

KOMPETENSI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* DALAM MENJALIN HUBUNGAN DENGAN *STAKEHOLDER*

Fajrina Aulia Arumdhani*)Agus Naryoso

Departemen Ilmu Komunikasi, Universitas Diponegoro Semarang
Jl. Prof. Sudarto, S.H Kampus UNDIP Tembalang, Semarang 50275, Indonesia

*)*email: fajrinaaulia18@gmail.com*

Abstrak

Pertamina MOR IV memiliki divisi *Communication & CSR* dengan salah satu tugas yang dijalankan yaitu pengelolaan hubungan dengan *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kompetensi komunikasi yang dimiliki *public relations* Pertamina MOR IV dalam menjalin hubungan dengan *stakeholder*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang menggunakan teori kompetensi komunikasi dari Spitzberg & Cupach dan teori kompetensi interpersonal. *Public relations* Pertamina MOR IV memiliki kompetensi komunikasi yang terdiri dari motivasi, pengetahuan dan keterampilan yang berada pada tahap *conscious competence*, dimana praktisi *public relations* telah memahami karakteristik *stakeholder*. Kompetensi interpersonal unit manager berada pada level atas yaitu mampu untuk berkomunikasi secara diplomasi dan memperlakukan *stakeholder* secara hormat. Staf *public relations* berada pada level menengah yaitu mampu untuk membangun hubungan dengan *stakeholder* secara konstruktif berdasarkan bidangnya.

Kata Kunci : kompetensi komunikasi, kompetensi interpersonal, *stakeholder*, Pertamina MOR IV

Abstract

Pertamina MOR IV has a communication & CSR division with one of the tasks that is manage of relationship with internal and external stakeholders. This study aim to find out how the communication competence of public relations Pertamina MOR IV in establishing relationships with stakeholders. This research is qualitative descriptive that used communication competence from Spitzberg & Cupach and interpersonal competence. PR practitioners Pertamina MOR IV has communication competence consisting of motivation, knowledge and skill that are at the stage of conscious competence, where public relations practitioners have understood the characteristics of stakeholders. The interpersonal competence of the unit manager is at the top level of being able to communicate diplomatically and treat stakeholders respectfully. Public relations staff are at intermediate level that is able to build relationships with stakeholders constructively based on their field.

Keywords : competence communication, interpersonal competence, *stakeholder*, Pertamina MOR IV

I. Pendahuluan

Saat ini banyak praktisi PR yang belum memiliki kompetensi komunikasi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari perencanaan yang dilakukan tidak sesuai dengan tahapan, tidak cukup memiliki data akurat untuk merencanakan sebuah program dan juga perencanaan waktu yang kurang tepat. Selain itu praktisi PR juga kurang melakukan kegiatan *interpersonal communication* dengan *stakeholder*. Padahal PR merupakan jembatan antara perusahaan dan organisasi dengan publiknya untuk mencapai *mutual understanding*.

Stakeholder atau disebut juga pemangku kepentingan merupakan orang atau pihak yang memiliki kepentingan terhadap suatu bisnis atau perusahaan. *Stakeholder* mempunyai kekuatan untuk mengendalikan atau memiliki kemampuan untuk mempengaruhi pemakaian sumber-sumber ekonomi yang digunakan perusahaan.

PT Pertamina *Marketing Operation Region* (MOR) merupakan kegiatan usaha Pertamina pada sektor Hilir yang bergerak di bidang usaha pemasaran yang meliputi 8 wilayah di Indonesia, salah satunya yaitu MOR IV yang merupakan Unit Pemasaran di wilayah Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Pertamina MOR IV memiliki divisi *Communication & CSR* yang menjalankan kegiatan-kegiatan humas. *Communication & CSR* Pertamina MOR IV menjalankan fungsi humas berdasarkan Tugas Pokok Fungsi Humas yang ditetapkan melalui Pedoman Pengelolaan *Corporate Secretary*

No. 00/N00000/2016/S9 Revisi ke-0. Salah satu tugas yang dijalankan yaitu pengelolaan hubungan dengan *stakeholder* baik internal maupun eksternal. Pengelolaan hubungan dapat dilakukan secara langsung dengan tatap muka maupun melalui media sosial. Pertamina MOR IV pernah mendapatkan komplain di media sosial instagram dari masyarakat mengenai informasi lomba yang diadakan oleh Pertamina. Komplain tersebut berisi bahwa informasi yang diberikan kurang lengkap dan tidak jelas. Dalam hal ini dibutuhkan kompetensi komunikasi dan kompetensi interpersonal yang baik untuk dapat membangun hubungan dengan *stakeholder* Pertamina yang berbeda-beda agar pesan dapat tersampaikan dengan baik.

Kompetensi komunikasi sendiri mengacu pada kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif sesuai dengan situasi sosial yang meliputi pengetahuan, kemampuan individu dalam bertindak dan motivasi yang dimiliki. Selain itu juga diperlukan adanya kemampuan PR dalam berkomunikasi secara interpersonal kepada *stakeholdernya* untuk mencapai pemahaman yang sama terhadap pesan yang disampaikan sehingga komunikasi berjalan secara efektif. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung (Suranto, 2011 : 5).

II. Rumusan Masalah

Kompetensi komunikasi dan kompetensi interpersonal perlu dimiliki oleh PR agar dapat mengenali dan merespon *stakeholder* secara layak melalui perasaan, sikap dan perilaku serta motivasi agar terbangun hubungan yang harmonis. Bagaimana PR Pertamina MOR IV menggunakan kompetensi komunikasi PR dalam menjalin hubungan dengan *stakeholdernya*?

III. Tujuan Penelitian

Untuk menggambarkan kompetensi komunikasi *public relations* dalam menjalin hubungan dengan *stakeholder*.

IV. Kerangka Pemikiran

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif Menurut West dan Turner, paradigma interpretif adalah pendekatan dimana kebenaran dilihat sebagai hal yang subjektif dan diciptakan oleh partisipan. Dimana peneliti sendirilah yang bertindak sebagai partisipan (2007:75).

Teori kompetensi komunikasi dari Spitzberg dan Cupach mengatakan bahwa kompetensi komunikasi merupakan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara efektif. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kompetensi komunikasi yaitu pertama, pengetahuan tentang kompetensi dan bagaimana cara meningkatkan kompetensi agar dapat mempengaruhi orang lain. kedua, keterampilan komunikator yang nantinya akan membentuk

kompetensi komunikator. Ketiga, motivasi komunikator dalam meningkatkan kompetensi (Liliweri, 2015:415). Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kompetensi komunikasi yaitu pertama, pengetahuan tentang kompetensi dan bagaimana cara meningkatkan kompetensi agar dapat mempengaruhi orang lain. kedua, keterampilan komunikator yang nantinya akan membentuk kompetensi komunikator. Ketiga, motivasi komunikator dalam meningkatkan kompetensi (Liliweri, 2015:415). William Howell mengidentifikasi setiap individu mempunyai tingkat kesadaran dan kemampuan yang berbeda-beda dalam berkomunikasi (Liliweri, 2009:254-255). Pertama yaitu *unconscious incompetence* dimana seseorang sama sekali tidak menyadari bahwa dirinya tidak mampu memahami dan menghadapi perilaku orang lain. Kedua, *conscious incompetence* yaitu seseorang sadar ia tidak mampu memahami orang lain. Keadaan ini terjadi karena individu tahu diri bahwa ia tidak mampu memahami perbedaan-perbedaan yang dihadapi. Ketiga, *unconscious competence* dimana seseorang tidak sadar bahwa sebenarnya dirinya mampu memahami perilaku orang lain dan orang lain menyadari komunikasinya. Keempat, *conscious competence* yaitu seseorang sadar bahwa ia mampu memahami orang lain. Keadaan ini merupakan keadaan yang ideal dimana kesadaran terhadap kemampuan dapat mendorong seseorang untuk memahami, melaksanakan,

memelihara dan mengatasi komunikasi.

Sedangkan kompetensi interpersonal adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berkomunikasi secara efektif dengan orang lain secara interpersonal. Buhrmester, dkk. (dalam Nashori, 2008) mengemukakan lima aspek kompetensi interpersonal yaitu kemampuan berinisiatif, kemampuan untuk bersikap terbuka, kemampuan untuk bersikap asertif, kemampuan memberikan dukungan emosional dan kemampuan mengatasi konflik. Kompetensi interpersonal dalam pengukurannya terbagi menjadi empat level yaitu pertama, level rendah dimana seseorang baru bisa berteman dengan orang lain atau baru bisa bercakap-cakap dengan orang lain. Kedua, level menengah dimana seseorang sanggup membangun hubungan secara konstruktif berdasarkan bidangnya dan memiliki hubungan yang lama serta menempatkan orang di tempat yang layak. Ketiga, level atas yaitu seseorang dapat memberikan toleransi, dapat membangun diplomasi, mencairkan ketegangan, menebar kedamaian dan dapat memperlakukan orang secara sabar dan penuh hormat. Keempat, level tinggi atau ahli seseorang sudah sanggup membangun hubungan dengan bagus, dapat mengatasi konflik secara positif dan menangani *trouble maker* secara efektif dan efisien.

V. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan dan melukiskan

keadaan obyek penelitian pada saat sekarang sebagaimana adanya berdasarkan fakta-fakta (Moleong, 2008:6).

Penelitian dilakukan di PT Pertamina (Persero) *Marketing Operation Region* (MOR) IV Semarang dengan subyek penelitian yaitu Unit Manager *Communication & CSR, Officer Communication & Relations*, internal *stakeholder*, *neighbor*, media, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan sumber data primer dan sekunder. Penelitian ini dianalisis dengan cara deskriptif kualitatif yang menggambarkan data dalam bentuk kata-kata atau kalimat yang dipisahkan dan dikategorikan untuk memperoleh kesimpulan.

VI. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil temuan penelitian, unit manager dan staf PR Pertamina MOR IV memiliki motivasi positif dalam menjalin hubungan dengan *stakeholder*. Unit manager dan staf PR mempunyai motivasi yang tinggi ketika akan berkomunikasi dengan *stakeholder* Pertamina. Karakteristik yang berbeda-beda dari *stakeholder* Pertamina membuat mereka harus mampu memahami kondisi *stakeholder* dan menempatkan diri secara tepat. Dorongan tersebut yang membuat keduanya memiliki motivasi yang tinggi dalam berkomunikasi dengan berbagai *stakeholder*.

Pengetahuan di dalam komunikasi terdiri dari pengetahuan mengenai konten atau isi yang akan disampaikan dan pengetahuan prosedural yang merupakan

ketentuan yang sesuai dengan pesan yang disampaikan. Pengetahuan konten berisi topik, kata-kata, dan makna yang dibutuhkan di dalam sebuah situasi. Pengetahuan prosedural adalah bagaimana mengumpulkan, menyusun, dan menyampaikan pengetahuan konten pada situasi tertentu. Unit manager dan staf PR mengetahui konten apa saja yang akan disampaikan kepada *stakeholder* Pertamina. Konten tersebut diantaranya seperti produk-produk Pertamina, kegiatan promosi, program PR Pertamina, klarifikasi pemberitaan dan dukungan yang dapat dilakukan oleh Pertamina untuk para *stakeholder* perusahaan. Selain itu pengetahuan prosedural juga dimiliki oleh unit manager dan staf PR. Mereka memahami bagaimana cara menyampaikan konten dan melalui media apa konten tersebut disampaikan. Keduanya menggunakan bahasa formal ketika berkomunikasi untuk keperluan pemberitaan di media dan menghadapi *stakeholder* prioritas seperti Muspida, Pemda, Walikota, Gubernur, dinas-dinas terkait, DPR, DPR RI, DPRD, Kapolda, Kajati, Pangdam atau Kodim dan Kodam. Namun untuk pembicaraan di luar konteks pekerjaan, manager dan staf PR menggunakan bahasa yang tidak formal untuk lebih dekat dengan *stakeholder*.

Individu yang berkompoten melakukan komunikasi efektif secara berulang-ulang yang membentuk sebuah perilaku yang disebut dengan keterampilan. Keterampilan berkomunikasi merupakan kegiatan komunikasi yang dilakukan secara rutin dan berulang-ulang oleh individu. Tidak hanya memiliki

motivasi yang positif dan pengetahuan yang baik saja, namun keterampilan berkomunikasi juga diperlukan untuk membuat seseorang menjadi kompeten.

Unit manager PR merupakan lulusan ilmu komunikasi dan telah memiliki pengalaman di Pertamina bagian Eksplorasi dan Pengeboran (EP) serta memiliki sertifikasi profesi kehumasan dari LSPP. Keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh unit manager PR didapatkannya dari komunikasi yang dilakukan secara rutin dan berulang-ulang. Begitu juga dengan staf PR yang sudah lebih dari 20 tahun menjadi bagian dari Pertamina, dimana staf PR sudah banyak bertemu dengan berbagai macam karakteristik *stakeholder* dan berkomunikasi efektif secara berulang-berulang dengan *stakeholder* tersebut. Hal itulah yang membuat staf PR memiliki keterampilan berkomunikasi yang baik. Namun dalam membangun hubungan dengan eksternal *stakeholder* Pertamina MOR IV, unit manager dan staf PR belum mampu untuk menjalin relasi dengan LSM. Hal ini dikarenakan adanya ketakutan dari praktisi PR jika dimanfaatkan oleh pihak LSM.

Kemudian unit manager dan staf PR memiliki lima aspek kompetensi interpersonal yaitu kemampuan berinisiatif, kemampuan untuk bersikap terbuka kepada *stakeholder* Pertamina, kemampuan untuk bersikap asertif, kemampuan memberikan dukungan emosional dan kemampuan mengatasi konflik yang terjadi dengan *stakeholder*.

Namun memiliki tingkat atau level kompetensi yang berbeda. Unit manager PR berada pada level atas

dimana ia mampu untuk menyampaikan sesuatu secara diplomasi dan memperlakukan *stakeholder* secara hormat. Level ini ditunjukkan dengan sikap unit manager PR kepada *stakeholder* prioritas. Interaksi yang sering terjadi antara unit manager dengan *stakeholder* prioritas membuatnya lebih cepat dan tanggap jika terjadi permasalahan dan segera menyelesaikannya. Sedangkan staf PR berada pada level menengah dimana ia membangun hubungan dengan *stakeholder* secara konstruktif berdasarkan bidang pekerjaannya dan menempatkan hubungan yang tepat antara staf PR dengan *stakeholder* tersebut. Hubungan yang terjalin masih sebatas hubungan kerja dan belum terlalu intim dengan *stakeholder*. Hubungan yang terjalin antara staf PR dengan media, internal *stakeholder* dan komunitas merupakan kedekatan berdasarkan pekerjaan dan tidak sampai pada hubungan interpersonal yang sangat akrab. Bahkan staf PR belum membangun hubungan dengan *stakeholder* seperti LSM di daerah Jawa Tengah dan D.I.Y.

VII. Penutup Kesimpulan

Unit manager dan staf PR Pertamina MOR IV memiliki kompetensi komunikasi yang berada dalam tahap *conscious competence*, dimana unit manager dan staf PR telah memahami jenis dan karakteristik *stakeholder* Pertamina serta bagaimana cara memelihara hubungan yang baik dengan *stakeholder* tersebut. Kompetensi

interpersonal unit manager berada pada level atas yaitu mampu untuk berkomunikasi secara diplomasi dan memperlakukan *stakeholder* secara hormat. Sedangkan kompetensi interpersonal staf PR berada pada level menengah, dimana staf PR membangun hubungan dengan *stakeholder* secara konstruktif berdasarkan bidang pekerjaannya dan menempatkan hubungan yang tepat antara staf PR dengan *stakeholder*.

Saran

Peneliti lain yang ingin melakukan penelitian sejenis dapat melakukan penelitian tentang *public relations* dalam perspektif internal *stakeholder*, yaitu penilaian yang diberikan oleh divisi-divisi lain dalam internal perusahaan terhadap kinerja divisi *public relations*. Penelitian ke depan yang terkait dengan kompetensi yang dimiliki oleh *public relations* juga dapat melakukan penelitian tentang penilaian yang diberikan kantor pusat Pertamina terhadap kantor-kantor di daerah atau wilayah (*region*).

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Aw, Suranto. (2011). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group

- Cutlip, Center & Broom. (2009). *Effective Public Relations Edisi Kesembilan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Darmastuti, Rini. (2012). *Media Relations Konsep, Strategi & Aplikasi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Denzin dan Lincoln (2009). *The SAGE Handbook of Qualitative Research*. Amerika: SAGE Publications, Inc.
- Devito, Joseph A. (1997). *The Interpersonal Communication Book Fifth Edition*. New York: Harper & Row
- Devito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book 13th Edition*. New York: Harper & Row
- Fuad & Ahmad. (2009). *Integrated Human Resource Development*. Jakarta: PT Grasindo
- Grunig, dkk. (2002). *Excellent Public Relations and Effective Organizations*. Amerika: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Hidayat, Dedy N. (2003). *Paradigma dan Metodologi Penelitian Sosial Empirik Klasik*. Jakarta: Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas W. Supa, Indonesia
- Iriantara, Yosol. (2005). *Media Relations Konsep, Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Jefkins, Frank. (1992). *Public Relations Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. (1998). *Public Relations Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga
- Kriyantono, Rachmat. (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana
- Moleong, Lexy J. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morelle, Shewyn P., dkk. (2004). *Introduction to Human Communication*. America: Wasdworth.
- Rakhmat, Jalaluddin. (2009). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rohim, Syaiful. (2009). *Teori Komunikasi Perspektif, Ragam, & Aplikasi*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. (2006). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- West, Richard dan Turner H. Lynn. (2008). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika

Jurnal

- Supa, Dustin. (2014). *The Academic Inquiry of Media Relations as both a Tactical and Strategic Function of Public Relations*. Public Relations of Communication Boston University Vol. 1 No. 1
- Langett, Jeremy. *Meeting the media: Toward an interpersonal relationship theory between the public relations practitioner and the journalist*. Lynchburg College, Virginia, USA

Magness, Vanessa. (2008) Who are the Stakeholder Now? An Empirical Examination of the Mitchell, Agle and Wood Theory of Stakeholder Saliience “ Journal of Business Ethics, Volume 83, Issue 2, page 177

Internet

https://www.instagram.com/p/Bbd9guqFCh-/?taken-by=pertamina_mor4 (diakses pada tanggal 15 Januari 2018 pukul 19.30 WIB)

<https://bppk.kemenkeu.go.id/id/berita-magelang/22248-tingkatkan-interpersonal-skills-anda-di-balai-diklat-kepemimpinan> (diakses pada tanggal 4 April 2018 pukul 20.25 WIB)

<https://www.pertamina.com/id/news-room/energia-news/pertamina-raih-anugerah-penyiaran-dari-komisi-penyiaran-indonesia-daerah-jawa-tengah>(diakses pada tanggal 10 Mei 2018 pukul 20.00 WIB)