

Vol 3, No 1	Juni 2019	Halaman 23 - 30
--------------------	------------------	------------------------

Peran Humas Gereja Katedral Bogor Dalam Membina Hubungan Kepada Publik

Elisabeth Pingkan Sinaga, Lerman Sinaga

The London School of Public Relations Jakarta

pingkansinaga@yahoo.com

English title: Public Relations of Cathedral Bogor's Role in Maintaining Relationship Between Public

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peran Humas Gereja Katedral Bogor dalam Membina Hubungan Baik kepada Internal dan Eksternal Publik, hambatan dalam menjalankan peran dan upaya dalam mengatasi hambatan. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah 1) mengaplikasikan suatu tema yang sudah ditentukan, 2) memanfaatkan wadah komunikasi, menyelenggarakan kegiatan yang mengundang publik eksternal, bergabung dalam Basolia (Badan Sosial Lintas Agama), 3) mengidentifikasi opini, persepsi dan tanggapan masyarakat, 4) melayani keinginan publiknya dengan menerima masukan, 5) menentukan publik internal dan publik eksternal dan mengatur arus informasi.

Kata kunci: Peran Humas, Membina Hubungan.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know roles of Cathedral Bogor's public relations in maintaining relationship between internal and external public, the role's obstacles and the solutions on facing the obstacles. This research found that there are five roles of PR Cathedral Bogor Church in maintaining good relationship between internal and external public. 1) role is applied a theme that already being chosen, 2) uses media communication, creates events that involves external public, and joins the Basolia (Badan Sosial Lintas Agama), 3)

identifies opinion, perception and feedback from the public, 4) serves the public needs with accepting feedback, 5) defines internal and external of the organization and controls the wave of the information.

Keywords: Public Relation's roles, Maintaining Relationship.

PENDAHULUAN

Public relations atau humas pada hakikatnya adalah kegiatan komunikasi, meskipun berbeda dengan komunikasi lainnya, karena ciri hakiki komunikasi humas adalah komunikasi dua arah timbal balik (*two ways communication*). Arus komunikasi timbal balik harus dilakukan dalam kegiatan humas sehingga tercipta umpan balik yang merupakan prinsip pokok humas (komunika, 2007, p. 37). Seiring berjalannya waktu, profesi humas sangat dibutuhkan untuk menjadi jembatan komunikasi publik internal dan eksternal.

Komunikasi internal adalah proses penyampaian pesan antara anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antara pimpinan dan bawahan, antara sesama bawahan, dsb. Komunikasi eksternal adalah komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak diluar organisasi. Komunikasi merupakan hal yang mengikat organisasi. Komunikasi membantu anggota-anggota organisasi mencapai tujuan individu dan juga organisasi, merespon dan mengimplementasikan perubahan organisasi, mengoordinasikan aktivitas organisasi, dan ikut memainkan peran dalam hampir semua tindakan organisasi yang relevan. (Khomsahrial Romli, 2011:6-7)

Alasan peneliti memilih topik ini karena ingin mengungkapkan peranan humas Katedral Bogor. Alasan lainnya adalah karena humas di suatu gereja masih dianggap baru. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) pelaksanaan peran humas dalam membina hubungan baik kepada publik, 2) hambatan dalam melaksanakan perananan humas. 3) upaya yang dilakukan humas dalam mengatasi hambatan.

DISKUSI

Metode penelitian yang digunakan ialah kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Meleong, 2010:6).

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk menangkap arti (*meaning/understanding*) yang terdalam atas suatu peristiwa, gejala, fakta, kejadian, realita atau masalah tertentu dan bukan untuk mempelajari atau membuktikan adanya hubungan sebab akibat atau korelasi dari suatu masalah atau peristiwa (Raco, 2010:107).

Penelitian ini selain menggunakan metode kualitatif juga menggunakan pendekatan deskriptif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata,

gambar, dan bukan angka-angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Meleong, 2010:11).

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dihimpun secara langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh lembaga bersangkutan untuk dimanfaatkan (Ruslan, 2008:138).

Data primer yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam terhadap narasumber terpilih yang memiliki pengetahuan serta pengalaman yang berhubungan dengan objek penelitian. Wawancara mendalam secara langsung agar mendapat data yang lengkap yang dilakukan kepada empat narasumber.

Menurut Guba dan London (1981) dalam buku (Meleong, 2010:188-191) wawancara terbagi dalam empat jenis sebagai berikut:

1. Wawancara oleh tim panel: wawancara dilakukan tidak hanya oleh satu orang, tetapi oleh dua orang atau lebih terhadap seorang yang diwawancarai. Dipihak lain, seorang pewawancara dapat saja menghadapi dua orang atau lebih yang diwawancarai sekaligus, dalam hal ini disebut panel.
2. Wawancara tertutup dan wawancara terbuka: wawancara tertutup biasanya yang diwawancarai tidak mengetahui atau tidak menyadari bahwa mereka sedang diwawancarai. Cara ini tidak terlalu sesuai dengan penelitian kualitatif yang biasanya digunakan wawancara terbuka. Dalam penelitian kualitatif biasanya digunakan wawancara terbuka dengan keadaan subyek yang diwawancarai mengetahui maksud dan tujuan dari wawancara.
3. Wawancara riwayat secara lisan: wawancara terhadap orang pernah membuat sejarah atau orang yang membuat karya ilmiah besar, sosial, pembangunan, perdamaian dan sebagainya. Wawancara ini ialah untuk mengungkapkan riwayat hidup, pekerjaannya, kesenangannya, ketekunannya, pergaulannya dan lain-lain.
4. Wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur: wawancara yang pewawancaranya dapat menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Pertanyaan disusun secara rapi dan ketat sebelumnya, serta diatur secara sangat terstruktur. Sedangkan wawancara tak terstruktur merupakan wawancara yang berbeda dengan yang terstruktur. Pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu, melainkan dapat disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari responden.

Dari beberapa jenis wawancara tersebut, adapun wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terbuka dikarenakan subjek yang diwawancarai mengetahui tujuan dan maksud wawancara. Selain itu penelitian ini juga menggunakan wawancara yang terstruktur karena pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya dan didasarkan atas masalah dalam rancangan penelitian.

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (dihasilkan pihak lain) atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan merupakan pengolahnya, tetapi dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian tertentu (Ruslan, 2008:138).

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari beberapa sumber, meliputi:

1. Riset kepustakaan (*library research*): adapun data yang diperoleh berasal dari pengumpulan data dari buku-buku yang terdapat di perpustakaan yaitu berupa teori-teori yang dijadikan pedoman dalam penelitian dan penulisan skripsi ini.
2. Dokumentasi Katedral Bogor: adapun data yang diperoleh berasal dari dokumen-dokumen Katedral Bogor meliputi *website* yang berupa informasi.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif Miles dan Huberman (1994). Teknik ini menawarkan suatu teknik analisis yang lazim disebut dengan *interactive model* (Pawito, 2008:104) Teknik analisis ini terdiri dari:

1. Reduksi data: melibatkan langkah-langkah *editing*, pengelompokkan, dan meringkas data. Selanjutnya menyusun kode-kode dan catatan-catatan mengenai berbagai hal, termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga dapat menentukan tema-tema, kelompok-kelompok dan pola-pola data.
2. Penyajian data: melibatkan langkah-langkah mengorganisasikan data, yakni menjalin data yang satu dengan data yang lain sehingga seluruh data yang dianalisis benar-benar melibatkan dalam satu kesatuan karena dalam penelitian kualitatif data biasanya beraenak ragam perspektif dan terasa bertumpuk maka penyajian data pada umumnya diyakni sangat membantu proses analisis.
3. Penarikan dan penguji kesimpulan: pada dasarnya mengimplementasikan prinsip induktif dengan mempertimbangkan pola-pola data yang ada dan atau kecenderungan dari *display* data yang telah dibuat. Dalam hal ini masih harus mengkonfirmasi, mempertajam, atau merevisi kesimpulan-kesimpulan yang tepat dibuat untuk sampai pada kesimpulan final.

Menurut teori yang dikemukakan oleh Rosady Ruslan (Ruslan, Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi konsep dan aplikasi, 2012, p. 19) terdapat 5 peran humas. Yang pertama ialah menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi), di setiap organisasi atau perusahaan besar setiap orang memiliki porsinya masing-masing dalam mencapai tujuan bersama, hal tersebut dijelaskan oleh narasumber internal. Tidak hanya itu, humas berperan dalam mengaplikasikan suatu tema besar yang sudah ditentukan kedalam kegiatan.

Peran humas yang kedua ialah membina hubungan yang harmonis

antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran. Membina hubungan kepada publik internal yaitu melalui grup chat, website dan media sosial lainnya, hal ini dikarenakan mengikuti perkembangan jaman, namun Humas Gereja Katedral Bogor tidak menghentikan tradisi dan tetap membina hubungan melalui Berita Umat.

Berita umat adalah majalah internal yang diterbitkan Gereja Katedral Bogor setiap bulan. Sementara hubungan eksternal dibina dengan cara gotong royong saling membantu, mengadakan kegiatan yang menargetkan publik eksternal. Humas Gereja Katedral Bogor didampingi Romo Pembina hubungan sosial bergabung ke dalam Basolia (Badan Sosial Lintas Agama). Pada Basolia para pemuka-pemuka agama berkumpul serta bertukar pikiran, silaturahmi dan membantu acara keagamaan.

Peran humas yang ketiga ialah mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya. Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis, terdapat kasus eksternal yaitu terdapat korban salah praktek saat donor darah. Humas Gereja Katedral Bogor segera mengidentifikasi, dan kesalahan itu terjadi dari pihak rumah sakit. Humas Katedral Bogor memohon maaf dan memberikan jalan keluar sebagai salah satu bentuk tanggung jawab. Sementara untuk internal, sebagian besar adalah masukan jika akan menyelenggarakan kegiatan.

Peran humas yang ke empat ialah melayani keinginan publiknya, dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama. Sebelum melakukan suatu kegiatan, humas Gereja Katedral Bogor mengundang seluruh pihak yang bersangkutan untuk dimintai saran dan masukan. Sesuai dengan yang dikatakan oleh narasumber internal, sumbang saran kepada pimpinan dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Karena saran dapat menjadi suatu acuan kedepan untuk lebih baik.

Peran humas yang ke lima ialah menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya. Arus informasi seperti teori komunikasi Lasswel yaitu *who*: Humas Katedral Bogor, *Says what*: aplikasi peran humas baik internal maupun eksternal, *In which channel*: wa group, berita umat, sosial media, tatap muka(internal). Wa group, Basolia, sosial Media, tatap muka (eksternal), *To whom*: umat Gereja Katedral Bogor, masyarakat umum, *With what effect*: mengikuti kegiatan baik internal maupun eksternal, memberikan opini atau sumbang saran.

Menurut narasumber internal hambatan pada peran humas hambatan pada peran humas pertama menunjang aktivitas utama manajemen dalam mencapai tujuan bersama (fungsi melekat pada manajemen lembaga/organisasi) adalah kurangnya dukungan dari publik internal.

Hambatan pada peran humas kedua membina hubungan yang harmonis antara badan/organisasi dengan publiknya yang merupakan khalayak sasaran adalah kurangnya wadah komunikasi dalam menyebarkan informasi.

Hambatan pada peran humas ketiga mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan opini, persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap

badan/organisasi yang diwakilinya, atau sebaliknya adalah kurangnya rasa percaya diri.

Hambatan pada peran humas keempat melayani keinginan publiknya, dan memberikan sumbang saran kepada pimpinan manajemen demi tujuan dan manfaat bersama adalah tidak terlayannya semua keinginan publik.

Hambatan pada peran humas kelima menciptakan komunikasi dua arah timbal balik, dan mengatur arus informasi, publikasi serta pesan dari badan/organisasi ke publiknya atau sebaliknya adalah kurangnya timbal balik yang terjadi di grup WA.

Dalam parkteknya, humas Gereja Katedral Bogor selalu didukung oleh publik internal dan eksternal. Upaya Humas Gereja Katedral Bogor pertama dalam mengatasi kurangnya dukungan publik adalah dengan cara memberikan banyak informasi terhadap rencana sehingga publik internal dapat mengetahui manfaatnya.

Upaya Humas Gereja Katedral Bogor kedua dalam mengatasi kurangnya wadah komunikasi dalam menyebarkan informasi adalah dengan menambah wadah komunikasi dan mengikut sertakan humas sebagai komunikator sehingga dapat dipastikan bahwa setiap informasi yang tersebar adalah benar.

Upaya Humas Gereja Katedral Bogor ketiga dalam meningkatkan percaya diri jika mendapatkan opini dari publik internal maupun eksternal adalah meminta maaf jikas terjadi kesalahan dan selalu bersikat terbuka atau transparan dalam memberikan informasi.

Upaya Humas Gereja Katedral Bogor keempat jika tidak dapat melayani semua keinginan publiknya adalah memberikan penjelasan mengenai beberapa keinginan publik yang tidak berkesinambungan dengan tujuan Komsos.

Upaya Humas Gereja Katedral Bogor kelima dalam mengatasi kurangnya timbal balik jika menciptakan komunikasi melalui grup WA adalah dengan menentukan waktu yang tepat saat akan menciptakan komunikasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran humas Gereja Katedral Bogor dalam membina hubungan baik kepada publik, serta untuk mengetahui hambatan dan upaya dalam mengatasi hambatan. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa humas Gereja Katedral Bogor telah menjalankan perannya sebagai berikut: 1) mengaplikasikan suatu tema besar yang sudah ditentukan ke dalam kegiatan, 2) membina hubungan kepada publik internal yaitu melalui grup WA, *website* dan media sosial lainnya dikarenakan mengikuti perkembangan jaman, namun Humas Gereja Katedral Bogor tidak

menghentikan tradisi dan tetap membina hubungan melalui Berita Umat. Sementara hubungan eksternal dibina dengan cara gotong royong saling membantu, mengadakan kegiatan yang menargetkan publik eksternal, serta bergabung ke dalam Basolia, menampung segala masukan dan meluruskan informasi yang benar melalui wadah komunikasi, 3) menampung segala masukan dan meluruskan informasi yang benar melalui wadah komunikasi, 4) mengundang seluruh pihak yang bersangkutan saat akan mengadakan kegiatan untuk dimintai saran dan masukan yang bertujuan agar terlayannya keinginan publik, 5) menentukan arus informasi, *who*: Humas Katedral Bogor, *says what*: aplikasi peran humas internal dan eksternal, *in which channel*: WA group, berita umat, sosial media, tatap muka. *To whom*: publik internal dan eksternal, *with what effect*: mengikuti kegiatan baik internal maupun eksternal, memberikan opini atau sumbang saran.

Hambatan Humas Gereja Katedral Bogor diantaranya adalah: 1) kurangnya dukungan dari publik internal, 2) kurangnya wadah komunikasi dalam menyebarkan informasi, 3) kurangnya rasa percaya diri, 4) tidak terlayannya semua keinginan publik, 5) kurangnya timbal balik yang terjadi di grup WA.

Upaya dalam mengatasi hambatan adalah: 1) memberikan banyak informasi terhadap rencana sehingga publik internal dapat mengetahui manfaatnya, 2) menambah wadah komunikasi dan mengikut sertakan humas sebagai komunikator sehingga dapat dipastikan bahwa setiap informasi yang tersebar adalah benar, 3) meminta maaf jika terjadi kesalahan dan selalu bersikap terbuka atau transparan dalam memberikan informasi, 4) memberikan penjelasan mengenai beberapa keinginan publik yang tidak berkesinambungan dengan tujuan Komsos, 5) menentukan waktu yang tepat saat akan menciptakan komunikasi.

Saran praktis dalam penelitian ini adalah: 1) Lebih aktif dalam memperbaharui informasi pada media sosial selain *website*, seperti instagram, youtube, karena berdasarkan penelitian, Humas Gereja Katedral Bogor hanya fokus terhadap *website*, 2) *media monitoring* untuk mengetahui respon para pembaca karena berdasarkan penelitian *media monitoring* belum pernah dilakukan, 3) Lebih aktif dalam berpartisipasi pada kegiatan eksternal gereja lainnya selain Basolia (Badan Sosial Lintas Agama).

Sementara untuk saran akademis adalah: 1) Untuk dapat melihat aspek-aspek lain dalam humas Gereja Katedral Bogor, tidak hanya sebatas pada perannya saja, tetapi bisa dilihat pada cara komunikasi dan dampaknya terhadap masyarakat. 2) Penelitian ini diharapkan dapat digunakan dan bermanfaat untuk kemajuan ilmu *public relations* kedepannya. Untuk penelitian lain yang ingin melanjutkan penelitian ini dapat memvariasikan metode penelitian menjadi penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Dengan judul Tanggapan Masyarakat internal dan eksternal gereja Katedral Bogor terhadap peran humas dalam membina hubungan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Khomsahrial Romli, M. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT Grasindo.
- Komunika. (2007). *Diplomasi Indonesia-Malaysia Kasus Ambalat*. LIPI.
- Meleong. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Raco. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Ruslan, R. (2008). *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R. (2012). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsep Dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Pawito. (2008). *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: LKS Pelangi Aksara.