangun relasi social yang kondusif.
3. Berbagai hambatan yang di alami oleh humas dalam merespon konflik internal di universitas Sam Ratulangi Manado perlu juga diminimalkan melalui peran yang di lakukan. yakni dari pihak Unsrat harus cepat mengantisipasi / memberikan hak - hak jawab serta release tentang program kerja dan kegiatan yang ada. Bahkan dapat menjembatani isu negative melalui pendekatan komunikasi yang dinamis untuk menciptakan citra positif pada universitas Sam Ratulangi Manado.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin, Anwar, 1998, Ilmu Komunikasi Sebuah Pengantar Ringkas, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Arifin Anwar, 1984, Strategi Komunikasi, Armilo, Bandung.

Dan Lattimore, Otis Baskin, Suzette T. Heiman, Elizabeth L. Toth, 2010, Public Relations ; Profesi dan Praktik, Salemba Empat, Jakarta.

Edward Sallis, 2010, Total Quality Management in Education, IRCiSoD, Jogjakarta.

- Effendy, O, U, 1993, **Human Relations dan Public Relations**, CV, Mandar Maju, Bandung.
- H.B. Sutopo, 2002, **Metodologi Penelitian Kualitatif**, Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- H.Syaiful Rohim, **Teori Komunikasi : perspektif, ragam dan aplikasi**, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Kambey, Daniel, C, 2010, **Manajemen Konflik**, Yayasan Tri Ganesha Nusantara, Manado.
- Khasali, Rhenald, 1994, **Manajemen Public Relations**, Grafiti Pres, Jakarta.
- Mulyana, Deddy, 2001, **Prinsip - prinsip Dasar Komunikasi**, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Nasrullah, Chatra, 2008, **Public Relations Strategi Kehumasan Dalam Menghadapi Krisis**, Maximalis, Bandung.
- Onong Utjhana, 2007, **Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek**, Remaja Rosda Karya, Bandung.
- Panuju, Redi, 2002, **Krisis Public Relations Wawasan memahami Macam Krisis Menuju Organisasi Yang Sehat**, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Prayudi, 2012, **Manajemen Isu : Pendekatan PR**, Pustaka Adipura, Jakarta.
- Prayudi, 1998, **Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Menghadapi Krisis**, FISIP UPN "Veteran" Yogyakarta.
- Purnomo Setiawan Hari, 1996, **Manajemen Strategi : Sebuah Konsep Pengantar**, Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, Jakarta.
- Putra, I Gusti Ngurah, 1999, **Manajemen Hubungan Masyarakat.:** Penerbitan Universitas Atmajaya, Yogyakarta.
- Rakhmat Jalaluddin, 2009, **Metode Penelitian Komunikasi**, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Rohim Syaiful, 2009, **Teori Komunikasi : Perspektif, Ragam, & Aplikasi**, PT. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ruslan Rosady, 2000, **Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations**. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan Rosady, 2001, **Etika Kehumasan : Konsepsi & Aplikasi**, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Ruslan Rosady, 2001, **Manajemen Humas & Manajemen Komunikasi**. PT. Raja Grafindo Persada.
- Ruslan Rosady, 1999, **Praktik dan Solusi Public Relations Dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra**, Ghalia Indonesia, Jakarta.

*Soemirat Soleh dan Ardianto Elvinaro, 2002, **Dasar - Dasar Public Relations**. PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.*

*Stewart, John & Logan, Carole, 1993. **Together: Communicating Interpersonally, Fourth Edition**, McGraw-Hill, Inc.*

*Sugiyono, 2009, **Memahami Penelitian Kualitatif** : Dilengkapi Contoh Proposal dan Laporan Penelitian, CV ALFABETA, Bandung.*

*Wasesa, Silih Agung, 2005, **Strategi Public Relations**, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.*