

## **PENERAPAN FUNGSI HUMAS SESUAI STRUKTUR ORGANISASI PERUSAHAAN (STUDI DI HOTEL GRAN-PURI MANADO)**

Oleh:

**Erwino Fially Kindangen** (e-mail: [erwinofially@gmail.com](mailto:erwinofially@gmail.com))

**Norma N. Mewengkang**

**Stefi Harilama**

### **Abstrak**

*Era globalisasi Komunikasi dan Informasi dewasa ini membuat peran Hubungan Masyarakat (Humas) menjadi sangat penting mengingat fungsinya sebagai "jembatan penghubung" untuk mengkomunikasikan apa yang menjadi kebijakan pihak manajemen di satu sisi dan keinginan publik di sisi lain, baik internal maupun eksternal.*

*Mengingat pentingnya fungsi dan peranan dari Hubungan Masyarakat di dalam suatu organisasi atau lembaga usaha ini sehingga dapat dimaklumi ketika Bapak Humas modern Ivy Ledbetter Lee memprakarsai Humas itu di dalam Jajaran Top Manajemen dari suatu organisasi, badan usaha, atau lembaga meskipun ternyata masih ada juga suatu badan usaha seperti Hotel Gran Puri Manado yang ternyata belum dapat menerapkan manajemen humas modern sebagaimana yang dikehendaki oleh Ivy Ledbetter Lee.*

*Penelitian ini menyorot dan berupaya mengungkap fungsi humas di Hotel Gran Puri Manado yang ternyata belum berjalan sebagaimana mestinya yang oleh pihak manajemen belum di tempatkan pada posisi yang seharusnya, sehingga sangat mempengaruhi kinerja para petugas Humas itu sendiri secara khusus, serta Manajemen Hotel secara keseluruhan.*

### **PENDAHULUAN**

Dewasa ini banyak perusahaan memandang serta menerapkan fungsi humas dari berbagai sisi yang berbeda tidak hanya dipersepsikan secara ganda bahkan lebih dari itu, mulai dari sisi komunikasi, kepribadian, publikasi, pemasaran, manajemen, dan juga periklanan. Pada intinya keseluruhan pandangan peran humas tersebut dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan namun yang menjadi kendalanya adalah bagaimana menjadikan keseluruhan pandangan tersebut kedalam kesatuan yang utuh dan terarah. Seperti halnya yang terjadi dalam humas perhotelan di hotel Gran-Puri Manado, pada penerapannya bidang humas berada dalam dua departemen yang berbeda dan memiliki fungsi yang berbeda pula, sehingga kinerja bidang humas terbagi dan tidak terfokus pada 1 deskripsi kerja (*job description*) serta terkadang bertolak belakang antara departemen satu dengan lainnya. Penerapan struktur seperti ini mengharuskan pihak humas menjalankan fungsinya secara seimbang tanpa mengabaikan satu sama lain dan dibawah oleh dua atasan yang bertindak melakukan pengawasan dan memberi perintah sesuai dengan deskripsi kerja dari masing-masing bidang atau departemen. Meskipun secara fungsional melaksanakan tugas dan tanggung-jawab sebagai humas, namun penerapan dualisme fungsi yang telah diuraikan di atas, mengenai deskripsi kerja humas perhotelan dalam dua bidang yang diterapkan di hotel Gran-Puri manado, telah menimbulkan berbagai kendala pada kinerja dan efektivitas departemen humas.

Dilihat dari fokus penelitian maka perumusan masalahnya adalah: Bagaimana dualisme fungsi humas dalam bidang jasa perhotelan di hotel Gran-Puri Manado?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Komunikasi

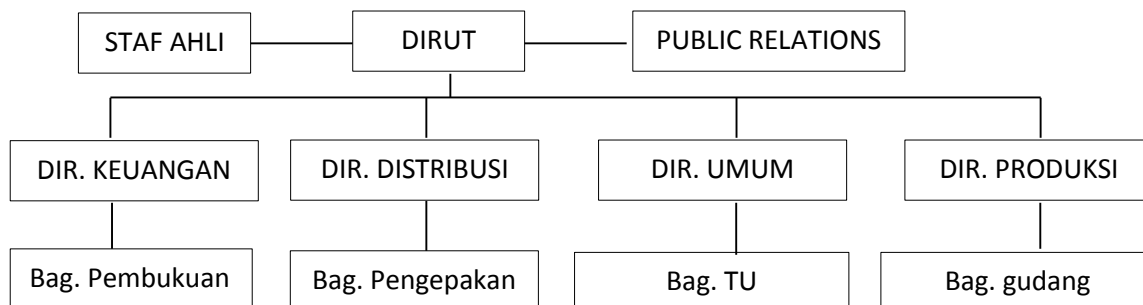
Rosady Ruslan (2013:89) dalam bukunya *Metode Penelitian Publik Relations dan Komunikasi*, mengutip pendapat Theodorson & Theodorson (1969) yang menjabarkan definisi komunikasi secara umum bahwa kegiatan komunikasi merupakan transmisi informasi, ide-ide, sikap atau pernyataan emosional dari satu orang atau kelompok yang disampaikan ke pihak lain, terutama melalui simbol-simbol tertentu.

### Pengertian Humas

Dalam organisasi, kita biasa mengenal istilah humas atau hubungan masyarakat. Dalam bukunya *Human-Relation & Public relations*, Onong Uchjana Effendy (2009, Hal. 94) mengemukakan bahwa humas dipraktekkan dalam organisasi untuk menunjang manajemen untuk mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

### Pengorganisasian Humas

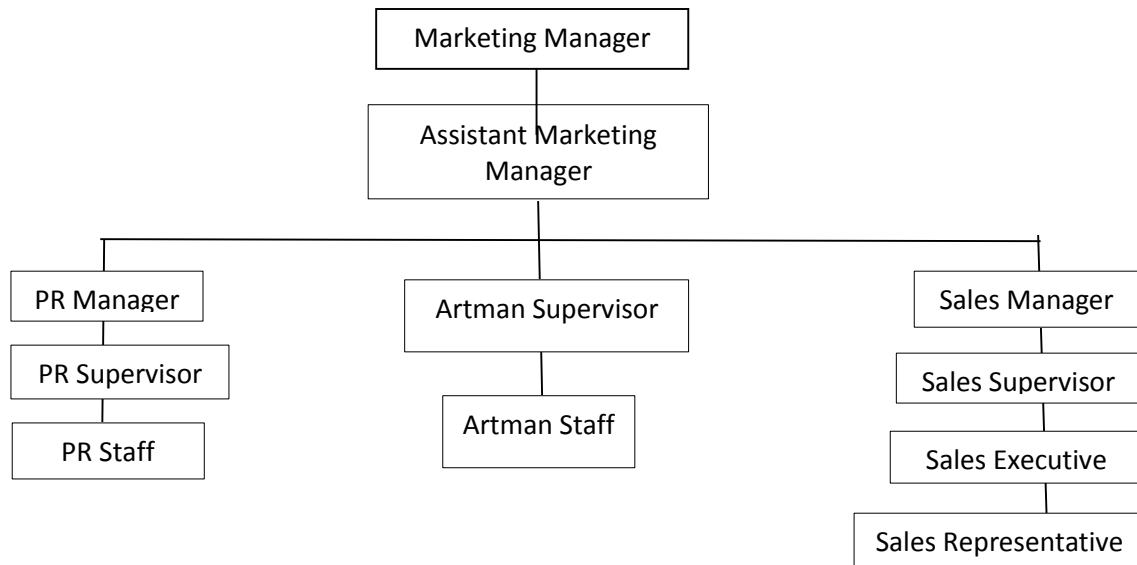
Kustadi Suhandang (2012:173), mengemukakan bahwa *Public relations* dan pimpinan perusahaan merupakan dwi-tunggal yang harmonis dalam menggerakkan perusahaan. Pimpinan perusahaan sebagai pemegang kebijaksanaan, dan *public relations* sebagai penerjemah kebijaksanaan tersebut. Penerjemah dari bahasa pimpinan kepada bahasa publik. Secara organisator *Public Relations* jelas harus berada di bawah kekuasaan pimpinan perusahaan, tetapi lebih atas daripada bagian-bagian yang ada dalam perusahaan itu. Lebih jauh Suhandang (2012:174) berpendapat bahwa secara visual dan struktural, kedudukan *Public Relations* dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 1: Struktural Kedudukan Public Relations

### Pengertian Manajemen Perhotelan

Menurut Rocco M. Angelo & Andrew N. Vladimir (2009:195) dalam bukunya *Hospitality Today An Introduction*, mengemukakan bahwa hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum. Semua hotel menjalankan bisnis penyewaan ruangan penginapan, pertemuan dan lain-lain dengan fasilitas yang menunjang. Berdasarkan tipenya hotel dikategorikan kedalam beberapa tipe yaitu; hotel bisnis perkotaan (*center-city hotels*), hotel resor (*resort hotels*), *highway properties hotel*, hotel pusat konferensi (*conference centers hotel*) dan lain-lain. Richard Komar (2014:56) berpendapat bahwa Secara visual dan struktural, kedudukan *Public Relations* perhotelan berada pada departemen marketing dan dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 2. Struktur Kedudukan Public Relations Perhotelan

### Definisi Struktur

R. Wayne Pace & Don F. Faules (2005:49) mengutip pendapat Frederick W. Taylor (1856-1917) mengemukakan bahwa struktur berkaitan dengan hubungan-hubungan logis antara berbagai fungsi dalam organisasi. Mereka juga mengutip teori klasik Max Weber yang mengemukakan bahwa komunikasi organisasi berfokus pada dua struktur dasar yang disebut *Lini* dan *Staf*. Struktur ini menyangkut saluran-saluran kewenangan organisasi yang berkaitan dengan pencapaian tujuan utama organisasi. Misalnya disebuah perusahaan, struktur lininya mengikuti suatu tatanan jabatan yang bertanggung jawab atas produktivitas; kewenangan lininya terdiri dari general-manager, wakil GM, direktur, manajer, penyelia, dan pelaksana atau karyawan. Struktur staf menunjukkan jabatan-jabatan yang memberikan bantuan kepada jabatan-jabatan lini untuk melaksanakan pekerjaan mereka dengan lebih baik, dengan memberikan nasihat, bantuan, dan pelayanan.

### Teori Struktural Klasik Max Weber

R. Wayne Pace & Don F. Faules (2005:41) berpendapat bahwa berdasarkan karakteristik, teori struktural klasik berfungsi untuk memahami aspek-aspek penting organisasi dari sudut pandang struktural klasik, dan interaksi komunikatif yang terjadi dalam konteks tersebut. Pace dan Faules (2005:45), mengutip pendapat Max Weber bahwa suatu organisasi terbirokratisasikan secara ideal berdasarkan sepuluh ciri berikut ini :

1. Suatu organisasi terdiri dari hubungan-hubungan yang ditetapkan antara jabatan-jabatan.
2. Tujuan atau rencana organisasi terbagi kedalam tugas-tugas organisasi yang disalurkan diantara berbagai jabatan sebagai kewajiban resmi. Ketentuan kewajiban dan tanggung-jawab melekat pada jabatan.
3. Kewenangan untuk melaksanakan kewajiban diberikan kepada jabatan.
4. Garis-garis kewenangan dan jabatan diatur menurut suatu tatanan hierarkis. Hierarkinya mengambil bentuk umum yaitu piramiday yang menunjukkan bahwa setiap bawahan bertanggung-jawab terhadap atasannya.

5. Bagi suatu organisasi, ada struktur yang tepat bagi tujuan, lingkungan, teknologi dan partisipannya.
6. Prosedur dalam organisasi bersifat formal dan impersonal yakni, peraturan-peraturan dalam organisasi berlaku kepada setiap orang.
7. Masalah-masalah organisasi biasanya merefleksikan struktur yang tidak tepat, dan dapat diselesaikan melalui perancangan.
8. Anggota organisasi harus memisahkan kehidupan pribadi dan kehidupan organisasi.
9. Pegawai dipilih untuk bekerja dalam organisasi berdasarkan kualifikasi teknis, alih-alih koneksi politis, koneksi keluarga, atau koneksi lainnya.
10. Meskipun pekerjaan dalam birokrasi berdasarkan kecakapan teknis, kenaikan jabatan dilakukan berdasarkan senioritas dan prestasi kerja.

Ciri-ciri ini menghasilkan pengambilan keputusan yang rasional dan efisiensi kerja.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian yang dilakukan ini adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya data yang dikumpulkan bukanlah berupa angka, melainkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo dan dokumen resmi lainnya. Ruslan Rosady (2013:215) mengutip pendapat Bogdan & Taylor yang mengemukakan bahwa metode kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah-laku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam konteks setting tertentu yang dapat dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistic

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini bertempat di Hotel Gran-Puri Manado Sulawesi-Utara.

### **Jenis Data Penelitian**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data yang diambil sebagai peneliti diperoleh langsung dari hasil wawancara pada informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang sebenarnya di lapangan, data ini disebut data primer. Kemudian data sekunder yang berupa data dokumen yang diambil dari suatu organisasi atau instansi yaitu Hotel Gran-Puri Manado dengan permasalahan yang terdapat di lokasi penelitian.

### **Informan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber dan dengan berbagai pertimbangan tertentu. Informan dari penelitian ini diambil dari 2 orang staf Humas Hotel Gran-Puri Manado, 1 orang praktisi PR hotel di Sulut, 2 orang dari *sales & marketing department*, 2 orang dari *front-office department*, , dan 3 orang tamu tetap (*vip & long stay guests*).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Oservasi Langsung**

Tujuan metode ini adalah untuk mengamati secara langsung komunikasi interpersonal melalui interaksi tatap-muka.

## 2. Wawancara

Wawancara bertujuan untuk mendapatkan data secara akurat dan faktual langsung dari subjek yang diteliti, deskripsi tentang persepsi dan proses komunikasinya sehingga memperjelas proses pemecahan rumusan masalah.

### **Teknik Analisis Data**

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisa berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. (Sugiyono, 2011:245). Dalam hal analisis data kualitatif, Sugiyono (2011:244) juga mengutip Bogdan yang mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dengan mudah dapat dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Hasil Penelitian**

Dalam Buku Perjanjian Kerja Bersama 2012 dari Hotel Gran Puri Manado, pasal 1 disebutkan antara lain: "Janji dan usaha kami, menghasilkan dan mencapai standar pelayanan yang tinggi untuk kepuasan para tamu dan selalu meningkatkan dan mengembangkan ketrampilan dan pengetahuan karyawan dan selalu bekerjasama dan bekerja efisien".

### **Visi Hotel Gran-Puri**

1. Dimanapun properti kita berada, kita akan menjadi suatu landmark bagi *community*/kota dimana kita berada.
2. Kita akan menjadi *benchmark* dari para *competitor* kita.
3. Kita akan memberi nilai tambah kepada *community* kita sehingga dengan hadirnya properti kita, kualitas hidup dari *community* tersebut bisa naik.
4. Kita akan membuat semua *stakeholder happy*: para konsumen, para supplier, para karyawan, dan masyarakat yang hidup di sekitar properti kita

### **Profil Hotel Gran-Puri Manado (Profil Perusahaan dalam Buku Perjanjian Kerja Bersama 2012 Pasal 1 Hal ; 5)**

Hotel Gran-Puri Manado berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan seluruh tamu, baik mereka yang datang untuk bermalam maupun mereka yang datang untuk sekedar menikmati seluruh fasilitas yang ada di Hotel Gran-Puri Manado.

Slogan Hotel Gran-Puri Manado "*Experience Your Stay*" menunjukkan komitmen yang kuat untuk membuat tamu benar-benar menikmati pengalaman indah selama tinggal di hotel ini.

### **Hasil Penelitian**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan menggunakan metode wawancara mendalam terhadap 10 informan yang ada untuk mendapatkan hasil penerapan fungsi humas sesuai struktur organisasi perusahaan perhotelan, maka hasil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **Alasan Diterapkan Dualisme Kerja di Hotel Gran-Puri Manado**

Penerapan dualisme kerja dalam tubuh departemen humas hotel gran-puri manado dilatarbelakangi pemahaman humas oleh pihak manajemen yang dalam hal ini *guest relations officer/manager* yakni memiliki keterkaitan secara fungsional dalam dua departemen. Selain itu kekurangan anggaran (*low budget*) perusahaan menjadi salah satu alasan utama dalam penerapan fungsi humas secara dualisme dan mengacu pada dua struktur yang berbeda.

### **Hambatan Yang Ditemui Pihak Internal Humas**

- Kesulitan dalam mengontrol kinerja staf humas yang berada pada lintas departemen atau miskomunikasi yang tak dapat dihindarkan dalam beberapa tugas humas yang diembankan pada staf yang berada di lintas departemen.
- tugas yang terbengkalai karena harus mampu mengorganisir secara seimbang kerja dan posisi yang ada.
- campur tangan dari staf pada dua departemen yang ada dalam berbagai masalah internal karena kurangnya staf di bagian humas.

### **Kelebihan dan Kekurangan yang ditemui Perusahaan dalam Penerapan Dualisme fungsi Humas**

Untuk kelebihan yang diperoleh pihak perusahaan dalam penerapan fungsi humas secara dualisme kerja adalah penghematan anggaran perusahaan, dengan memposisikan humas seperti ini, tentunya dua departemen dimana humas bertumpu dapat memaksimalkan kinerjanya dengan adanya bantuan dari pihak humas tanpa harus dibarengi dengan pengeluaran anggaran untuk penambahan karyawan, selain itu dengan diperbantukan humas pada dua departemen dimana dia bertumpu maka departemen yang mengalami kepincangan pada beberapa posisinya merasa sangat terbantuan dengan adanya staf humas, dan untuk kekurangannya menyangkut sulitnya tercapai profitabilitas perusahaan dan produktivitas karyawan secara maksimal.

### **Hasil Akhir**

Pihak Hotel Gran-Puri Manado mempersepsikan keterkaitan antara dua departemen dengan berbagai tugas yang dibagi serta tidak mengacuh dengan standar operasional yang sesuai dengan struktur organisasi perusahaan perhotelan. Keberadaan departemen humas yang kecil dengan jumlah karyawan yang tidak memadai, menyebabkan kepincangan pada beberapa posisi sehingga harus diambil alih oleh departemen lain yang diperbantukan untuk posisi tersebut. Penerapan struktur humas yang bernaung pada dua departemen ini menyebabkan banyaknya persoalan internal yang timbul namun tidak disadari oleh pihak manajemen dan hanya mempertimbangkan pada masalah bagaimana untuk menghemat serta menekan anggaran sebesar-besarnya.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan dari bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Terdapat disfungsi secara struktural pada penerapan bidang humas di hotel Gran-Puri Manado yang mana berada dalam dua departemen dengan dualisme kerja yang tidak terarah karena fokus yang terpecah, serta deskripsi kerja yang seringkali tidak sesuai struktur yang ada.
2. Penerapan dualisme kerja dalam tubuh departemen humas hotel Gran-Puri Manado dilatarbelakangi masalah anggaran yang masih menjadi persoalan utama, serta pemahaman humas oleh pihak manajemen yang dalam hal ini *guest relations officer/manager* yakni memiliki keterkaitan secara fungsional dalam dua departemen yang bertolak-belakang. Departemen *Front-office* yang berorientasi secara internal dan untuk departemen *sales-marketing & Public Relations* berorientasi secara eksternal.
3. Berbagai macam hambatan yang ditemui pihak internal humas dikarenakan dualisme kerja, melebihi keuntungan yang diperoleh perusahaan sehingga keseimbangan dalam manajemen tidak tercapai secara maksimal. Tentunya hal ini berdampak pada profitabilitas perusahaan serta produktivitas karyawan.

### Saran

Saran yang dapat diberikan sebagai masukan bagi manajemen perusahaan hotel Gran-Puri Manado antara lain:

- a. Pihak manajemen hotel Gran-Puri Manado (*Top Management*) harus lebih jeli dalam menempatkan kedudukan secara struktural karyawan didalamnya terlebih khusus bidang *Public relations*, haruslah sesuai dengan prosedur standar operasional yang ada dengan deskripsi kerja yang terarah. Sehingga kinerja staf di dalam departemen dapat terkontrol secara baik dan tentunya visi-misi perusahaan dapat dengan mudah tercapai. Kemudian menyangkut jenjang hierarkis *Public Relations* yang secara fungsional merupakan penyambung lidah perusahaan atau penerjemah kebijaksanaan pimpinan yang secara organisator humas dan pimpinan perusahaan merupakan *dwi-tunggal* yang harmonis dalam menggerakkan perusahaan maka untuk posisi *Public Relations* haruslah berada dibawah kekuasaan pimpinan atau sejajar dengan pimpinan dan tentunya lebih atas daripada bagian-bagian yang ada dalam perusahaan itu. karena humas juga dapat diartikan sebagai tangan kanan pimpinan yang berfungsi sebagai penggerak tonggak perusahaan.
- b. Pihak Humas yang berperan dalam manajemen perusahaan haruslah mampu menunjukkan keeksistensian peran dalam memajukan visi & misi perusahaan sehingga *top management* dapat melihat secara jelas peranan penting *Public relations* dalam menjalankan manajemen perusahaan.
- c. Untuk mencapai kinerja yang maksimal maka departemen humas haruslah berdiri secara mandiri dengan mengorganisir deskripsi kerja yang terarah tanpa adanya campur-tangan dari departemen lain. Selain itu untuk menghindari fungsi diperbantukan pada departemen lain dikarenakan kekurangan staf dan lain-lain.
- d. Keberhasilan suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja karyawan di dalamnya. Apabila terjadi kepincangan posisi dalam suatu departemen, tentunya efektivitas kerja di dalamnya sulit tercapai dan akan berdampak pada perusahaan. Maka diharapkan agar manajemen juga mempertimbangkan anggaran untuk penambahan karyawan apabila merasa kurang dengan tidak menekan anggaran dan mengharuskan karyawan dalam kedudukan dualisme fungsi kerja atau merangkap karena hal ini sudah menyangkut kesejahteraan bersama antara pihak perusahaan dan karyawan.

- e. Diharapkan masa yang mendatang akan dilakukan penelitian lanjutan tentang penerapan fungsi humas sesuai struktur organisasi perusahaan dengan studi dalam dunia perhotelan, baik menggunakan metode yang sama (kualitatif) maupun metode kuantitatif

#### DAFTAR PUSTAKA

- Pace Wayne R. & Don F. Faules 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Dr. Yosali Irianti. 2011. *Public Relations Writing Pendekatan Teoritis & Praktis*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung; CV Alfabeta
- Effendy, Uchajana Onong. 2009. *Human Relation & Public Relation*. Bandung: CV Mandar Maju : PT. Remaja Rosdakarya
- Wasesa, Agung Silih dan Macnamara Jim. 2010. *Strategi Public Relations*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rocco M. Angelo dan Andrew N. Vladimir. 2009 *Hospitality Today an Introduction*. Whashington: Opryland
- Ruslan Rosady, 2013. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta; PT. Rajagrafindo Persada
- Komar Richard, 2014. *Hotel Management*. Jakarta; PT. Grasindo
- Suhandang Kustadi, 2012. *Studi dan Penerapan Public relations Pedoman Kerja Perusahaan*. Bandung; Nuansa Cendekia
- Morissan, 2008. *Manajemen Public relations : Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta; Kencana Prenada Media Group
- Danandjaja, 2011. *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta; Graha Ilmu