

## **PERAN HUMAS DALAM MENINGKATKAN CITRA UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI**

**Kurnia Setiyo Rini, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo**

Program Studi Ilmu Komunikasi, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggadewi

Email : [Kurniasetiyo123@yahoo.com](mailto:Kurniasetiyo123@yahoo.com)

**Abstract:** *The role of Public Relations is an actualization in optimizing the working quality of human resources which is concerning to create, to build, to increase, to maintain the credibility and to publish any working program of institution. The role of a human resource purposed to create a nice relationship for all public so that it will get th direct feedback from society and presented as the participation and make sure to public for believing the surplus of the institution. The strategy is also needed to maintain the credibility of institution. So, the role of human resource is very essential, the goodside and badside of human resource could influence the public opinion to the institution. In organization world, the human resource's business car rivalized to anothers. This research assumed to be important for knowing the human resources role in increasing the credibility of Tribhuwana Tunggadewi University by using descriptive qualitative research. Beside that, the writer used many ways to get the datas. They are interview and documentation. Then, to check the data validation analyzed used the data triangulation technique.*

**Key words:** *The role, Human Resources, Credibility*

Abstrak : Peran *public relations* atau humas merupakan bentuk mengoptimalkan kerja humas yang bertugas untuk menciptakan, membangun, meningkatkan, mempertahankan citra dan mempublikasikan segala bentuk program kerja lembaga/instansi. Peran seorang humas bertujuan untuk menjalin kerja sama yang baik kepada semua publik sehingga mendapatkan *feedback* langsung dari masyarakat sebagai bentuk partisipasi dan menyakinkan publik untuk mempercayai keunggulan lembaga/instansi tersebut. Strategi juga sangat diperlukan didalam mempertahankan citra lembaga/instansi. Dengan bgitu peran humas dalam suatu instansi sanat penting, baik atau tidaknya seorang humas dapat mempengaruhi opini publik bagi lembaga/perusahaan tersebut. Didalam dunia organisasi bisnis seorang humas mampu bersaing dengan lembaga lainnya. Penelitian ini dianggap penting untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra pada Universitas Tribhuwana Tunggadewi dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu penelitian ini menggunakan beberapa hal untuk bisa memperoleh data, yaitu wawancara dan dokumentasi. Kemudian untuk memeriksa keabsahan data yang sudah dianalisis menggunakan teknik triangulasi data.

Kata Kunci : Peran, Humas, Citra

### **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komukator ke komunikaan untuk menyampaikan pesan dengan adanya *feed back*. Komunikasi dalam sebuah lembaga/instansi dipercayakan pada orang yang *proffesional*, tugasnya menyampaikan informasi kepada khalayak sehingga informasi tersebut dapat dipahami dan dimengerti dengan jelas dan fakta kebenarannya. Komunikasi yang dilakukan dalam sebuah lembaga/instansi tentunya ingin menghasilkan kesamaan pemahaman agar tercapainya tujuan perusahaan yang diinginkan bersama. Kesamaan pemahaman yang dimaksud yaitu dengan adanya timbal balik, ide, reaksi atau tanggapan dari publik dan ini berkaitan dengan peran seorang *public relations* atau humas yaitu sebagai jembatan yang menghubungkan lembaga/instansi dengan publiknya.

Di era globalisasi ini, organisasi bisnis dituntut untuk semakin luwes dan aktif dalam menyikapi situasi dan kondisi lingkungan sekitar organisasi yang semakin cepat berubah dan mengalami banyak persaingan. Organisasi publik juga semakin lama semakin kritis, semakin cerdas, sehingga lembaga satu dengan lainnya dapat bersaing serta menuntut kinerja instansi/lembaga

menjadi semakin profesional. Dalam kondisi semacam ini, organisasi juga diharapkan dapat peka dalam isu yang berbagai macam gejala yang ada dimasyarakat dengan begitu humas cepat tanggap dalam penanganan, dengan begitu bisa bertahan menghadapi persaingan dan perubahan yang terus menerus terjadi disekitar organisasi. Oleh karena itu, dalam hal ini peran humas atau *public relations* (PR) sangat dibutuhkan, humas menjadi ujung tombak atau garda terdepan dalam lembaga untuk mengelola citra yang baik serta menciptakan iklim yang kondusif dan hubungan harmonis.

Sesuai dengan peran *public relations* menurut Cultip, Center dan Broom (2006:6) Peran humas yang artinya berfungsi sebagai manajemen yang membangun, mempertahankan dan meningkatkan hubungan yang baik, harmonis dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya suatu organisasi tersebut dimata publik. Hal ini sejalan dengan fungsi humas, yaitu fungsi konstruktif. Oleh karena itu dengan adanya humas dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya suatu organisasi. Peran humas sangat di butuhkan di dalam dunia pendidikan, Universitas Tribhuwana Tungadewi dengan begitu humas mampu melakukan kerja sama dengan media serta stake holder lainnya, Pemerintah maupun swasta, diantaranya menyediakan beasiswa prestasi di Universitas Tribhuwana Tungadewi. Dengan berjalannya waktu humas mampu menyakinkan banyak pihak untuk bekerja sama dengan baik.

Pada tahun 2006 Unitri berhasil mendapatkan 4 respon dari 89 pemda berdasarkan surat kerjasama yang sebelumnya telah dikirim salah satunya pemda dari Sambas Kalimantan Barat. Dengan berjalannya waktu hingga tahun 2016 Unitri berhasil mendapatkan kerjasama dengan 17 seluruh Indonesia diantaranya pemda-pemda yang mengalami musibah bencana alam diantaranya yaitu Aceh, Bangka Belitung. Unitri pun mengalami peningkatan dalam bidang kegiatan prestasi mahasiswa. Pada tahun 2016 Unitri mampu mendapatkan peringkat ke 23 dari 198 PTN/PTS se Malang Raya bahkan peringkat ke 44 dari 382 PTS se Jawa Timur (sumber, wakil UPMB Unitri).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif (Kriyantono, 2008:194) yang mana penelitian ini meneliti tentang kejadian fakta yang dilakukan narasumber. Lokasi penelitian yaitu di Universitas Tribhuwana Tungadewi jln Tlogomas. Fokus dalam penelitian ini mengetahui permasalahan peran humas dalam mempertahankan citra pada Universitas Tribhuwana Tungadewi, bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra pada Unitri sehingga Unitri mampu bersaing dengan kampus-kampus besar lainnya di Kota Malang. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2008:12) yakni data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu humas Unitri dan wakil UPMB Unitri. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari seumber-sumber yang telah ada, yang berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip resmi lainnya yang masih relevan. Adapun sumber data sekunder yang dimaksud dalam penelitian ini visi misi, tujuan serta struktur organisasi Unitri.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling. Menurut Sugiyono (2008:229) Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu peneliti lebih cenderung memilih informan dan dianggap tau tentang masalahnya dan dapat dipercaya untuk menjadi sumber data sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2011:229) Pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian. Teknik keabsahan data didalam penelitian kualitatif ini menggunakan teknik triangulasi. Dalam penelitian ini, menggunakan 1 macam

“Triagulasi” menurut Dwidjowinto (dalam Kriyantono, 2008:70-71), yaitu Trigulasi Sumber membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi (Kriyantono, 2008:70-71).

## **PEMBAHASAN**

### **Peran dan Fungsi Humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi**

Fungsi humas perguruan tinggi dapat dilihat pula dalam aktivitas humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang dilakukan, yakni : (a)*branding*, Dalam Ruslan 2012:19 salah satu peran humas dalam sebuah organisasi yaitu sebagai fasilitator komunikasi. Peran ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal untuk mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya. Humas Unitri melakukan *branding* dalam menginformasikan kampus Unitri kepada masyarakat untuk mengetahui profil Unitri, kegiatan ini salah satu bentuk dalam mempertahankan citra lembaga, dan beberapa waktu sekali menjadi narasumber di media elektronik di Malang.

*Branding* yang dilakukan program kerja humas yaitu “*Education For All*”, Unitri melakukan pendidikan untuk semua, mahasiswa Unitri yaitu mahasiswa yang sangat beragam dan berbagai nusantara semua ada di Unitri. Mengenai kegiatan humas dalam menjadi narasumber pada media elektronik, juga merupakan aktivitas humas dalam mempertahankan citra positif lembaga, jika publik semakin mengenal kampus Unitri maka *image* positif Unitri semakin berkembang di kalangan masyarakat. (b)*building*, Kegiatan dan sasaran humas menurut H. Fayol (dalam Ruslan, 2012:24) disebutkan salah satunya yaitu membangun identitas dan citra perusahaan (*building corporate identity and image*) kegiatan ini diantaranya yaitu menciptakan identitas citra perusahaan yang positif dan sera mendukung kegiatan komunikasi timbalbalik dua arah dengan berbagai pihak.

*Bulding* merupakan salah satu bentuk kegiatan Unitri yang bisa mempengaruhi pemikiran dan pandangan masyarakat terdapat baik atau tidaknya suatu instansi tersebut. (c)Hubungan Internal dan Eksternal, sebagaimana yang diketahui menurut Cutlip dkk (2006:6) humas diartikan sebagai fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi. Dalam mempertahankan citra positif lembaga maka humas Unitri menjalin hubungan yang baik dan harmonis kepada publik, baik publik internal maupun eksternal, agar tercapainya tujuan perusahaan. Hubungan baik dengan publik internal yaitu dengan relasi Unitri, dengan sesama pegawai menjalin hubungan publik yaitu komunikasi, sesama dosen program kerja humas yang menggunakan media. Sedangkan dengan publik eksternal menjalin hubungan baik dengan media, dan juga masyarakat sekitar Tlogomas dengan bersama-sama menanam seribu pohon dll.

Peran dan fungsi humas yaitu manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan baik dan harmonis juga bermanfaat antara organisasi dengan publik sehingga dapat mempengaruhi gagal atau suksesnya lembaga tersebut, sehingga fungsi humas dalam lembaga tersebut berperan penting sebagai perantara jalan untuk mencapai tujuan perusahaan yang diinginkan. Berdasarkan teori dan peran *public relations* menurut Dozier dan Broom (dalam Ruslan, 2012:19) dalam suatu organisasi peran *public relations* dapat di bagi menjadi 4 kategori yaitu, sebagai penasihat ahli, fasilitator komunikasi, fasilitator pemecahan masalah dan teknisi komunikasi. Sebagai garda terdepan Universitas Tribhuwana Tunggadewi, humas Unitri telah melaksanakan peran yang wajib dilakukan hal ini di buktikan dengan adanya peran humas Unitri diantaranya yaitu, *branding*, *building* dan hubungan internal dan eksternal.

Peran humas dalam sebuah lembaga atau organisasi sangat penting, karena disetiap lembaga membutuhkan kerja seorang humas untuk membantu jalannya program kerja, dan juga humas dapat mempertahankan citra suatu lembaga tersebut, sehingga suatu lembaga dapat di kenal dan di percaya publik dengan strategi humas. Seorang humas adalah jembatan atau pintu pertama dari sebuah *image* yang terbentuk dimasyarakat pada lembaga tertentu, seperti yang dilakukan humas unitri dalam mempertahankan citra dengan melakukan *branding*, *bulding* dan hubungan internal eksternal kepada publik, humas Unitri selalu mementingkan kepentingan publik yang selalu menampung aspirasi mahasiswa Unitri.

Selain itu juga humas Unitri menjalin kerja sama yang sangat efektif kepada publik, sehingga dapat terjalin kerja sama yang saling menguntungkan, tujuan dari seorang humas itu mampu dalam menjalankan tugas yang baik dengan membentuk dan menjaga hubungan yang baik serta harmonis dengan semua pihak internal dan eksternal, jadi berdasarkan hasil di lapangan humas Unitri mampu menciptakan dan mempertahankan citra positif, dilihat dari *branding*, *building* dan hubungan internal eksternal. Dalam rangka memperahankan citra positif melalui aktivitas humas yang memiliki fungsi melakukan *branding*, *building* dan hubungan internal eksternal serta melakukan timbal balik antar lembaga pendidikan dan masyarakat umum, mengumpulkan bahan yang dapat dimasukkan dalam rapat koordinasi dengan berbagai pimpinan di lingkungan Universitas sebagai masukkan baik sebelum di buatnya peraturan baru. Untuk itu pembinaan diperlukan untuk opini publik yang berkembang ditengah masyarakat terutamanya yang menjadi humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang. Fungsi humas ini mengetahui pandangan publik terhadap Unitri dengan tujuan tercapainya keinginan organisasi. Fungsi humas perguruan tinggi dalam mempertahankan citra positif lembaga.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan dari hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kegiatan yang dilakukan oleh humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yaitu : (1)Peran *public relations* dalam mempertahankan citra pada Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang adalah dengan cara memperbaiki dari dalam secara internal maupun dari luar eksternal, mulai dari menjalin hubungan baik dengan relasi Unitri, sesama pegawai, mahasiswa, dan OB UNITRI, sedangkan secara eksternal humas Unitri menjalin hubungan baik dengan media dan juga masyarakat sekitar Tlogomas. Selain itu juga humas Unitri memblow up kegiatan prestasi mahasiswa ke publik melalui media dari mulai seluruh jawa dan di luar Jawa. (2)Hambatan lain yang dialami humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang dalam mempertahankan citra adalah sangat minimnya dana, dengan dana yang sangat minim humas harus memutar otak agar program kerja Unitri tetap berjalan dengan baik. Selain itu hambatan dari PR UNITRI yaitu minimnya sarana dan prasarana dalam program kerja PR. Hambatan lain yang dialami PR UNITRI yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang PR.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Cultip S.M, dkk. 2006., *Effective Public Relations*. Jakarta :Prenada Media Group
- Jefkins, Frank. 1992. *Public Relations*. Jakarta :Erlangga
- Kriyantono, R. 2008. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta :Kencana
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: RajawaliPers
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta