

KOMUNIKASI INTERPERSONAL: AKTIVITAS *INTERNAL RELATIONS* ANTARA PIMPINAN DAN KARYAWAN DALAM DIVISI HUMAS

Oleh :
¹ Suhardianto, ²Asep Candra Hidayat

^{1,2}Program Studi Hubungan Masyarakat, Politeknik LP3I Jakarta
Jl. Kramat Raya No.7-9, RT.4/RW.2, Kramat, Kec. Senen, Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10450

e-mail : suhardiantolp3i@gmail.com¹, asepcandrahidayat.ac@gmail.com²

ABSTRAK

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses aktivitas *internal relations* divisi humas pada objek penelitian serta mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal pimpinan humas dengan karyawan dan mengetahui apa saja yang menjadi kendala dan bagaimana solusi dari pemecahan permasalahan tersebut. Metode penelitian yang digunakan yaitu observasi di objek penelitian, studi kepustakaan, dan wawancara. Hasil dari observasi ini menemukan pelaksanaan aktivitas *internal relations* objek penelitian yaitu pemberian reward, mengadakan rapat mingguan, upacara bulanan, *family gathering*, pemenuhan kebutuhan dan rasa aman serta pembuatan kotak saran. Dari segi kendala, perbedaan status yang menjadikan karyawan berkelompok, kurangnya komunikasi secara lisan, *miss* komunikasi, pengumpulan kotak saran dan *time management*. Adapun solusi dari perbedaan status adalah melakukan pendekatan komunikasi persuasif, kurangnya komunikasi secara lisan maka perlu adanya interaksi lebih antar karyawan dan *miss* komunikasi maka sebaiknya perlu membangun sistem informasi yang terstruktur.

Kata kunci : Komunikasi Organisasi, Komunikasi Interpersonal, *Internal Relations*

ABSTRACT

The purpose of this writing is to find out how the process of internal relations activities of the public relations division at the research object and know how the interpersonal communication of the PR leaders with its employees and know what are the obstacles and what are the solutions to solving these problems. The research method used is observation at objek penelitian, literature study, and interviews. The results of this observation found the implementation of internal relations activities at objek penelitian namely giving rewards, holding weekly rapats, monthly ceremonies, family gatherings, fulfilling needs and feeling safe and making suggestion boxes. In terms of constraints, differences in status that make employees in groups, lack of verbal communication, miss communication, collection of suggestion boxes and time management. The solution to differences in status is to take a persuasive communication approach, lack of verbal communication requires more interaction between employees and miss communication. then you should need to build a structured information system.

Keywords: Organizational Communication, Interpersonal Communication, Internal

relations

PENDAHULUAN

Perusahaan saat ini memerlukan sumber daya manusia yang mampu bekerja secara bersama-sama. Salah satu kekuatan sebuah perusahaan adalah perusahaan yang memiliki hubungan komunikasi yang baik antara pimpinan perusahaan dengan karyawan ataupun karyawan dengan karyawan serta rasa tanggung jawab akan kewajiban terhadap perusahaan. Hal tersebut yang menjadi dasar mengapa menjaga komunikasi penting untuk dilakukan. Melalui hubungan yang baik tersebut diharapkan memperoleh hasil yang positif.

Internal relations dalam perusahaan merupakan hal yang penting karena melalui *aktivitas internal* humas akan membentuk hubungan yang harmonis antara pihak-pihak terkait dalam perusahaan maka akan tercipta budaya kerja yang baik serta membuat karyawan termotivasi untuk bekerja secara maksimal. Pencapaian tingkat hubungan yang baik antar manusia yang memuaskan tidak cukup hanya dengan mempelajari tingkah laku manusia melainkan juga bagaimana kita mampu menerima orang lain di luar diri kita dengan apa adanya.

Interaksi yang terjalin dalam sebuah organisasi menjadi sebuah patokan keberhasilan perusahaan dalam menjalankan aktivitas *internal relations*. Memiliki komunikasi yang baik akan menghindari adanya konflik dalam suatu organisasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Komunikasi Organisasi

Menurut Katz & Robert Khan dalam Arni Muhammad (2017; 88), dua ahli psikologi *social* dari pusat riset survei universitas Michigan, bahwa komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna yang merupakan hal utama dari suatu sistem sosial atau organisasi. Jadi komunikasi sebagai suatu proses penyampaian informasi, dan pengertian dari satu orang ke orang lain yang merupakan satu-satunya cara memajemen aktivitas dalam suatu organisasi adalah melalui proses komunikasi.

Fungsi Pesan dalam Organisasi

Tiap pesan yang dikirimkan suatu organisasi mempunyai alasan tertentu mengapa dikirimkan dan diterima oleh orang tertentu. Para ahli telah mendefinisikan persepsi mereka mengenai fungsi utama dari pesan dalam organisasi. menurut Khan dan Katz dalam Arni Muhammad (2017: 99) ada empat fungsi utama dari pesan dalam organisasi yaitu: yang berkenaan dengan produksi, pemeliharaan dan pengelolaan organisasi, lain halnya dengan persepsi Berlo dalam Arni Muhammd (2017; 99) ia mengatakan bahwa fungsi utama dari pesan dalam organisasi adalah untuk produksi atau agar supaya tugas-tugas organisasi dilakukan, unruk inovasi atau untuk menyelidiki alternatif dari tingkah laku yang baru bagi organisasi dan untuk pemeliharaan atau untuk menjaga sistem dan komponennya tetap berjalan lancar.

Pengertian *Public Relations*

Menurut Dr. Rex Harlow dalam onong uchjana (2017:17) *public relations* adalah fungsi manajemen yang khas dan mendukung pembinaan, pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama; melibatkan manajemen dalam persoalan/permasalahan,

membantu manajemen mampu menangani opini *public*; mendukung manajemen dalam mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif bertindak sebagai sistem peringatan dini dalam mengantisipasi kecenderungan menggunkan penelitian seta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama

Pengertian *Internal Public Relations*

Menurut Onong Uchjana Efendy (2017:144) *Public internal* adalah para karyawan, (*employee*) dan para pemegang saham (*stakeholder*). Berdasarkan pengelompokan itu, maka terdapat hubungan yang khusus dengan mereka, yakni yang biasa disebut “hubungan dengan karyawan” (*employee relations*) dan “hubungan dengan pemegang saham” (*stakeholder*). Dalam rangka melaksanakan fungsi *purel*, PRO harus senantiasa memelihara komunikasi yang baik dengan kelompok-kelompok tersebut (*maintain good communications*).

Menurut Archibald William dalam onong uchjana efendy (2017:144) Hubungan dengan karyawan (*employee relations*) merupakan suatu kekuatan yang hidup dan dinamis yang dibina dan diabadikan dalam hubungan dengan perorangan sehari-hari dbeleakang bangku kerja tukang kayu, dibelakang mesin, atau dibelakang meja tulis.

Hubungan Masyarakat sebagai Fungsi Manajemen

Sasaran hubungan masyarakat adalah sasaran komunikasi manajemen. Dalam usaha mencapai tujuan manajemen secara efektif, manusia-manusia yang menjadi sasaran hubungan masyarakat dibagi menjadi dua kelompok besar, disebut khalayak dalam dan khalayak luar.

Khalayak dalam (*internal public*) adalah khalayak yang bergiat di dalam organisasi yang pada umumnya merupakan karyawan, sedangkan khalayak luar (*external public*) adalah mereka yang berada diluar organisasi tetapi ada hubungannya dengan organisasi. kepala humas harus menciptakan dan selanjutnya membina komunikasi dua arah baik secara *vertical* maupun secara *horizontal*. Secar *vertical* disuatu pihak ia menyebarkan informasi seluas-luasnya kepda karyawan. Dilain pihak ia menampung segala keluhan, tanggapan, keinginan karyawan kemudian menyampaikan kepada pimpinan organisasi untuk memecahkan segala permasalahannya. Ia bertindak sebagai mediator pada suatu ketika ia mungkin membela pada karyawan, pada ketika lain berada dipihak pimpinan organisasi kesemuanya demi kelancaran jalannya orgnisasi untuk mencapai tujuan ang telah ditetapkan.

Dalam melaksanakan kegiatan komunikasi kebawah (*downward communication*) informasi dapat dilakukan dengan:

1. Mengadakan rapat
2. Menyampaikan pengumuman
3. Menerbitkan majalah internal

Dalam rangka membina komunikasi ke atas (*upward communication*) untuk mengetahui opini para karyawan dapat dilakukan dengan:

1. Mengadakan pertemuan untuk menampung pendapat
2. Mengadakan rubik khusus dalam majalah internal, semacam kontak pembaca, tetap khusus untuk diisi oleh para karyawan
3. Mengadakan kotak saran (*suggestion box*) untuk menampung saran-saran bagi kepentingan organisasi dan kepentingan karyawan.

Teknik-teknik *Human Relations*

Hubungan manusia dapat dilakukan untuk menghilangkan hambatan-hambatan komunikasi, meniadakan salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabiat manusia. Dalam derajat intensitas yang tinggi, hubungan manusiawi dilakukan untuk menyembuhkan orang yang menderita frustrasi.

Orang yang menderita frustrasi dapat dilihat dari tingkah lakunya: ada yang merenung murung, lunglai tak berdaya, putus asa, mengasingkan diri, mencari dalil untuk menutupi ketidakmampuan, mencari kompensasi, berfantasi, atau bertingkah laku kekanak-kanakan. Apabila frustrasi itu diderita oleh karyawan, apalagi jika jumlahnya banyak ini akan mengganggu jalannya organisasi/perusahaan akan menjadi rintangan bagi tujuan yang hendak dicapai oleh organisasi atau perusahaan. Disinilah pentingnya peran hubungan manusiawi. Dimana dia tindakan kekerasan. penyelesaian masalah. Dalam kegiatan hubungan manusiawi ada teknik yang bisa digunakan untuk membantu mereka yang menderita frustrasi, yakni apa yang disebut Konseling (*counseling*), yang bertindak sebagai konselor (*counselor*) bisa pemimpin perusahaan, kepala humas, atau kepala bagian, seksi, dan lain-lain.

Tujuan konseling ialah membantu konseli, yakni karyawan yang menghadapi masalah atau yang menderita frustrasi, untuk memecahkan masalahnya sendiri atau mengusahakan terciptanya suasana yang menimbulkan keberanian untuk memecahkan masalahnya. Dalam kegiatan hubungan manusiawi terdapat dua jenis konseling, bergantung pada pendekatan (*approach*) yang dilakukan. Kedua jenis konseling tersebut ialah *directive counseling*, yakni konseling yang langsung terarah, dan *non-directive counseling*, yaitu konseling yang tidak langsung terarah. Seperti yang dijelaskan di bawah :

1. Konseling Langsung

Konseling ini sering dinamakan juga *the counselor- centered approach*, yakni konseling yang pendekatannya terpusatkan kepada konselor. Dalam cara konseling seperti ini aktivitas yang utama terletak pada konselor. Pertama-tama konselor berusaha agar terjadi hubungan akrab, sehinggah konseli menaruh kepercayaan kepadanya, selanjutnya ia mengajukan pertanyaan dalam rangka mengumpulkan informasi. Data yang ia peroleh, ia analisis untuk pada tahap melakukan diagnosis berusaha memahami masalah yang memberati konseli.

- #### 2. Konseling tak terarah (*non-directive counseling*)
- Konseling jenis ini di sebut juga *the counselee centered approach* (pendekatan yang terpusatkan kepada konseli). Jenis ini dapat digunakan oleh orang yang tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang psikologi. Dibandingkan dengan "*counselor centered aproach counseling*" yang tradisional itu, "*counselee center ed approach counseling*" lebih ampuh dalam membantu karyawan yang menderita frustrasi. Dalam konseling jenis ini, aktivitas utama terletak pada pihak konseli, sedang aktivitas konselor hanya berusaha agar konseli merasa mudah untuk memimpin dirinya sendiri. Konseli di bantu untuk merasa dirinya bebas untuk menyatakan isi hatinya, untuk membicarakan sikapnya, untuk mengemukakan antagonisme-nya yang tertekan, keragu-raguannya, perasaan sedihnya. Dalam mengemukakan itu semua tidak ada paksaan sama sekali.

Pengertian Komunikasi *Interpersonal*

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi diantara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya diantara dua orang yang dapat berlangsung diketahui balikkannya Arni Muhammad (2017;159)

Hubungan *Interpersonal* yang Efektif

Menurut Roger dalam Arni Muhammad (2017:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua pihak memenuhi kondisi berikut :

1. Bertemu satu sama lain secara personal
2. Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
3. Menghargai satu sama lain, bersikap positif dan wajar tanpa menilai atau keberatan
4. Menghayati pengalaman satu sama lain dengan sungguh- sungguh, bersikap menerima dan empati satu sama lain
5. Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti.
6. Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

Menurut Pace dan Boren dalam Arni Muhammad (2017:176) mengusulkan cara-cara untuk menyempurnakan hubungan *interpersonal*. Hubungan *interpersonal* sempurna bila kedua pihak mengenal standar berikut :

1. Mengembangkan suatu pertemuan personal yang langsung satu sama lain mengkomunikasikan perasaan secara langsung.
2. Mengkomunikasikan suatu pemahaman empati secara tepat dengan pribadi orang lain melalui keterbukaan diri.
3. Mengkomunikasikan suatu kehangatan, pemahaman positif mengenai orang lain dengan gaya mendengarkan dan berproses.
4. Mengkomunikasikan keaslian dan penerimaan satu sama lain dengan ekspresi penerimaan secara verbal dan non verbal.
5. Berkomunikasi dengan ramah tamah, wajar, menghargai secara positif satu sama lain melalui respons yang tidak bersifat menilai.
6. Mengkomunikasikan suatu keterbukaan dan iklim yang mendukung melalui konfrontasi yang bersifat membangun.
7. Berkomunikasi untuk menciptakan kesamaan arti dengan negosiasi arti dan memberikan respons yang relevan.

Pada pernyataan dan preposisi diatas dapat satu kesamaan yaitu iklim yang mendukung harus ada agar hubungan interpersonal dapat dijaga dan disempurnakan. Yang dimaksud dengan lingkungan yang mendukung menurut Liker dalam Arni Muhammad (2017:177) adalah apabila atasan mereka menurut persepsi bawahannya sebagai berikut; mendukung, ramah tamah, bersifat membantu, baik dan tegas, tidak pernah mengancam memperhatikan sungguh sungguh bawahannya dan berusaha keras memperlakukan seseorang secara sensitif dan penuh pertimbangan, berusaha keras melayani perhatian yang baik dari karyawannya, menunjukkan kepercayaan dan memotivasi bawahannya.

Menurut Jack Gibb dalam Arni Muhammad (2017:177) iklim yang mendukung bila mempunyai karakteristik sebagai berikut :

1. Menguraikan sesuatu apa adanya. Tidak ada berpraduga, menanyakan pertanyaan untuk informasi, mengemukakan perasaan, kejadian, persepsi atau proses tanpa menyatakan secara tidak langsung perubahan kepada penerima.
2. Berorientasi pada masalah, menentukan masalah bersama dan mencari penyelesaiannya tanpa menghambat tujuan penerima, keputusan dan kemajuan.
3. Spontan, bebas dari tipuan, tidak mempunyai motif yang tersembunyi, jujur dan lurus
4. Kesamaan saling percaya dan menghargai, terlibat dalam pembuatan perencanaan tanpa mempengaruhi kekuasaan, status atau penampilan

5. Empati, menghargai pendengar, mengidentifikasi, saling berbagi dan menerima masalahnya, perasaan dan nilai-nilai.
6. Bersifat sementara, ingin menerima percobaan dengan tingkah laku sendiri, sikap dan ide-ide.

Pengertian Kepemimpinan

Menurut George Terry dalam Munawik Saleh (2016:19) bahwa kepemimpinan adalah hubungan antara seorang dengan orang lain, pemimpin mampu memengaruhi agar orang lain bersedia bekerja bersama-sama dalam tugas-tugas yang berkaitan untuk mencapai apa yang diinginkannya. Sedangkan Robbins dalam Munawik Saleh (2016:19) mendefinisikan kepemimpinan sebagai kemampuan untuk mempengaruhi kelompok orang ke arah pencapaian tujuan.

Tannen Baum dalam Munawik Saleh (2016:19) mendefinisikan kepemimpinan sebagai pengaruh antar pribadi yang dilakukan dalam suatu situasi dan diarahkan melalui komunikasi pada pencapaian tujuan atau tujuan-tujuan tertentu.

Gaya Kepemimpinan

Adapun gaya kepemimpinan menurut Frankly S. Haiman dalam Onong Uchjana Efendy, (2017:202), sebagai berikut:

1. Kepemimpinan Otoriter

Kepemimpinan berdasarkan kekuasaan mutlak. Seorang pemimpin otoriter memimpin tingkah laku pengikut-pengikutnya dengan mengarahkan kepada tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Segala keputusan berada di satu tangan, yakni pemimpin otoriter itu, yang dianggap oleh orang lain dan yang menganggap dirinya mengetahui daripada orang-orang lain. Setiap keputusannya dianggap syah, dan pengikut pengikutnya menerima tanpa pertanyaan. Pemimpin otoriter ini dianggap sebagai manusia super.

2. Kepemimpinan Demokratis

Kepemimpinan berdasarkan demokrasi. Yang penting di sini, bukan dipilihnya pemimpin itu secara demokratis oleh pengikut-pengikutnya, melainkan cara ia melaksanakan kepemimpinannya secara demokratis. Pemimpin tersebut begiat sedemikian rupa, sehingga satu keputusan merupakan keputusan bersama dari semua anggota kelompok. Setiap anggota kelompok mempunyai kebebasan untuk menyatakan pendapatnya, akan tetapi wajib tunduk kepada keputusan mayoritas anggota kelompok. Fungsi pemimpin disini ialah menuntun dan mengkoordinasikan proses pengambilan suatu keputusan.

3. Kepemimpinan yang Bebas

Pemimpin menjalankan perannya secara pasif; sebagai penonton saja. Ia menyerahkan sebagai usaha untuk menentukan tujuannya dan kegiatannya sepenuhnya kepada anggota-anggota kelompok. Ia hanya menyerahkan bahan-bahan dan alat-alat yang diperlukan untuk pekerjaan itu. Ia tidak mengambil inisiatif apapun, meskipun ia berada di tengah-tengah kelompok.

Sifat Kepemimpinan

Edwin Ghiselli dalam Munawik Saleh (2016:45) dalam sebuah penelitiannya mengungkapkan bahwa sifat-sifat tertentu yang perlu dimiliki oleh seorang pemimpin yang efektif dan berhasil dalam memimpin dan mengelola sebuah organisasi adalah:

1. Kepemimpinan dalam kedudukannya sebagai pengawas (*supervisory ability*), atau pelaksanaan fungsi-fungsi dasar manajemen terutama pengarahan dan pengawasan pekerjaan orang lain.

2. Kebutuhan akan prestasi dalam pekerjaan, mencakup tanggung jawab dan keinginan sukses.
3. Kecerdasan, termasuk kebijakan, daya piker dan pemikiran kreatif.
4. Ketegasan (*decisiveness*), kemampuan untuk membuat keputusan-keputusan dan memecahkan masalah-masalah dengan cakap dan tepat.
5. Kepercayaan diri, atau pandangan terhadap dirinya dalam kemampuannya untuk menghadapi masalah.
6. Inisiatif, adalah kemampuan untuk bertindak tidak tergantung mengembangkan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru atau inovasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivitas *Internal Relations* Divisi Humas

1. Pemberian Apresiasi/*Reward*

Pemberian reward dilakukan secara berkala kepada karyawan yang memiliki kinerja yang baik bukan hanya dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan kepada perusahaan saja tetapi juga bagaimana penerima reward tersebut dapat menjadi contoh para karyawan lain dalam menyelesaikan tugas-tugasnya, berperilaku baik, sikap dan prilakunya penuh loyalitas, bermoral, bermental baik dan profesional sadar akan tanggung jawabnya sebagai karyawan perusahaan. Pemberian reward tersebut berguna untuk mensejahterakan karyawan dan meningkatkan kualitas hubungan di lingkungan perusahaan. Dengan memberikan penghargaan kepada karyawan akan menumbuhkan sifat tanggung jawab sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat bermanfaat dan dapat memproduksi dengan baik, yang akhirnya, diharapkan termotivasi untuk mencapai kepuasan dari hasil kerja pada individu itu sendiri maupun untuk perusahaan. Kepuasan kerja akan memberikan pencapaian terbaik bagi perusahaan maupun karyawan itu sendiri dengan begitu akan mendorong semangat rekan kerja yang lain karyawanpun akan merasa dihargai dan dipercaya dalam meningkatkan kualitas kerja mereka.

2. Mengadakan Rapat Mingguan

Objek penelitian mengadakan kegiatan rapat mingguan yang dilaksanakan setiap hari rabu jam 08.00-09.00. kegiatan rapat tersebut dilaksanakan pada seluruh pegawai dan karyawan. Pada kegiatan rapat tidak hanya membicarakan pekerjaan tetapi juga sebagai media untuk berkomunikasi antar karyawan atau pimpinan. seluruh karyawan dapat menyampaikan apa saja yang menjadi kendala dan permasalahan selama sepekan bekerja dengan membangun diskusi yang positif untuk menyatukan pemikiran mencari jalan keluar. Dengan diadakannya rapat tersebut dapat menurunkan tingkat konflik pada lingkungan kerja selain itu juga jika terjadi sebuah permasalahan dapat langsung diselesaikan. hal pada rapat ini sehingga kedua belah pihak dapat saling menghargai dan organisasi akan berjalan dengan baik. Peran peserta sangat besar untuk memberikan masukan berupa saran atau pendapat yang akan disimpulkan bersama untuk mencari titik terang dari sebuah permasalahan, itu terbukti baik jadi harusnya tidak akan ada persoalan yang sulit diselesaikan.

3. Family Gathering

Pada kegiatan ini perusahaan mengajak seluruh karyawan dan keluarga karyawan untuk berlibur bersama kegiatan ini dinilai dapat membangun keakraban antar karyawan juga keluarganya sekaligus melatih kekompakan melalui kegiatan-kegiatan yang telah dibuat oleh divisi humas. Karyawan dan keluarga karyawan merupakan bagian internal perusahaan yang tidak bisa dipisahkan. Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan dan keluarganya

4. Mengadakan Upacara Bulanan
Melalui kegiatan ini presiden direktur perusahaan biasanya berpidato untuk memberitahu kepada seluruh karyawan mengenai kondisi perusahaan dan juga kegiatan kegiatan yang akan dilakukan perusahaan yang selanjutnya akan disebarluaskan juga melalui INC news perusahaan. Kegiatan ini dilakukan agar dapat membangun interaksi yang baik antara pimpinan perusahaan dan para karyawannya.
5. Pemenuhan Kebutuhan dan Rasa Aman
Perusahaan berusaha memberikan yang terbaik dan menyamaratakan seluruh karyawan dengan memberikan rasa aman kepada karyawan agar mendapatkan perlindungan dengan adanya asuransi kesehatan hingga tunjangan hari tua hal ini berguna untuk menyejahterakan karyawan dan dapat meningkatkan kualitas suatu hubungan di lingkungan kantor.
6. Pembuatan Kotak Saran
Humas membuat kotak saran yang dapat diisi oleh karyawan dalam menyampaikan kritik, saran dan tanggapannya mengenai kegiatan perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas hubungan yang terjalin dalam organisasi yang kemudian hasil identifikasi kegiatannya akan didiskusikan bersama dijadikan bahan evaluasi.

Komunikasi Interpersonal Pimpinan Humas dengan Karyawan

Komunikasi interpersonal yang terjalin dalam lingkungan organisasi yang dilakukan oleh pimpinan humas dalam membangun dan menjalankan aktivitas *internal relations* yang baik yakni dengan mendukung karyawan dalam pencapaian kinerja karyawan, memberikan informasi dan memecahkan permasalahan yang dihadapi karyawan agar terbangun pola komunikasi antara pimpinan humas dengan karyawan. Selain itu kebutuhan komunikasi interpersonal antara karyawan dengan pimpinan humas yang dipenuhi melalui komunikasi *interpersonal* diantaranya:

1. Pimpinan humas melaksanakan komunikasi langsung, humas bertemu secara personal dengan karyawan dalam membantu karyawan keluar dari permasalahan yang dihadapi karyawan melalui kegiatan konseling pimpinan humas bersifat terbuka menunjukkan empati terhadap persoalan yang dihadapi karyawan.
2. Membangun komunikasi dengan baik agar proses pembentukan hubungan dalam mencapai tujuan dapat berjalan dengan baik dan memenuhi keperluan semua pihak.
3. Menyampaikan informasi dengan keterbukaan dan menguraikan pesan apa adanya.

Kendala yang Dihadapi dalam Internal Relations

Dalam pelaksanaan aktivitas *internal relations* baik tidak semudah yang telah direncanakan oleh humas perusahaan tentunya banyak sekali hambatan yang dihadapi. Hambatan yang sering muncul adalah sebagai berikut:

1. Perbedaan Status
Karyawan berkelompok sesuai dengan tingkatan hirarki. Perbedaan status ini terjadi karena beberapa karyawan merasa memiliki kemampuan lebih untuk melakukan sesuatu sehingga pada saat rapat menjadikan komunikasi yang berlangsung canggung.
2. Kurangnya Komunikasi Langsung
Dimana para karyawan seringkali merasa canggung untuk menyampaikan pertanyaan, saran dan kritikan kepada atasan maupun untuk perusahaan hal tersebut terjadi karena para karyawan merasa sungkan kepada atasan mereka. Karyawan seringkali memposisikan dirinya tidak sederajat dengan atasannya sehingga dapat menghambat proses komunikasi itu sendiri.
3. Miskomunikasi
Dalam lingkungan kerja yang melibatkan interaksi dengan banyak orang dan berskala

besar sering kali karyawan mengalami miskomunikasi misalnya seperti adanya perubahan jadwal karyawan lembur dan penyebaran informasi yang tidak tepat perubahan jadwal kegiatan yang diberitahukan secara mendadak menyebabkan karyawan kesulitan mendapatkan informasi.

4. Pengumpulan Kotak Saran

Pada proses pengumpulan kotak saran jumlah yang diharapkan tidak sesuai karena sedikitnya karyawan yang mengisi saran dan kritiknya pada kegiatan tersebut.

5. *Time Management*

Pada kegiatan *family gathering* para karyawan diberikan kesempatan untuk mengeksplorasi tempat wisata untuk selanjutnya melaksanakan acara inti pada kegiatan ini dan berkumpul di tempat yang telah disiapkan. Tetapi banyak peserta *family gathering* yang asyik menjelajahi tempat wisata hingga telat berkumpul dan mengikuti acara inti.

Solusi untuk Mengatasi Kendala

Adapun beberapa solusi untuk kendala yang timbul, sebagai berikut:

1. Dengan melaksanakan komunikasi persuasif kepada tiap-tiap karyawan untuk mengingatkan bahwa dengan membangun komunikasi yang baik dalam suatu kelompok akan menciptakan kepuasan dalam bekerja sehingga interaksi yang terbangun antar karyawan akan sejalan dan memotivasi untuk bekerja sama secara produktif yang akan mencapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.
2. Pada kegiatan *internal relations* berlangsung para karyawan diminta pendapat, atasan mencoba berinteraksi dengan bawahannya agar mau menyampaikan kritik dan saran.
3. Membangun sistem informasi yang terstruktur tidak hanya mengandalkan papan informasi saja tetapi juga melalui jaringan informasi via grup chat dan menjalin komunikasi yang baik dengan sesama karyawan. Jika ada perubahan informasi tidak hanya diterima oleh beberapa karyawan saja tetapi juga semua karyawan sehingga informasi yang telah disebar tidak simpangsiur kebenarannya.
4. Mengingatkan karyawan bahwa perusahaan menyediakan fasilitas kotak saran bagi karyawan yang ingin menyampaikan aspirasi, saran dan kritikan yang membangun untuk perusahaan.
5. Membagikan susunan kegiatan kepada seluruh peserta *family gathering* dan membuat jaringan komunikasi pada tiap-tiap department agar seluruh peserta dapat tepat waktu pada setiap kegiatan yang ingin dilakukan.

PENUTUP

Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian dengan judul aktivitas Internal Relations Divisi Humas Pada objek penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aktivitas *internal relations* dilakukan oleh objek penelitian yaitu berkaitan dengan adanya keinginan dan kebutuhan kedua belah pihak antara perusahaan dengan karyawannya yaitu kebutuhan ekonomi, psikologis dan sosial. Humas berusaha untuk melaksanakan aktivitas internal perusahaan yang dinilai dapat meningkatkan hubungan internal perusahaan.
2. Dalam pelaksanaannya ada beberapa hal yang menjadi kendala dalam pelaksanaan aktivitas *internal relations* yang berpengaruh terhadap proses komunikasi dalam organisasi permasalahan itu sendiri timbul karena adanya perbedaan status, saat pengumpulan kotak saran, kurangnya komunikasi secara lisan miss komunikasi dan

time management yang kurang baik.

3. Adapun beberapa cara yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang timbul yaitu melalui pendekatan persuasif dan membangun komunikasi yang efektif pada setiap kegiatan yang ingin dilakukan oleh humas.

Saran

Pada kesempatan ini penulis memberikan saran-saran yang mungkin akan dapat bermanfaat bagi semua pihak :

1. Bagi karyawan diharapkan dapat meningkatkan kualitas berkomunikasi, koordinasi, dan menjalin kerja sama tim yang lebih baik lagi.
2. Tercapainya kualitas standar kerja dalam aktivitas *internal relations* hendaknya perlu dilakukan inovasi lebih lanjut pada beberapa kegiatan yang telah dilakukan. Misalnya dengan memanfaatkan fasilitas perusahaan yaitu lapangan bulutangkis, voli, dan lapangan sepak bola untuk mengadakan perlombaan berkala antar departemen karyawan. Agar lebih terjaga kualitas hubungan dan produktivitas karyawan.
3. Dilihat dari antusiasme karyawan pada kegiatan perusahaan sebaiknya perusahaan terus mempertahankan kegiatan-kegiatan program aktivitas *internal relations* untuk tahun-tahun kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2016. *Research Design : Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. Edisi Keempat (Cetakan Kesatu). Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. .2017 *Human Relations dan Public Relations Dalam Manajemen*. Mandar Maju. Bandung.
- Muhammad, Arni. 2017. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Referensi (GP Press Group). Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Manajemen Humas dan Mamajemen Komunikasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Saleh, Munawik. 2016. *Komunikasi Dalam Kepemimpinan Organisasi*. Tim UB Press. Malang.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. ALFABETA. Bandung