

OPTIMALISASI PERAN PUBLIC RELATIONS DI MUSEUM GEOLOGI BANDUNG (PENDEKATAN MANAJEMEN KOMUNIKASI)

Torry Agus Prianto¹ & Titin Suhartini²

¹Museum Geologi Bandung, Indonesia, E-mail : tori_prianto@yahoo.com

²Universitas BSI, Bandung, Indonesia, E-mail : titin.ttr@bsi.ac.id

Abstract: *This research has a purpose to know the communication manajemen process which happen in internal public and to know the Public Relation's roles in doing their duties. Type of the research are using qualitative approach, critical paradigm, and case study method. There are five informants (sources), include one main informant and four supporting informants. The result of research shows that communication manajemen process in internal public is not running well yet, for example less coordination between employees and their manager or manager with their employess, the other problems in public internal is about there are some disturbing things or obstacles in sharing information.*

Keywords: *Public Relations role and company public internal*

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen komunikasi yang terjadi didalam publik internal dan mengetahui peran PR dalam menjalankan kinerjanya. Tipe penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, paradigma kritis, dan metode studi kasus. Informan berjumlah lima orang, dengan satu informan utama dan empat orang informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses manajemen komunikasi didalam publik internal belum berjalan dengan baik, seperti kurangnya koordinasi diantara karyawan dengan atasan atau dari atasan kepada bawahannya, hal lain yang menjadi kendala didalam publik internal adalah adanya gangguan atau halangan dalam penyebarluasan informasi.

Kata kunci: Peran Public Relations dan publik internal perusahaan.

PENDAHULUAN

Meningkatnya citra Museum Geologi dimasyarakat peran *Public Relations* (PR) sangat berperan penting dalam pencitraan Museum Geologi dimasyarakat, selain bertugas memberikan citra instansi terhadap masyarakat peran PR didalam perusahaan, khususnya proses manajemen komunikasi pun menjadi prioritas yang harus dilakukan oleh seorang PR. Dimana seorang PR berfungsi sebagai: penerima, pengolah, penyaring dan menyampaikan informasi dari atasan kepada karyawan atau divisi lain yang berada dibawah naungan Badan Geologi.

Pola komunikasi yang terjadi di Museum Geologi dari atasan kepada bawahan adalah melalui surat dan secara lisan, tetapi proses pola komunikasi terjadi secara langsung tanpa melibatkan PR

untuk menjadi penghubung. Dilihat dari fungsi PR seharusnya pola komunikasi dari atasan kepada bawahan, PR menjadi penghubung dalam penyampaian informasi dengan antisipasi ada informasi yang harus diperbaiki terlebih dahulu, untuk menghindari informasi dari atasan yang kurang tepat. Dengan melihat beberapa karakter karyawan, tidak semua pola komunikasi bisa diterima dengan baik disinilah peran PR menjadi penengah, antara komunikasi dari atasan kepada bawahan untuk menghindari konflik atau informasi yang kurang tepat, tetapi hal tersebut belum disadari oleh atasan untuk melibatkan PR sebagai unsur penting dalam pola komunikasi yang terjadi. Komunikasi didefinisikan secara luas sebagai "berbagi pengalaman."

Sampai batas tertentu, setiap makhluk dapat dikatakan melakukan komunikasi.

Manajemen komunikasi secara umum dipahami sebagai proses pengkoordinasian atau pengertian makna melalui interaksi manusia, aktivitas dalam organisasi/perusahaan yang bersifat swasta dan bersifat milik negara, diantaranya mengaplikasikan fungsi manajemen kedalam aktivitas komunikasi yang berlangsung. Tujuan dari proses manajemen komunikasi dari seorang PR adalah untuk menjadi sarana interaksi yang baik, dapat memahami dan mengerti cara komunikasi yang baik. PR bisa menjadi sarana informasi yang membentuk hubungan dengan orang-orang sebagai sarana investasi yang merupakan aspek sangat penting, manajemen komunikasi salah satu upaya untuk membentuk toleransi antar individu, kerja sama, serta memperoleh opini publik yang berkualitas. Ruslan Rosadi, (1993; 31).

Manajemen komunikasi oleh Herry Irwin (1994:10), didefinisikan sebagai “*the process of using human, financial and technical resources in understanding and performing the communication function within corporations and between those and their publics*”, (proses yang menggunakan manusia, keuangan dan sumber teknik yang berfungsi membentuk komunikasi antar perusahaan dan antara perusahaan dengan publiknya). Sedangkan Michael Kaye (1991:8) memberikan pengertian “*Communication management, implies the optimal use of human and technological resources to promote dialogue between people*”, (manajemen komunikasi menyiratkan penggunaan sumber daya manusia dan teknologi secara optimal untuk menjalin hubungan antar manusia).

Kedua pengertian manajemen komunikasi tersebut pada hakikatnya mengusulkan agar individu dapat mengoptimalkan sumber dayanya ke dalam aspek pengelolaan manajemen di

organisasi/perusahaan dengan menggunakan model komunikasi yang sistematis sehingga memudahkan aktivitas komunikasi manajemen diseluruh unit organisasi/perusahaan. Selanjutnya, Egan dan Cowan (1979) menegaskan bahwa model tersebut harus konsisten terhadap dua hal, yaitu: pertama, model merupakan alat mengukur kekuatan dan kelemahan dari *human system* dan kedua, model dipusatkan pada *management strategic* dari *human system*. “*Human system is networks of communicating people that range from units as nuclear families to large organizations, communities and neighbourhoods*”, (*human system* adalah jaringan kerja dari komunikasi antar manusia yang bentuknya terbentang dari unit-unit terkecil sebagai kekuatan keluarga ke organisasi yang besar, komunitas dan lingkungan). Kaye (1994:8)

Tinjauan Tentang Public Relations

Istilah public relations sebenarnya baru dikenal pada abad ke-20, namun gejalanya sudah tampak sejak abad-abad sebelumnya, bahkan sejak manusia masih primitif. Unsur-unsur dasarnya memberi informasi, membujuk, dan mengintegrasikan khalayak dalam kehidupan masyarakat zaman dulu. Gejala tersebut terlihat pada adanya hubungan yang harmonis diantara individu dengan individu, individu dengan kelompok, dan kelompok dengan kelompok, dalam pergaulan hidup mereka. Harmonis dalam artinya ada saling pengertian dan penyesuaian antara kedua belah pihak, satu sama lain saling memperoleh keuntungan dan merasa senang. Suhandang (2012:16)

Istilah public relations sering diartikan menjadi hubungan masyarakat (Humas), sebenarnya penggunaan istilah hubungan masyarakat ini tidak tepat. Arti kata *public* dalam *public relations* berbeda dengan kata masyarakat dalam hubungan masyarakat. Istilah masyarakat terlalu luas, sedangkan *public* hanyalah bagian

dari masyarakat yang luas itu. Public merupakan sekumpulan orang atau kelompok dalam masyarakat yang memiliki kepentingan atau perhatian yang sama terhadap sesuatu hal. Kepentingan yang sama itulah yang mengikat anggota publik satu sama lain.

Menurut *Cutlip, Center and Broom* (2000) dalam *Elvirano* (2011:9), *PR is the distinctive management function which help establish and mutual lines of communications, understanding, acceptance and cooperations between organization and with its public.*

Tinjauan Komunikasi Organisasi

Edgar H.Schein (1983 : 17) menjelaskan bahwa suatu organisasi adalah koordinasi sejumlah kegiatan manusia yang direncanakan untuk mencapai suatu maksud atau tujuan bersama melalui pembagian tugas dan fungsi serta wewenang dan tanggung jawab. Sedangkan *Barker* (1987 : 202) mendefinisikan *“Organizations are defined as collected groups are of individuals constructed and are constructed to strive for specific goal that could not be met by individuals acting alone”* (Organisasi didefinisikan sebagai kumpulan sekelompok individu yang mempunyai konsep dan bekerja untuk mencapai sasaran agar individu tidak melakukan kegiatan sendiri sendiri).

Menurut *Stephen P.Robbins* (2003 : 4), organisasi merupakan suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sengaja, terdiri dari dua orang atau lebih yang berfungsi pada suatu basis yang relatif bersinambung untuk mencapai tujuan atau serangkaian tujuan. Dengan demikian kegiatan organisasi merupakan dasar dalam membuat pola peranan dan cetak biru bagi para anggotanya untuk melakukan aktivitas perusahaan.

Teori Birokrasi Organisasi

Menggambarkan sebuah organisasi sebagai suatu mesin, model birokrasi yang dikemukakan *Weber* ini

memiliki pandangan dari atas ke bawah terhadap organisasi dan bersifat mekanis mengenai bagaimana organisasi harus mengkoordinasikan kegiatannya untuk mencapai tujuan bersama. Teori birokrasi *Weber* menjelaskan kepada kita mengenai struktur organisasi dimana orang-orang diletakkan pada suatu hierarki dimana mereka diberikan kewenangan dan peran tertentu, dan juga kepada orang-orang lain yang menjadi anggota organisasi. *Morissan* (2002:54).

Bagi *Weber*, istilah ‘birokrasi’ tidak dapat dipisahkan dengan istilah ‘rasionalitas’ karena menggunakan pemikiran rasional dengan mengembangkan organisasi sehingga gagasan *Weber* ini sering kali disebut dengan istilah “birokrasi rasional”. Namun faktor apa yang harus dimiliki untuk mewujudkan birokrasi rasional, sebagai dikemukakan *Weber* organisasi merupakan birokrasi yang memiliki kriteria sesuai dengan organisasi tersebut. *Morissan* (2002:28).

METODE PENELITIAN

Paradigma kritis adalah paradigma penelitian yang melihat realita yang terjadi tidak sesuai dengan apa yang sebaiknya terjadi pada masyarakat. Realita inilah yang menjadi obyek penelitian kritis, peneliti menggunakan paradigma ini selain subyektif sangat tinggi karena penilaian terhadap suatu realita berasal dari peneliti sendiri, hal lain yaitu peneliti melihat sebuah nilai atau penilaian masyarakat secara umum.

Metode adalah landasan dari penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan studi kasus, selain itu peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut (*Denzin dan Lincoln*:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Serta penelitian yang menggunakan

pendekatan naturalistik untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus.

Studi kasus adalah uraian dari penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau situasi social. Peneliti studi kasus berupaya menelaah sebanyak mungkin data mengenai subyek yang diteliti, mereka sering menggunakan metode: wawancara, survey, dan data apapun untuk menguraikan suatu kasus secara rinci dan jelas, secara tidak langsung menelaah sejumlah kecil variabel dan memilih suatu sampel besar yang mewakili populasi. Peneliti secara seksama dan dengan berbagai cara mengkaji sejumlah besar variabel mengenai suatu kasus khusus, dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok, atau suatu kejadian, peneliti bertujuan memberikan pandangan yang lengkap mendalam mengenai subyek yang diteliti.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Karakteristik utama dari penelitian kualitatif adalah dengan mengendalikan manusia sebagai instrumen penelitian. Karena itu pengumpulan data dilakukn dengan cara

Moleong (2011:186) menyatakan bahwa “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*inteviever*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara peneliti melakukan wawancara pada para PR dan beberapa karyawan Museum Geologi. Wawancara

ini bertujuan untuk mengetahui bentuk kegiatan, tujuan serta kendala yang ada dalam kegiatan *manjemen komunikasi* yang dilakukan oleh PR dalam melakukan fungsi dan tugasnya. Dari hasil wawancara tersebut peneliti melakukan wawancara dengan Lutfi Zilkifli. S.I.Kom, M. AP selaku PR Museum Geologi, kemudian melakukan wawancara dengan informan pendukung yaitu Danang P. Hadiputro S.I. Kom selaku salah satu pemandu, Dian Nurduansyah, A. md selaku karyawan multimedia, Asep Sudiana selaku security, dan Raton sebagai karyawan bagian cleaning service.

Teknik wawancara yang digunakan dalam metode studi kasus yang paling umum adalah wawancara studi kasus bertipe *open-ended*, dimana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa disamping opini mereka tentang peristiwa yang ada. Yin (2013:108)

Dimana informan kunci sering kali sangat penting bagi keberhasilan studi kasus, narasumber tak hanya dapat memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung untuk melengkapi data.

Observasi biasa diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Observasi langsung dilakukan terhadap obyek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa, sehingga observer berada bersama obyek yang diselidikinya. Sedang observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki. Misalnya peristiwa tersebut diamati melalui film, rangkaian slide atau rangkaian photo. Nawawi (2005:100)

Peneliti melakukan Observasi secara langsung dan tidak langsung, hal ini di maksudkan, ketika melalui observasi secara langsung peneliti melakukan sejumlah pertanyaan wawancara kepada

informan utama dan informan pendukung. Sedangkan observasi tidak langsung dilakukan oleh peneliti, dalam tahap menganalisis kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh PR dalam melakukan proses *manajemen komunikasi*

K. Yin (2013:104) “penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pertama, dokumen membantu memperivikasikan ejaan dan judul atau nama yang benardari organisasi-organisasi yang telah disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lainnya. Ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen-dokumen dengan mengobservasi dari pada dokumen-dokumen perusahaan.”

Dokumentasi yang merupakan kegiatan penelitian dengan mengamati berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik dan tujuan penelitian, dengan teknik ini sering disebut juga obsesrvasi historis. Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Jadi studi dokumenter tidak sekedar mengumpulkan dan menuliskan atau melaporkan dalam bentuk kutipan-kutipan tentang sejumlah dokumen yang di laporkan dalam penelitian adalah hasil analisis terhadap dokumen-dokumen.

Informan adalah orang pada latar penelitian. Fungsinya jelas informan orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Jadi, peneliti harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian Ghony dan Almanshur (2012:146).

Kegunaan informan bagi peneliti kualitatif adalah membantu agar cepat dan teliti dalam melakukan analisis, terutama bagi peneliti yang belum mengalami pelatihan. Disamping itu pemanfaatan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai sampling internal, karena informan di manfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian di uraikan dan di jelaskan oleh penulis sesuai dengan keadaan dan situasi yang berada di lapangan. Peneliti melakukan wawancara dengan Lutfi Zulkifli. S.I.Kom, M. AP selaku PR Museum Geologi, kemudian melakukan wawancara dengan informan pendukung yaitu Danang P. Hadiputro S.I. Kom selaku salah satu pemandu, Dian Nurduansyah, A. md selaku karyawan multimedia, Asep Suidiana selaku security, dan Ratun sebagai karyawan bagian cleaning service. Data di dapat melalui wawancara dengan beberapa informan diatas sebagai *key informant* dalam penelitian ini.

Key informan sangat penting bagi keberhasilan studi kasus karena hasilnya dapat menjawab pertanyaan dengan lebih rinci dan diuraikan oleh orang yang tepat. Mereka tidak hanya memberi keterangan tentang sesuatu, tetapi bisa juga memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung, serta menciptakan akses pada sumber bukti yang bersangkutan.

PEMBAHASAN

Analisis Hambatan dan Kendala Jaringan Komunikasi

Peran PR dalam menganalisis hambatan khususnya hambatan dari jaringan komunikasi, baik secara vertikal yaitu informasi dari atasan kepada karyawan atau dari karyawan kepada

atasan, dan jaringan komunikasi secara horizontal yang jaringannya meliputi sesama karyawan. Museum Geologi sendiri memiliki cara penyebarluasan informasi baik secara vertikal atau secara horizontal, setelah peneliti melakukan wawancara dan melakukan observasi tentang adanya hambatan di Museum Geologi yang bentuknya dan cara penanganannya seperti apa? Wawancara yang pertama peneliti lakukan kepada PR atau Humas Museum Geologi, kemudian dilanjutkan kepada perwakilan salah satu pemandu..

Menurut Lutfi selaku PR / Humas Museum Geologi “hambatan selalau terjadi, hambatan dari luar atau eksternal berupa media yang tidak bertanggung jawab contohnya bila ada media yang ingin meliput berita tentang museum, selalu ada hambatannya seperti meminta imbalan dan media yang tidak memiliki lisensi sebagai media sosial (illegal), sehingga informasi yang harusnya cepat disampaikan kepada masyarakat terhambat akibat mengolah berita yang selalu terganggu. Hambatan dari internal sendiri berupa koordinasi, motivasi berprestasi, budaya dan lingkungan kerja”.

Menurut *Stephen P. Robbins (2003:5)* dan *James A.F. Stoner (1989:8)*, fungsi manajemen dalam organisasi adalah:

1. *Perencanaan*, yaitu menentukan tujuan organisasi, menetapkan strategi keseluruhan untuk mencapai tujuan dan untuk mengembangkan hierarki rencana yang menyeluruh untuk mencapai tujuan.
2. *Pengorganisasian*, yaitu menetapkan tugas-tugas yang harus dikerjakan, siapa yang harus mengerjakan, bagaimana tugas itu dikelompokkan, siapa pelapor dan dimana keputusan harus diambil.
3. *Kepemimpinan*, yang mencakup hal memotivasi bawahan, mengarahkan orang lain, menyeleksi saluran komunikasi, yang paling efektif adalah memecahkan konflik.

4. *Pengendalian*, yaitu memantau kegiatan-kegiatan untuk memastikan kegiatan itu dicapai sesuai dengan yang direncanakan dan mengoreksi setiap penyimpangan yang berarti. Dalam hal ini manajer berusaha sedapat mungkin agar mekanisme kerja organisasi didorong kearah pencapaian tujuan. Soedarsono (2009:13-14)

Contoh kasus hambatan yaitu kegiatan secara internal publik sudah dilakukan dengan baik atau belum, seperti apa kegiatan rutin yang dilakukan dan hambatan dari atasan kepada karyawan pasti ada seperti perijinan dan penggunaan fasilitas museum, kemudian hambatan kegiatan sesama karyawan apakah ada tumpang tindih tugas itu secara tidak langsung menjadi hambatan dalam melakukan kegiatan baik pelayanan publik atau kegiatan lainnya. Danang pun menyampaikan dari sudut pandang pemandu, jalinan koordinasi dari atasan kepada karyawan belum berjalan dengan baik hal lain yang membuat koordinasi terhambat peran PR belum dilibatkan dalam koordinasi untuk penyampaian informasi, dengan semakin berkembangnya museum di masyarakat hal seperti itu harus diperbaiki dan saat ini kami selaku karyawan dan PR sedang mengupayakan meyakinkan atasan bahwa sebuah koordinasi perlu melibatkan seorang PR atau humas.

Analisa Halangan Efektivitas Penyebarluasan Informasi

Analisa peneliti dari kutipan dan hasil wawancara dengan beberapa informan, menyimpulkan dari sudut pandang sikap yang merupakan unsur dari efektivitas penyebaran informasi sangat berpengaruh, terutama sikap dari pimpinan yang belum memiliki sikap untuk mengambil keputusan dan membuat peraturan baru baru di dalam sebuah perusahaan. Alasan yang paling besar mengapa sikap pimpinan belum bersikap

tegas adalah budaya perusahaan yang masih melekat dan sulit untuk dirubah, tapi dengan nama besar Museum Geologi tidak menutup kemungkinan seorang pimpinan mengambil sikap yang bijaksana, demi mempertahankan citra di dalam publik internal dan menghindari efektivitas komunikasi terhambat.

Unsur kedua yang meliputi efektivitas penyebaran informasi adalah *motivasi*. Motivasi sendiri adalah salah satu cara yang bisa dilakukan oleh semua orang, baik motivasi terhadap diri sendiri atau pun motivasi kepada orang lain, dengan tujuan salah satunya individu untuk melakukan sesuatu hal.

Robbins (1996:212) menyatakan, motivasi adalah kesediaan seseorang untuk berusaha sekeras-kerasnya menuju tercapainya sasaran organisasi yang terkondisi oleh suatu usaha untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan.

Dari kutipan tersebut peneliti mencoba mewawancarai informan dengan pertanyaan mengenai motivasi seperti apa yang dilakukan kelompok atau rekan kerja, kemudian motivasi yang diberikan dari pimpinan kepada karyawannya.

Dari analisa unsur kedua hambatan efektivitas penyebaran informasi yaitu *motivasi*, fungsinya sedikit berpengaruh karena dari hasil wawancara dengan kedua informan cukup jelas, sebuah motivasi dilakukan bila ada penurunan kinerja karyawan dan motivasi itu sendiri bisa dilakukan oleh sesama rekan kerja atau pun seorang pimpinan dari perusahaan itu tersebut.

Peneliti menyimpulkan bahwa halangan efektivitas penyebaran informasi, terjadi karena unsur yang pertama yaitu *sikap*, baik sikap dari pimpinan atau dari rekan kerja. Seorang PR bisa melakukan tugas dan berperan selayaknya fungsional PR secara umum, bila ada sikap ketegasan dari pimpinan tentang jobdesk kerja, baik pengelolaan informasi dimulai dari penerimaan, penyaringan, sampai dengan penyampaian informasi kepada karyawan dari pimpinan,

bisa dilakukan oleh seorang PR. Tapi hal tersebut belum bisa terjadi karena sikap pimpinan yang belum peka akan perkembangan perusahaan, dan menjaga atau meningkatkan citra perusahaan khususnya di dalam publik internal, mungkin dengan alasan budaya perusahaan yang telah berjalan sudah lama, sehingga butuh waktu untuk mengambil sikap merubah kultur Museum Geologi internal publik.

Analisa Identifikasi Peran Komunikasi Sebagai Sarana Penghubung

PR di dalam sebuah sebuah instansi harus memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi segala hambatan, terutama peran komunikasi sebagai sarana penghubung antara pimpinan kepada karyawan ataupun dari karyawan kepada pimpinan, manajemen komunikasi umum dipahami sebagai proses mengkoordinasi interpretasi atau pengertian melalui interaksi antara manusia. Di Museum Geologi sarana penghubung komunikasi baik dari individu (karyawan) atau seorang PR, belum berjalan dengan baik sehingga pola komunikasi terhambat, oleh karena itu peneliti mencoba mewawancarai informan utama yaitu Lutfi sebagai PR Museum Geologi dan Danang sebagai informan pendukung perwakilan dari pemandu.

Menurut *Karl Weick* “informasi organisasi memiliki kedudukan penting dalam ilmu komunikasi karena menggunakan komunikasi sebagai dasar atau basis bagaimana mengatur atau mengorganisasi manusia dan memberikan pikiran secara rasional dalam memahami bagaimana individu mengatur sebuah informasi. *Morrisan* (2009:32).

Dari hasil teori atau kutipan dan hasil wawancara dengan seorang PR Museum Geologi sebagai informan utama dan salah satu pemandu sebagai informan pendukung, peneliti menganalisa bahwa peran komunikasi yang terjadi di dalam Museum Geologi belum berjalan dengan

maksimal, hal tersebut terjadi karena birokrasi, budaya, dan lingkungan perusahaan yang belum memberikan kesempatan kepada seorang PR untuk menjadi penghubung penyebarluasan informasi, baik dari atasan kepada atasan, atau pun dari karyawan kepada atasan.

Peneliti pun menganalisa bahwa keinginan semua karyawan dari semua divisi, ada seorang leader yang berperan dalam menyebarkan informasi tentunya leader itu adalah seorang PR, memang dari sudut pandang karyawan PR sudah berjalan sebagai penghubung tetapi hanya sesama karyawan, belum adanya penghubung dari karyawan kepada atasan membuat aspirasi karyawan terhalang.

Analisa PR Sebagai Penghubung Antar Kelompok

Pembahasan pertanyaan penelitian yang terakhir tentang fungsi PR sebagai penghubung semua aspek dari berbagai kelompok, khususnya peneliti mencari informasi dari informan tentang PR bisa menjadi penghubung informasi dari beberapa kelompok yang berada di Museum Geologi. Pada poin terakhir ini peneliti lebih memfokuskan wawancara kepada informan utama dan informan pendukung, tentang penghubung antar karyawan dan tidak membahas tentang seorang pimpinan. Karena secara tidak langsung hubungan antar kelompok akan mempermudah dan tidak mungkin untuk menghambat proses komunikasi, dengan hubungan yang baik dan bersinergi antar kelompok citra publik internal di dalam perusahaan bisa terjaga.

Menurut *Kustadi Suhandang* “peran *public relations* dalam perusahaan diperlukan untuk memupuk adanya suasana kondusif dan menyenangkan, serta meyakini rasa tanggung jawab akan kewajibannya terhadap perusahaan”. Suhandang (2012:74)

Memang tidak semua informasi diketahui oleh seorang PR, peneliti pun mengetahui pada saat kegiatan KKP

(Kuliah Kerja Praktik) pada semester sebelumnya, dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan peneliti bisa mengetahui. Tetapi Lutfi pun menyampaikan “peran PR sebagai penghubung telah berjalan cukup baik, tetapi penghubung dari perusahaan kepada media (eksternal), contoh dengan banyaknya kerjasama baik dengan media televisi, media cetak, ataupun media internet, hubungan dengan pihak lain / corporate lainnya PR sudah bisa menjalankan hubungannya dengan baik”. Dari kutipan teori dan hasil wawancara yang peneliti dapatkan, peneliti menyimpulkan bahwa sebuah organisasi bisa berjalan dengan baik dipengaruhi oleh individu, baik itu seorang pimpinan, leader dalam satu divisi, atau individu yang bertugas sebagai penghubung dari pimpinan kepada karyawan lainnya atau seorang PR. Hal tersebut terjadi didalam proses *manajemen komunikasi* yang berada di publik internal Museum Geologi, individu tersebut adalah pimpinan dan individu lainnya adalah seorang PR, jika kedua unsur dalam organisasi tersebut saling mengisi dalam fungsinya tidak menutup kemungkinan krisis dalam organisasi akan berkurang dan citra di dalam internal semakin meningkat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan dari data-data yang penulis dapatkan, menyimpulkan bahwa:

1. Bagaimana seorang PR bisa menganalisa hambatan dan kendala jaringan komunikasi yang digunakan di Museum Geologi, analisa yang digunakan oleh seorang PR harus benar tepat dan menyeluruh, baik analisa hambatan yang terjadi atau berawal dari kurangnya koordinasi dari pimpinan terhadap karyawan atau sebaliknya. Semoga dengan adanya karya PR berupa Newsletter bisa mempermudah proses analisa

- hambatan yang terjadi di lingkungan internal publik.
2. Bagaimana PR memperkecil kelompok yang dapat menghalangi efektivitas penyebaran informasi di Museum Geologi, hal yang harus dibenahi oleh instansi khususnya PR menghindari adanya beberapa kelompok yang menghalangi proses penyebaran informasi, misalkan kelompok pemandu menghalangi informasi yang seharusnya dimiliki oleh karyawan lainnya antara security, cleaning service atau kelompok karyawan lainnya.
 3. Bagaimana PR dalam mengidentifikasi peran komunikasi sebagai sarana penghubung di Museum Geologi, dengan menggunakan media apapun seorang PR harus bisa menghubungkan informasi atau hal lainnya, hal yang harus dilakukan selanjutnya adalah proses identifikasi dan mengevaluasi dengan melihat kekurangan dan kelebihan media yang digunakan sebagai proses penghubung komunikasi dari semua divisi di dalam Museum Geologi.
 4. Bagaimana peran PR dalam menjalin hubungan antar kelompok di Museum Geologi, dengan bisa menjaga hubungan yang baik dengan beberapa kelompok karyawan didalam internal

DAFTAR REFERENSI

- [1] Creswell, Jhon W 2012. Research Design Kualitatif Kuantitatif dan campuran, Yogyakarta: Bagian Penerbit Pustaka Pelajar.
- [2] Iriantara, Yosol 2003. Manajemen Strategis Public Relations, Bandung: Bagian Penerbit Ghalia Indonesia.
- [3] Kriyantono, Rachmat 2008. Public Relations Writing. Jakarta: Bagian Penerbit PT. Fajar Interpratama.

publik akan mempermudah proses pendekatan secara individual untuk menghindari konflik antar kelompok, hal lain yang bisa dimanfaatkan dari hal tersebut ialah membuka kesempatan para karyawan yang memiliki bakat penulis untuk mencantumkan karyanya di karya tulis PR.

Adapun saran dari penelitian ini yaitu: Meningkatkan peran seorang PR dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam sebuah instansi pemerintahan. Lebih berani untuk memberikan masukan kepada pimpinan agar proses *manajemen komunikasi* didalam internal publik bisa berjalan dengan baik dan maksimal. Seorang PR bisa menjadi sarana penghubung yang lebih baik dan melakukan pendekatan lebih kepada kelompok karyawan dan kepada pimpinan. Memaksimalkan karya tulis PR, agar semua publik internal mengetahui situasi perusahaan dan menjadi proses pengembangan karya tulis seseorang untuk bisa diapresiasi oleh semua divisi di Museum Geologi Bandung.

- [4] M.A, Morrisson 2009. Teori Komunikasi Organisasi, Jakarta: Bagian Penerbit Ghalia Indonesia.
- [5] Ruslan, Rosady 2009. Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi. Jakarta: Bagian Penerbit PT. Rajawali Pers.
- [6] Soedarsono, Dewi K 2009. Sistem Manajemen Komunikasi, Bandung: Bagian Penerbit Refika Offset.
- [7] Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinaro 2012. Dasar-Dasar Public Relations, Bandung: Bagian Penerbit PT Remaja Rosdakarya Offset.

- [8] Sugiono 2013. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung : Bagian Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [9] Suhandang, Kustadi 2012. Studi dan penerapan Public Relations, Bandung: Bagian Penerbit Nuansa Cendekia.
- [10] Natalia Munthe, 2010. Strategi Personal Selling Dalam Kegiatan Promosi di Bank Victoria Syariah : Universitas BSI Bandung.
- [11] Septiani Rahayu, 2010. Image Public Relations Sebagai Ujung Tombak Pencitraan Perusahaan PT, Pos Indonesia: Universitas BSI Bandung.
- [12] Devi Aprianti, 2010 Representasi Keindahan Bangunan Dalam Brosur Cluster Bandung : Universitas BSI Bandung.