

Menjalin Komunikasi Publik: Strategi Humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi dalam Menjaga Relasi Internal dan Eksternal

Liborius Benny Renggo¹, Aizun Najih², Fathul Qorib³

^{1,3} Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

² Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang

Email korespondensi : fathul.qorib@unitri.ac.id

***Abstract:** Public Relations is very important to maintain the good name of the institution and stakeholder relations. The purpose of this study is to understand the public relations management strategy of Tribhuwana Tunggadewi University in building good relations with the community so that the positive image of the university increases. This study uses the concept of public relations management which emphasizes improving communication, both within the internal environment of an institution and the outside public. The research method used is qualitative because the data is descriptive which requires in-depth analysis. The informants are the Head of Bureau and the campus PR staff who handle public relations every day. The results of the study stated that the public relations management strategy of Tribhuwana Tunggadewi University includes two ways, namely internal and external activities. At the internal level, the Public Relations of Tribhuwana Tunggadewi University is also able to create a comfortable atmosphere by maintaining good relations with its internal public. One of them is to improve services and strengthen public relations programs. Externally, campus public relations uses outdoor communication media, utilizes mass media, and activates social media to reach the entire community.*

Keywords: Management Public Relations, Universitas Tribhuwana Tunggadewi, university's reputation

Abstrak: Bidang Hubungan Masyarakat dalam suatu lembaga sangat penting untuk menjaga nama baik dan relasi stakeholder. Tujuan penelitian untuk memahami strategi manajemen *public relations* Universitas Tribhuwana Tunggadewi dalam membangun hubungan baik dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan citra positif universitas. Penelitian ini menggunakan konsep manajemen Humas melalui peningkatan komunikasi baik di lingkungan internal suatu lembaga maupun publik luar. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif karena data-datanya bersifat deskriptif yang membutuhkan analisis secara mendalam. Informannya adalah Kepala Biro dan staf Humas kampus yang setiap hari menangani kehumasan. Hasil penelitian menyatakan, strategi manajemen humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi meliputi dua cara yaitu aktivitas secara internal dan eksternal. Pada level internal, Humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi juga mampu menciptakan suasana nyaman dengan menjaga hubungan baik dengan publik internalnya. Salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan serta penguatan program-program kehumasan. Secara eksternal, humas kampus menggunakan media komunikasi luar ruang, memanfaatkan media massa, dan mengaktifkan media sosial guna menjangkau seluruh masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen public relations, Universitas Tribhuwana Tunggadewi, reputasi universitas

PENDAHULUAN

Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan dan direncanakan secara bertahap dalam upaya menciptakan kondisi saling memahami antara suatu lembaga dengan publik. Humas juga dapat diartikan sebagai sebuah seni, dalam ilmu sosial dipakai untuk menganalisis segala sesuatu yang bersifat dampak dari kecenderungan, sehingga mampu memberikan arahan pada pemimpin lembaga serta mendorong terjadinya realisasi berbagai program yang dapat memenuhi kepentingan yang melingkupi suatu lembaga dan masyarakat.

Humas memiliki fungsi manajemen, yang berarti humas juga memerlukan perencanaan, penetapan target yang ingin dicapai, pengelolaan, pelaksanaan serta evaluasi terhadap seluruh rangkaian kegiatan yang sudah dilakukan. Fungsi manajemen ini kemudian dapat dipakai sebagai alat ukur dalam perencanaan dan eksekusi dari humas. Jika Humas memiliki fungsi pengelolaan, maka pada dasarnya humas juga tidak lepas dari manajemen, yang berarti tanpa manajemen yang baik humas tidak akan berjalan secara maksimal. Oleh karenanya, manajemen humas memiliki kontribusi yang besar terhadap perkembangan suatu lembaga. Hal ini didasarkan pada bahwa suatu lembaga tidak akan mengalami perkembangan yang baik apabila lembaga tersebut tidak memiliki hubungan yang baik dengan masyarakat (Nurul, 2018).

Pada hakikatnya Humas atau *public relations* bermakna dalam membentuk prilaku atau sikap untuk menjadi yang lebih baik dalam upaya membangun hubungan baik dengan masyarakat. Oleh karena, humas bukan saja sangat berkontribusi besar dalam menentukan berhasil tidaknya suatu institusi meraih apa yang sudah termaktub dalam visi dan misi, melainkan juga bertanggung jawab dalam menjaga reputasi dan mempertahankan citra positif (Ardhoyo, 2013, Rahadhini, 2010). Bertolak dari makna dan fungsi utama di atas Humas mencakup berbagai bidang dalam upaya membentuk kepercayaan masyarakat, misalnya untuk membentuk kepercayaan dan citra yang baik dari masyarakat terhadap sebuah perusahaan seperti, investor, mitra, karyawan dan pemangku kepentingan lainnya. Demi terwujudnya tugas tersebut Humas perlu memiliki strategi sebagai sarana pendekatan atau taktik demi mencapai tujuan yang efektif. Strategi merupakan rencana-rencana dan pengelolaan-pengelolaan yang disusun secara baik dan tepat sasaran untuk mencapai tujuan tertentu (Rezeky & Saefullah, 2017).

Keberadaan strategi sangat penting karena berkaitan dengan bagaimana berbagai gagasan tentang perencanaan sebuah aktivitas kehumasan dilaksanakan di lapangan. Selain daripada itu strategi juga berkaitan dengan bagaimana mengidentifikasi berbagai faktor yang sesuai dengan prinsip pelaksanaan rencana di lapangan, sehingga kegiatan kehumasan berjalan dengan lancar dan tujuan bersama dapat dicapai secara efektif.

Strategi manajemen humas pun sangat penting diterapkan dalam dunia kampus. Kampus perlu merumuskan strategi manajemen humas yang baik, terutama pada Universitas Tribhuwana Tunggaladewi dalam membentuk citra di masyarakat. Penulisan ini dilatarbelakangi oleh pentingnya memahami strategi manajemen humas yang baik, sehingga Kampus Universitas Tribhuwana Tunggaladewi yang merupakan salah satu Kampus yang berbasis kerakyatan dapat dikenal baik dan membentuk citra yang baik pula di masyarakat.

Strategi manajemen humas Kampus Universitas Tribhuwana Tunggaladewi (Unitri) merupakan aktualisasi dalam mengoptimalkan kualitas kerja Sumber Daya Manusia (SDM). Yang berkenan dengan membuat, membangun, meningkatkan, merawat kredibilitas dan menginformasikan program kerja lembaga kepada masyarakat, yang bertujuan untuk menciptakan hubungan baik untuk semua masyarakat sehingga akan memperoleh umpan balik langsung dari mereka.

Tugas dan peranan Humas di Universitas Tribhuwana Tunggaladewi antara lain menyebarkan informasi yang benar dan valid kepada publik mengenai Kampus Unitri dan membuat aneka kegiatan seperti mengontrol dan melakukan dokumentasi terhadap opini publik, menganalisa respon masyarakat terhadap pelbagai kebijakan, serta mengadakan beragam program untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat. Berbagai strategi yang dibingkai melalui aneka kegiatan oleh humas Kampus Universitas Tribhuwana Tunggaladewi merupakan upaya penting mempertahankan citra lembaga/instansi di tengah masyarakat. Strategi manajemen humas ini masih terus ditingkatkan dan dipertahankan terutama dalam

hal memberikan informasi yang valid dan benar. Dengan demikian, memahami dan menerapkan strategi manajemen humas memiliki korelasi terhadap pembentukan citra di masyarakat.

Humas dapat dikatakan sebagai seni yang dapat melahirkan pengertian masyarakat yang selanjutnya berdampak pada timbulnya peningkatan kepercayaan mereka terhadap suatu lembaga tertentu. Karena dikatakan sebagai sebuah seni, maka humas tergolong sebagai suatu proses yang berlangsung secara terus menerus, yang ujungnya adalah untuk memperoleh kemauan dan pengertian publik yang lebih luas. Hal ini menjadikan keberadaan Humas sangat penting dalam suatu lembaga, terlebih lagi apabila lembaga tersebut selalu melakukan interaksi dengan masyarakat. Keberadaan Humas sangat penting untuk menjembatani terciptanya hubungan dan sikap saling pengertian antara suatu lembaga dan masyarakat (Kholisoh, 2015).

Dengan demikian, dalam bahasa yang lain, humas dapat dilihat sebagai komunikasi dua arah antara suatu lembaga dengan masyarakat yang memiliki tujuan untuk meningkatkan hubungan kerja sama dan pemenuhan bersama akan aspek-aspek tertentu (Effendy, 2006). Hal ini menggambarkan bagaimana pentingnya kebedaan humas, yang meskipun menjadi bagian penting suatu lembaga tetapi memiliki tanggung jawab menciptakan hubungan yang harmonis antara lembaga dan masyarakat yang melingkupinya.

Edwin Emery menyebut fungsi Humas sebagai upaya terencana dan terorganisasi dari sebuah lembaga untuk menciptakan hubungan-hubungan yang saling bermanfaat dengan berbagai publiknya (Rivaarifin, 2016). Oleh karena itu, penekanan humas terletak pada fungsi manajemen yang dimilikinya serta keberadaannya dalam menciptakan komunikasi dua arah antara lembaga dan masyarakat sekitar, sehingga tumbuh kemauan dan saling pengertian antar relasi yang terhubungan universitas. Selain itu kerja sama yang baik antara lembaga dan publik juga perlu menjadi perhatian agar citra positif bisa memancar keluar universitas.

METODE PENELITIAN

Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif penelitian ini bertujuan menguraikan dengan cara menggeneralisasi hasil penelitian secara sistematis dan terukur tentang kejadian yang dilakukan atau menjelaskan suatu fenomena berdasarkan fakta (Sugiyono, 2008).

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Tribhuwana Tungadewi Kota Malang, mulai tanggal 21 Januari hingga 21 Februari 2020. Subyek atau informan dalam penelitian ini merupakan pihak yang memiliki kewenangan dalam memberikan informasi yang relevan, yaitu kepala bidang kehumasan Universitas Tribhuwana Tungadewi. Penelitian ini berfokus pada bagaimana strategi manajemen Humas Kampus Universitas Tribhuwana Tungadewi dalam membentuk citra di masyarakat.

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menekankan pada bentuk kualitatif untuk mendapatkan data yang mendalam dari informan. Data yang sudah didapat tersebut kemudian dideskripsikan, dicocokkan dengan teori dan konsep kehumasa, selanjutnya diberi penafsiran dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi dan peran humas adalah menjadi sumber informasi internal dan eksternal Unitri dalam menciptakan citra positif di masyarakat. Selain itu juga menjadi garda depan dari cermin Universitas dan pusat segala informasi. Sejauh ini peran dan fungsi tersebut masuk dalam visi dan misi humas. Keduanya masih berjalan dan terus berusaha dimaksimalkan. Dengan cara membangun dan mempertahankan

hubungan yang baik dengan masyarakat mampu meningkatkan kemampuan pelayanan informasi di internal maupun eksternal, dan meningkatkan mutu tenaga kerja atau SDM dan juga kehumasan Unitri, mengembangkan hubungan yang dinamis antar unit di Unitri, serta menjalin komunikasi eksternal melalui berbagai kerjasama.

Sistem Pelayanan Minimal Unit (SPMU) Humas Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang meliputi beberapa jenis layanan. Hal ini termasuk layanan yang diupayakan dapat menciptakan citra positif di masyarakat. Sebagaimana dari data yang dikumpulkan dan dianalisa, Humas Unitri melakukan dokumentasi dan peliputan kegiatan seluruh fakultas, lembaga, UPT, bagian dan sub bagian Unitri dengan waktu pelayanan cepat dan tepat sasaran. Hasil liputan tersebut ditulis menjadi berita dari hasil liputan dan dokumentasi kegiatan.

Berikutnya, Humas Unitri memfasilitasi wartawan dari berbagai media massa yang akan melakukan kegiatan peliputan di Unitri, yang biasanya pada saat terdapat acara wisuda maupun acara-acara lainnya. Humas Unitri juga menerbitkan buletin TRI MEDIA, yang memuat segala kegiatan yang ada di Unitri, termasuk juga memantau siaran radio TRI FM, yang menjadi sarana bagi mahasiswa yang memiliki hobi atau ingin mendalami keterampilan dunia penyiaran.

Hal yang tidak kalah penting adalah Humas Unitri memberikan informasi seputar Unitri melalui kegiatan promosi dan kerjasama untuk semua lembaga pendidikan. Hal ini memang sudah menjadi tugas Humas di berbagai lembaga pendidikan, dan oleh sebab itu, Humas Unitri selalu berupaya membangun hubungan baik dengan seluruh masyarakat dan lembaga yang ada. Dalam melakukan tugas dan fungsinya Humas Unitri menggunakan berbagai media yang memungkinkan untuk menarik mahasiswa. Beberapa media yang digunakan tersebut adalah website universitas, website Humas sendiri, twitter, dan kanal Youtube.

Membentuk citra lembaga di tengah-tengah masyarakat merupakan usaha yang tidak kecil, karena dibutuhkan perencanaan dan eksekusi yang efektif. Oleh sebab itu, dalam konteks ini, ada beberapa strategi yang dilakukan humas dalam membentuk citra di masyarakat. Secara internal, humas berupaya memberikan informasi secara benar dan tepat kepada seluruh lembaga dan pihak. Selain itu, Humas juga terus menerus menyampaikan visi dan misi Universitas, dan humas Unitri juga terus berupaya memberikan wadah publikasi bagi seluruh program dari unit-unit terkait seperti unit pelaksana teknis (UPT), Program Studi, Fakultas, hingga Universitas. Dalam membentuk citra positif, humas terus mendukung kegiatan positif mahasiswa, dosen dan seluruh civitas akademika Unitri di masyarakat, menciptakan kenyamanan dengan membentuk komunikasi yang baik di tempat kerja dan meningkatkan produktivitas SDM.

Secara eksternal, humas berupaya bekerjasama dengan seluruh pihak untuk dapat membentuk *brand* yang lebih besar di masyarakat. Sebagai kampus kerakyatan, humas terus berupaya memberikan *image* bahwa di Unitri terdapat keberagaman dari Sabang sampai Meraoke. Dengan banyaknya mahasiswa yang menuntut ilmu di Unitri, Unitri menjadi miniatur dari Indonesia. Untuk itu humas juga bekerjasama dengan seluruh lembaga pemerintahan daerah terkait.

Dalam melakukan strategi yang sudah direncanakan Humas Unitri dalam menciptakan citra kampus tidak lepas dari faktor pendukung dan penghambat. *Pertama*, faktor pendukung dalam meningkatkan citra positif universitas meliputi beberapa hal: (1) Adanya dukungan dari jajaran rektorat dan civitas akademika, (2) Kerjasama antar unit di Unitri dan seluruh pihak ketiga yang sampai saat ini masih mempercayakan Unitri sebagai salah satu institusi yang siap bersaing di luar, (3) Semangat dari seluruh tim di Humas yang tidak pernah lelah belajar dan berkreatifitas, (4) terdapatnya sarana teknologi

dan informasi yang memadai, serta (5) Hubungan baik dari para jurnalis dari berbagai media luar universitas.

Kedua, faktor penghambat dalam menciptakan citra positif universitas. Faktor ini meliputi (1) SDM humas yang kurang sehingga ada beberapa informasi yang terlambat disampaikan, (2) Sarana prasarana humas yang belum memadai seperti tidak adanya ruang tamu atau ruang tunggu, pelayanan menjadi kurang maksimal, (3) Peralatan kerja humas yang masih di bawah standart sehingga tidak dapat *update* dan *modern*, dan (4) Kadang masih ada *miscommunication* dengan beberapa penyelenggara kegiatan dari himpunan akibat tidak mengerti SOP liputan dan tidak tahu teknis permintaan kerjasama.

KESIMPULAN

Banyak kegiatan Humas yang bisa digunakan untuk meningkatkan citra oleh Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. Penelitian ini focus pada hubungan universitas dengan stakeholder internal dan eksternal karena hal ini penting untuk didahulukan. Secara internal Humas Unitri mampu menciptakan suasana nyaman dalam melakukan hubungan baik dengan publik kampus itu sendiri. Beberapa cara yang digunakan adalah meningkatkan pelayanan serta program-program yang melibatkan warga kampus. Secara eksternal humas Unitri menggunakan media komunikasi langsung seperti rapat-rapat formal maupun informal dan humas juga menggunakan media online, media cetak, dan elektronik. Faktor pendukung pada pelaksanaan strategi manajemen humas Universitas Tribhuwana Tunggaladewi dalam membentuk citra di masyarakat adalah adanya teknologi informasi yang serba cepat dan efektif dan jalinan koneksi dengan banyak jurnalis untuk menyebarkan program-program Unitri dalam peningkatan citra. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Humas Universitas Tribhuwana Tunggaladewi dalam membentuk citra di masyarakat di antaranya tenaga Humas kurang berfungsi secara maksimal, karena SDM yang ada kerap melakukan tugas rangkap. Hal ini menyebabkan tidak maksimalnya penyelesaian satu tugas karena harus mengerjakan tugas lain. Perangkapan tugas ini berkaitan dengan waktu yang dimiliki, sehingga hal ini menyebabkan pada tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardhoyo, T.E. (2013). Peran dan Strategi Humas (*Public Relations*) dalam Mempromosikan Produk Perusahaan. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, Volume 1 Nomor 1, hal. 15-21.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. Ilmu Komunikasi; Teori dan Praktek. Bandung: Penerbit Remaja Rosda Karya.
- Kholisoh, Nur. 2015. Strategi Komunikasi Public Relations dan Citra Positif Organisasi (Kasus Public Relations Rumah Sakit “X” di Jakarta). *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Volume 13, Nomor 3, hal. 195-209.
- Nurul. 2018. Strategi Manajemen Humas dalam Menyampaikan Program Unggulan Madrasah. *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Tanzim*, Volume 2 Nomor 1, hal. 36-48.
- Rahadhini, MD. (2010). Peran Public Relations dalam Membangun Citra Perusahaan Melalui Program Corporate Social Responsibility. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, Vol. 10, No. 1, April 2010: 11-21.
- Rezeky, Rialdo & Saefullah, Muhammad. 2017. Strategi Humas Partai Gerindra dalam Membangun Citra Partai pada Pemilu 2014. *Journal of Communication (Nyimak)*, Vol. 1, No. 1, hal. 79-105.

Rivaarifin. 2016. Fungsi dan peran Humas perguruan tinggi. Retrieved ferbuari 28,2020. From rivaarifin.blogspot.com:<https://rivaarifin.blogspot.com/2016/1/fungsi-dan-peran-Humas-perguruan-tinggi.html>.

Salma. 2012. Pengertian dan definisi Humas. Diakses dari retrieved ferbuari28,2020.From.Humassalma.blogspot.com:<http://Humassalma.blogspot.com/2012/12/pengertian-Humas.html>.

Sugiyono. 2008. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: ALFABETA.