

- ▶ Organisasi yang merupakan kerangka kerja (frame of work) dari suatu manajemen adalah sesuatu yang menunjukkan adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab yang jelas antara pimpinan dan bawahan dalam suatu sistem manajemen modern.
- ▶ Jabatan pimpinan dalam manajemen/PR biasanya disebut manajer humas dan berfungsi sebagai pemimpin sekelompok karyawan. Manajer humas sebagai pimpinan puncak (top manager) cukup melakukan komunikasi dengan para penanggungjawab atau ketua unitnya masing-masing.
- ▶ Komunikasi manajemen adalah yhal yang paling pokok atau nomor satu, hal ini sesuai dengan pendapat GR Terry “Management is a communication”, yaitu dalam hal penyampaian instruksi di astu pihak, dan pelaksanaan kewajiban di lain pihak. Dengan kata lain manajemen komunikasi adalah alat, bukan tujuan dari suatu organisasi.

Komunikasi vertikal

- ▶ Yakni, komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada atasan secara timbal balik. Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi-instruksi, petunjuk-petunjuk, informasi-informasi, penjelasan-penjelasan dan lain-lain kepada bawahannya. Sementara bawahan memberikan laporan-laporan, saran-saran, pengaduan-pengaduan kepada pemimpin. Pimpinan perlu mengetahui laporan, tanggapan, atau saran para karyawan sehingga suatu keputusan atau suatu kebijaksanaan dapat diambil dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi yang lancar, terbuka dan saling mengisi merupakan mencerminkan sikap kepemimpinan yang demokratis.
- ▶ Komunikasi dalam organisasi dapat ditinjau dari dua aspek, yakni aspek manajemen komunikasi dan aspek hubungan antar manusianya.. Menurut Onong perusahaan/organisasi bersifat tiga dimensi yaitu :

Komunikasi Horizontal

Komunikasi secara mendatar antara anggota staff dengan anggota staff, karyawan sesama karyawan dan sebagainya. Komunikasi ini seringkali berlangsung tidak formal, mereka berkomunikasi satu sama lain bukan pada waktu mereka sedang bekerja, melainkan pada saat istirahat atau waktu pulang kerja. Dalam situasi komunikasi seperti ini, desas-desus cepat sekali menjalar, dan yang didesas-desuskan seringkali mengenai hal-hal yang menyangkut pekerjaan atau tindakan pimpinan yang merugikan mereka.

MEMBANGUN KOMUNIKASI DUA ARAH

▶ Terbuka.

Untuk mendorong tiap pihak untuk saling terbuka, seorang pimpinan hendaknya tidak menghukum orang yang menyampaikan pendapat, masalah, atau perasaannya.

Keterbukaan bisa juga dibuatkan wadahnya, yaitu melalui bulletin board, kotak saran, atau media antarkaryawan. Karyawan yang menyampaikan pendapat atau ide yang bisa dimanfaatkan perusahaan, bisa diberikan hadiah, atau penghargaan. Demikian juga dengan karyawan yang bisa mengidentifikasi atau mengantisipasi masalah serta mengusulkan alternatif pemecahannya.

Menyamakan persepsi.

- ▶ Komunikasi dua arah sering terhambat karena adanya perbedaan persepsi terhadap suatu masalah. Dengan demikian, dalam berkomunikasi, ada baiknya disampaikan juga latar belakang pemikiran dari ide yang disampaikan, sehingga orang lain juga bisa memiliki persepsi yang sama, berangkat dari persepsi yang sama, atau paling tidak memahami persepsi orang yang menyampaikan informasi tersebut. Jika pemahaman sudah tergalang, maka komunikasi dua arah akan lebih mudah mengalir.

- ▶ Setelah memahami berbagai kendala yang menghambat terjadinya komunikasi dua arah, kita akan lebih mudah untuk menyusun strategi guna membangun komunikasi dua arah tersebut. Berikut adalah beberapa strategi yang bisa dicoba.
- ▶ **Mendengar.** Dalam komunikasi dua arah, ada yang berbicara, dan ada yang mendengar. Yang sering terjadi adalah tiap pihak saling menunggu kesempatan untuk berbicara tanpa meluangkan waktu untuk mendengar apa yang disampaikan pihak lain (karena ia sibuk menyiapkan apa yang akan disampaikan). Seringkali, banyak permasalahan dapat terselesaikan justru bukan karena seseorang menjadi pembicara yang handal, melainkan karena ia bersedia memahami orang lain dengan cara mendengarkan dengan saksama apa yang disampaikan (keluhan, masalah, keinginan, harapan). Informasi yang didengar inilah yang bisa dijadikan dasar untuk menentukan langkah selanjutnya untuk menyelesaikan masalah.

- ▶ **Komunikasi empat mata.** Banyak juga karyawan yang enggan menyampaikan pendapat karena sungkan berbicara di hadapan banyak orang, padahal mungkin saja karyawan tersebut memiliki ide yang brilian. Seorang pimpinan bisa mencoba melakukan komunikasi dua arah terhadap anak buahnya secara regular untuk memahami kebutuhan, ekspektasi, masalah mereka. Dengan komunikasi empat mata, bawahan mungkin saja lebih nyaman menyatakan pendapat atau menyampaikan permasalahan yang ditemuinya di lapangan. Jadi, komunikasi empat mata penting untuk dilakukan dengan lebih sering, tidak hanya ketika melakukan evaluasi kerja tahunan.

- ▶ Komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi, seperti instansi–instansi pemerintah, Departemen–departemen, jawatan–jawatan, perusahaan–perusahaan, dan lain–lain.
 - ▶ Pola strategi komunikasi dan pelaksanaan fungsi manajemen dalam suatu organisasi berdasarkan plan, do, check and action, plan.
- 

Komunikasi public relations

- ▶ Mendapat perhatian dari publik sasaran
 - ▶ Menstimulasi minat dalam isi pesan.
 - ▶ membangun keinginan dan niat untuk bertindak berdasarkan pesan
 - ▶ mengarahkan tindakan dari mereka yang berperilaku yang konsisten dengan pesan
- 

Peranan humas dalam komunikasi

- ▶ Menginformasikan
 - ▶ Menerangkan
 - ▶ Menyarankan
 - ▶ Membujuk
 - ▶ Mengundang
 - ▶ meyakinkan
- 

Langkah acuan pelaksanaan program kerja humas

- ▶ Penelitian dan mendengarkan (research-listening)
 - ▶ Perencanaan dan mengambil keputusan (planning-decision)
 - ▶ Mengkomunikasikan dan pelaksanaan (communication-action)
 - ▶ Mengevaluasi (evaluation)
- 