

BAB IV

INTERPRETASI HASIL PENELITIAN

A. ANALISIS DATA

Analisis data adalah data yang diperoleh dari data lapangan melalui penelitian kualitatif yang sifatnya deskriptif. Ini sangat diperlukan sebagai hasil pertimbangan antara hasil temuan penelitian dilapangan dengan teori yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Dalam hal ini peneliti meneliti kegiatan dan proses bidang humas Polda Jawa Timur dalam menangani kasus begal di Jawa Timur dan manajemen komunikasi dalam menangani kasus begal di Jawa Timur.

1. Kegiatan dan proses Bidang Humas Polda Jawa Timur dalam menangani kasus begal di Jawa Timur

Salah satu fungsi humas adalah fungsi manajemen. Fungsi ini dapat diwujudkan bila semua aktivitas humas dimulai dari penentuan masalah dan diakhiri dengan evaluasi.

Fungsi manajemen pada humas menghendaki agar setiap perencanaan memuat tujuan yang kongkrit sehingga pada saat evaluasi nantinya semua kegiatan humas yang direncanakan dapat diukur. Dengan demikian, pandangan bahwa kegiatan humas sebagai sesuatu yang tidak dapat diukur hasilnya sudah tidak relevan lagi hasilnya karena dilihat dari fungsi manajemen hal itu tidak dapat dipertanggungjawabkan.

Tentu saja, keberhasilan akhir tidaklah ditentukan semata-mata oleh baik tidaknya perencanaan, melainkan juga pada keahlian dan efisiensi proses pelaksanaannya. Praktisi humas tidak dapat mendasarkan program kerjanya hanya pada dugaan atau perkiraan saja karena dapat menyebabkan praktisi humas kehilangan arah dan program humas dapat mengalami kegagalan.

Dalam menangani kasus begal di Jawa Timur Bidang Humas Polda Jawa Timur mempunyai beberapa kegiatan yang prosesnya dikembangkan melalui sistem manajemen dan bekerja sama dalam hubungan satuan kerja.

Mengacu pada fungsi manajemen kegiatan Bidhumas Polda Jatim dalam melakukan kegiatan terkait kasus begal, praktisi humas profesional dalam melaksanakan program humas harus terdiri atas empat langkah kegiatan atau sering juga disebut dengan empat langkah pemecahan masalah humas. Keempat langkah ini merupakan proses yang harus dijalani setiap praktisi humas profesional. Keempat langkah itu adalah:

1. Menentukan Masalah

Tindakan pertama yang harus dilakukan praktisi humas sebelum menyusun program kerjanya adalah memahami situasi atau masalah yang ada. Sebelum praktisi humas merumuskan program kerjanya, maka ia perlu mengetahui dimana titik awalnya. Misalnya, harus mengetahui

secara pasti seperti apa citra organisasinya di mata masyarakat atau khalayak.

Seperti yang diketahui hingga saat ini citra negatif polisi masih melekat dalam pikiran masyarakat. Untuk itu pihak kepolisian terus berupaya membenahi segala pekerjaan rumah yang harus segera dituntaskan dan senantiasa dapat mengayomi masyarakat demi terciptanya citra positif di mata masyarakat.

Penilaian atas suatu masalah dapat diungkapkan dalam bentuk pernyataan masalah yang dirumuskan secara tertulis. Pernyataan masalah berfungsi untuk menjelaskan masalah bersangkutan. Pernyataan masalah harus menggunakan istilah yang spesifik dan terukur yang harus menjawab sebagian atau seluruh pertanyaan sebagai berikut:

- a. Apa yang menjadi sumber masalah ?
- b. Dimanakah masalah itu berada?
- c. Kapan masalah itu timbul ?
- d. Siapa yang terlibat atau terpengaruh ?
- e. Bagaimana mereka terlibat atau terpengaruh ?
- f. Mengapa masalah itu penting bagi organisasi dan khalayaknya?

Sebagai langkah pertama dalam menangani kasus begal yang sangat meresahkan dan merugikan masyarakat Bidang humas Polda Jatim juga menggunakan pernyataan masalah namun tidak dirumuskan secara

tertulis, tetapi hal tersebut dianalisa oleh kepala bidang humas yang bekerja sama dengan satuan fungsi kerja.

Hasil jawaban dari perumusan masalah tersebut adalah:

Apa yang menjadi sumber masalah ?

Jawaban yang menjadi sumber masalah dapat dilakukan melalui penyelidikan terlebih dahulu apakah pelaku begal tertangkap atau tidak. Akar permasalahan berawal dari kasus kenakalan remaja. Kenakalan remaja yang semakin meningkat tingkat keberaniannya untuk melakukan tindak kriminal. Umumnya mereka mempunyai kelompok-kelompok istilahnya *gank* . Dalam satu kelompok tersebut terjadi persaingan dengan mengedepankan faktor ingin mendapat pengakuan dari anggota lain terkait kemampuannya dalam melakukan tindak kriminal. Dari situ ditemukan lagi motif dari pelaku begal, apakah dipicu oleh faktor perekonomian maupun faktor lainnya.

Dimanakah masalah itu berada?

Kasus begal menjamur di berbagai daerah. Setiap jalanan yang terlihat sepi kerap kali menjadi sasaran para pembegal. Khususnya di Jawa Timur yang menjadi tanggung jawab keamanan Polda Jawa Timur.

Kapan masalah itu timbul ?

Berdasarkan data yang diperoleh kasus begal yang masuk dalam kategori pencurian dengan kekerasan dalam setiap tahunnya selalu

meningkat. Saat memasuki awal tahun 2015 media dengan gencar menayangkan keganasan kasus begal yang sedang naik daun tersebut, hal ini telah menjadi perhatian khusus pihak kepolisian sebagai petugas keamanan yang bertanggung jawab mengayomi masyarakatnya untuk segera meredam keresahan masyarakat yang ditimbulkan oleh kasus begal.

Mengapa masalah itu penting bagi organisasi dan khalayaknya ?

Dirasa sangat penting karena merupakan tugas dari pihak kepolisian yang secara langsung dapat mempengaruhi citra dari organisasi. Perolehan citra yang baik ataupun buruk bergantung pada hasil penanganan dan keterbukaan informasi kepada masyarakat.

Setelah dapat merumuskan pernyataan masalah, maka selanjutnya adalah melakukan analisis situasi.

Analisis situasi terdiri atas seluruh latar belakang masalah yang dibutuhkan untuk memperluas atau memberikan gambaran secara lebih rinci atas pernyataan yang telah disusun sebelumnya.

Analisis situasi dapat dimulai dari pihak internal terlebih dahulu yang meliputi tinjauan ulang secara menyeluruh terhadap persepsi dan tindakan dari aktor-aktor kunci yang ada pada sebuah instansi/perusahaan. Termasuk kedalam analisis situasi adalah struktur dan proses kerja unit-unit instansi/perusahaan yang relevan dengan masalah yang muncul serta latar belakang keterlibatan organisasi dalam masalah yang bersangkutan.

Setelah melakukan analisis situasi internal, maka selanjutnya adalah menganalisis terhadap faktor eksternal. Analisis eksternal mencakup kajian secara rinci terhadap pihak-pihak yang terlibat atau terpengaruh dengan masalah yang muncul.

Dari analisis situasi peneliti hanya menemukan analisis situasi dari faktor eksternal. Analisis monitoring dari faktor eksternal didapat dari monitoring berita dan kalender kamtibmas.

Monitoring dilakukan oleh Urusan Monitoring yang dalam kesehariannya bertugas memonitoring berita baik media cetak maupun elektronik. Bagian Urusan Monitoring bekerja lebih awal yakni pukul 06.00 WIB mereka memantau seluruh pemberitaan harian yang berkenaan dengan tugas Polri dan memilah pemberitaan menonjol yang sekiranya membutuhkan perhatian khusus dari pihak kepolisian.

Untuk media cetak berupa koran, petugas monitoring rajin meng*clipping* bagian kolom berita yang memuat pemberitaan seputar tugas utama Polri yang nantinya segera diunggah ke dalam *website* Divisi Humas Polri. Pemberitaan yang sifatnya menonjol akan diunggah lebih awal tujuannya agar segera ditindaklanjuti.

Selain monitoring berita tahap pencarian masalah dapat dilihat dari kalender tahunan. Kalender kamtibmas memuat seluruh kegiatan tahunan yang agendanya sudah pasti dilakukan dalam setiap tahunnya, mulai dari taraf lokal sampai nasional. Dari situ Bidhumas Polda Jatim dapat

menganalisa rangkaian kegiatan tahun sebelumnya yang masih menyimpan pekerjaan rumah untuk diperbaiki lagi untuk kegiatan tahun yang akan datang. Kemudian turun lagi untuk kegiatan yang sifatnya insidental (mendadak) seperti jadwal sepak bola, konser musik, pagelaran pencak silat dan maraknya kasus begal termasuk kedalam hal itu.

2. Perencanaan dan Penyusunan Program

Setelah menentukan masalah sebagaimana pembahasan di atas, maka tahap selanjutnya adalah menetapkan rencana, yaitu langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan masalah yang ditemui.

Pada tahap merencanakan program humas, hal pertama yang harus dilaksanakan adalah penetapan tujuan. Tujuan dari perencanaan dan penyusunan program Bidhumas Polda Jatim tidak lain adalah memberantas kasus kriminalitas jalanan dan pengkomunikasian terhadap masyarakat sehingga masyarakat merasa aman dan tenang.

Perencanaan dan penyusunan program Bidhumas Polda Jatim yakni mengambil langkah bekerja sama dengan pihak internal dan eksternal Bidang Humas. Dalam hubungan tata kerja humas adalah salah satu yang membidangi penerangan, baik sifatnya internal yakni anggota kepolisian maupun eksternal yaitu penerangan masyarakat secara umum.

Pembidangan humas sendiri bekerjasama dengan satuan kerja atau satuan fungsi mereka saling bersinergi mengadakan upaya-upaya pendekatan fungsi Preemptif oleh Binmas, Prefentif oleh Shabara dan Represifnya oleh pihak Reskrim.

Fungsi Preemptif yakni selaku petugas kepolisian yang diemban oleh binmas melakukan penyuluhan dan penerangan kepada masyarakat. Fungsi Preemptif yang dipegang oleh Shabara melakukan tindakan pencegahan untuk mengantisipasi tindak kejahatan dengan mengedepankan pengaturan, penjagaan, pengawalan dan patroli. Patroli dilaksanakan secara rutin, selektif dan insidenfil yang sifatnya mendadak. Sedangkan Represif sendiri yaitu penindakan yang dilakukan oleh fungsi Reskrim (reserse kriminal). Melakukan penyelidikan dan penyidikan bagi pelaku untuk ditindak lanjuti sesuai proses hukum yang berlaku.

3. Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi

Setelah mengumpulkan fakta dan menetapkan rencana. Beberapa keputusan harus dibuat pada tahapan ini yang mencakup antara lain tindakan apa saja yang harus dilakukan atau pesan apa saja yang ingin disampaikan, serta jenis media apa yang akan digunakan untuk menyampaikan pesan yang dimaksud.

Bidhumas Polda Jatim mengaplikasikannya dalam bentuk penyuluhan. Penyuluhan kepada masyarakat secara umum. Penyampaian pesan kepada khalayak dengan cara komunikasi secara langsung dalam bentuk penyuluhan/sosialisasi seperti ini bertujuan agar masyarakat lebih dekat dan dapat berinteraksi langsung dengan pihak kepolisian sehingga pesan dapat tersampaikan secara efektif.

Pesan yang dikirimkan harus benar-benar diarahkan dengan tingkat ketepatan yang tinggi agar dapat mencapai Sasarannya. Pengiriman pesan

penyuluhan seharusnya bersifat seperti sinar lasr di mana sinar diarahkan pada satu titik atau lokasi tertentu. Sasaran kegiatan penyuluhan yang dilakukan oleh Bidhumas yang bekerjasama dengan fungsi lain ini adalah Desa-desa dan tempat keramaian. Para petugas terjun langsung menemui kepala Desa untuk mengajak warganya berkumpul dalam penyuluhan terkait kasus kejahatan dijalanan khususnya begal menghimbau kepada warganya agar selalu berhati-hati saat berkendara di jalan yang sepi khususnya pada malam hari.

Saluran lain juga dapat digunakan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak melalui media khusus seperti jurnal, brosur, faks, surat, buletin poster, web site. Sesuai dengan temuan yang peneliti dapatkan Bidhumas Polda Jatim juga melakukan pemasangan spanduk, pamflet dan semacamnya. Pemasangan pamflet dan spanduk-panduk dilakukan agar pesan yang disampaikan akan terus diinget oleh masyarakat.

Kegiatan komunikasi merupakan komponen yang jelas terlihat oleh siapapun kerana komunikasi memang ditujukan untuk masyarakat. Manajemen pada dasarnya sudah memiliki ide atau gagasan yang ingin disampaikan, namun belum mengetahui cara menyampaikannya. Fungsi humas disini adalah memberikan saran bagaimana cara menyampaikan suatu pesan secara baik dan benar. Karena fungsi humas sendiri adalah sebagai fungsi penerangan informasi yang seluruh rangkaian pekerjaannya dilakukan bersama fungsi satuan kerja yang lainnya.

4. Evaluasi

Humas sering memiliki pengertian yang tidak sama mengenai apa yang disebut dengan evaluasi kehumasan. Evaluasi kehumasan terkait dengan pertanyaan bagaimana menilai suatu program kehumasan apakah sudah berhasil atau belum ? apa kriteria yang digunakan untuk menilai program kehumasan sudah berhasil atautkah masih harus diperbaiki ? masih banyak yang beranggapan bahwa keberhasilan program humas hanya dilihat dari sejumlah penghargaan atau pujian yang diterima bagian humas.

Dalam penelitiannya, peneliti menemukan bentuk evaluasi program Bidang Humas Polda Jatim adalah dengan membuat laporan rutin yaitu laporan analisis dan evaluasi. laporan anev (analisa dan evaluasi) dilakukan dalam dua bentuk yakni secara mingguan dan bulanan.

Sebenarnya bentuk evaluasi diatas tersebut mewakili berbagai tingkatan yang berbeda dari suatu evaluasi program kehumasan yang dapat atas tiga tahapan utama, yaitu

- a. Evaluasi tahap persiapan
- b. Evaluasi tahap pelaksanaan, dan
- c. Evaluasi tahap dampak atau efek

Bidang Humas Polda Jatim melakukan bentuk evaluasi dengan cara membuat laporan analisa dan evaluasi itu berarti praktisi Bidang Humas Polda Jatim hanya mengevaluasi pada tahap dampak atau efek karena Bidang Humas Polda Jatim menilai keberhasilan program humas

berdasarkan pada peningkatan kesadaran atau perubahan pendapat, sikap dan tingkah laku khalayak.

2. Metode Komunikasi Humas Polda Jatim

Peran komunikasi sangat penting bagi manusia dalam kehidupan sehari-hari, sesuai dengan fungsi komunikasi yang bersifat: persuasif, edukatif dan informatif.

Aktivitas utama humas, salah satunya adalah melakukan fungsi-fungsi “manajemen komunikasi” antara organisasi/lembaga yang diwakilinya dengan publik sebagai khalayak sasarannya. Manajemen komunikasi yang dilaksanakan dalam suatu aktivitas humas dengan kelembagaan, yakni yang berkaitan erat dengan beberapa kegiatan utamanya: *human relations*, komunikasi manajemen, dan komunikasi bisnis.

Bidang Humas Polda Jatim adalah sebuah instansi pemerintah. Humas pada instansi pemerintah tidak punya sesuatu yang diperjual belikan. Praktisi humas pada organisasi pemerintah berfungsi untuk membantu menjelaskan kegiatan yang dilakukan organisasi bersangkutan dengan masyarakat dan sebaliknya menerima umpan balik yang diberikan masyarakat dan menyampaikannya kepada pimpinan organisasi. Jadi Bidang Humas Polda Jatim menurut temuan peneliti kegiatan komunikasi hanya terdapat pada *human relations* dan pengelolaan manajemen komunikasi.

Berikut hasil temuan peneliti kegiatan komunikasi Bidang Humas Polda Jawa Timur:

1. *Human Relations*

Human Relations dalam organisasi adalah interaksi antara orang-orang yang berada dalam struktur formal yang disusun secara fungsional untuk mencapai suatu tujuan instansi/perusahaan.

Bidang Humas Polda Jatim menciptakan suatu kerja sama antara Bidang Humas dengan satuan fungsi yang lainnya dalam menangani suatu permasalahan.

Dalam struktur organisasi Bidang Humas Polda Jatim memang sering terjadi pergantian anggota, hal itu dikarenakan mutasi jabatan oleh Polri dengan tujuan menciptakan suasana baru dalam ruang lingkup kerja. Pergantian anggota dalam struktur organisasi Bidang Humas Polda Jatim meninggalkan gaya komunikasi yang telah diciptakan, khususnya peran Kabid Humas dalam organisasi sangat mempengaruhi kegiatan *human relations*.

Ketika peneliti melakukan penelitian pada Bidang Humas Polda Jatim berbarengan dengan bergantinya kepemimpinan Ketua Bidang Humasnya. Keduanya mempunyai ciri khas gaya kepemimpinan masing-masing. Kabid humas yang sebelumnya dengan gaya otoriternya dan Kabid Humas yang baru mempunyai gaya kepemimpinan yang *merakyat*.

Kabid Humas yang baru yakni AKBP Argo Yuwono bersikap ramah terhadap bawahannya, sikap ini ditunjukkan seringnya berkunjung ke beberapa ruangan bagian urusan masing-masing dalam rangka mengontrol pekerjaan yang ia perintah. AKBP Argo Yuwono memilih pendekatan seperti ini untuk bisa lebih dekat dengan bawahannya. Sapaan-sapaan ringan, ajakan bercanda kerap kali dilakukan saat sedang asik mengobrol di ruang salah satu kepala urusan. Seringkali menggunakan bahasa informal dengan anggotanya ketika sedang menanyakan tugas yang sedang ia tugaskan, hal ini ditunjukkan agar antara atasan dengan bawahan mempunyai kedekatan emosional yang baik. Tidak lain tujuannya adalah supaya bawahan tidak merasa terlalu terbebani dengan apa yang ditugaskan. Sikap perhatian itulah yang membuat para anggota Bidang Humas Polda Jatim semangat dalam mengerjakan tugas dan tidak *sungkan-sungkan* menanyakan suatu pekerjaan yang belum dimengerti kepada atasannya.

bertolak belakang dengan gaya kepemimpinan kabid humas yang belum lama tergantikan itu. Dari temuan peneliti sikap yang angkuh dan kurang membaaur dengan bawahan seringkali membuat para anggota yang lain menjadikan bahan pembicaraan. Sikap yang ditunjukkan didepan pemimpin sangat berbeda ketika dibelakang. Ia lebih sering melaksanakan tugas keluar bersama para petinggi Polda Jatim dibandingkan berlama-lama berada di kantor Bidhumas.

Seharusnya pada suatu lembaga atau perusahaan dapat menerapkan prinsip-prinsip yang ada dalam *human relations* sebagai berikut:

1. *Importance of individual*

Memperhatikan kepentingan atau perasaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pegawai, pekerja dan lain sebagainya.

2. Saling menerima

Saling pengertian menerima dan memahami antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsinya

3. Standar moral yang tinggi

Memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap tindak dan perilaku sebagai profesional, pimpinan dan pekerja.

4. Kepentingan bersama

Demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama

5. Keterbukaan komunikasi

Maksud dari keterbukaan informasi komunikasi adalah prinsip melakukan suatu komunikasi yang sifatnya terbuka, untuk menciptakan saling pengertian, dan pemahaman mengenai intruksi pelaksanaan tugas yang efektif dan sebagainya

6. Partisipasi

Melibatkan partisipan, menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.

2. Manajemen Komunikasi

Organisasi yang merupakan kerangka kerja dari suatu manajemen adalah sesuatu yang menunjukkan adanya pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas antara pimpinan dan bawahan dalam suatu sistem manajemen.

Jabatan pimpinan dalam organisasi khususnya Bidang Humas Polda Jatim biasanya disebut dengan Kabid Humas atau kepala bidang humas yang berfungsi sebagai pemimpin dari kelompok karyawan atau Sub bidang kehumasan.

Dengan demikian Kabid humas sebagai pimpinan puncak cukup melakukan komunikasi dengan para penanggung jawab atau ketua sub bidang masing-masing.

Dalam komunikasi manajemen Bidang Humas Polda Jatim terdapat dua sifat dimensi yaitu:

a. Komunikasi vertikal

Yakni arah komunikasi dua arah timbal balik. Komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah ke atas. Dalam arus komunikasi vertikal dari atas ke bawah tersebut kabid humas memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan lain sebagainya kepada kasubbid humas dan kepala urusan humas. Kemudian arus komunikasi dari bawah ke atas diterima dalam bentuk memberikan laporan,

pelaksanaan tugas, sumbang saran hingga pengaduan kepada pimpinan masing-masing.

Disinilah pentingnya peranan komunikasi dalam manajemen yaitu menunjang keberhasilan sebagai landasan kebijaksanaan/keputusan yang diambil kabid humas, untuk mencapai tujuan dan sasaran bersama pada sebuah organisasi.

b. Komunikasi Eksternal

Komunikasi eksternal bidang humas Polda Jatim berlangsung atau terjadi dua arah antara pihak humas dengan pihak luar. Mislanya komunikasi yang terjadi ketika melakukan penyuluhan kepada masyarakat untuk tetap waspada dengan lingkungan sekitar terkait kasus begal.

Para petugas penyuluhan membingkai pesan dengan cara memilih fakta yang paling menarik yaitu kasus begal yang sedang naik daun. Karna penyuluhan tentang kasus kejahatan pencurian dengan kekerasan tersebut yang menjadikan masyarakat merasa resah. Informasi tersebut sangat diperlukan masyarakat guna mengantisipasi terjadinya kasus yang seang marak yaitu begal. Pemilihan gaya komunikasi juga sangat penting, dalam hal ni petugas penyuluhan/sosialisasi kerap kali memakai gaya komunikasi informal untuk menciptakan kedekatan yang bagus antara pihak kepolisian dengan khalayak. Sehingga pesan tersampaikan dengan efektif.

Selain melakukan penyuluhan kepada masyarakat bertemu dengan kalangan pers juga termasuk bentuk komunikasi eksternal Bidang Humas Polda Jatim. Agenda *press release* dijadwalkan oleh kepala urusan kemitraan dengan media dari berbagai redaksi. Naskah *press release* yang akan diterbitkan kepada khalayak dibuat oleh urusan monitor yang dikirim dari fungsi reserse kriminal. Tulisan tersebut akan dirombak menjadi lebih ringkas dan mudah dipahami tanpa menghilangkan poin-poin terpenting.

Kegiatan *release* oleh Bidhumas Polda Jatim bertujuan memberikan informasi resmi kepada khalayak melalui media terkait kegiatan/agenda terbaru yang akan dilaksanakan oleh anggota Polda Jatim dan juga apabila terdapat kasus yang ditangani Polda Jatim yang sudah melakoni penyelidikan secara matang.

Komunikasi eksternal dengan memanfaatkan media sangat dibutuhkan oleh Bidang Humas Polda Jatim sebagai sarana mempublikasikan informasi yang ada. Alasan efisiensi juga patut dipertimbangkan oleh pihak humas dalam memberikan informasi publik.

Bidang Humas Polda Jatim juga menggunakan media sosial sebagai wadah mengakses informasi kepada khalayak

ramai. diantaranya yaitu facebook dan tweeter, akun media sosial yang dikelola oleh kaur pullah dan jajaranya. Namun, sampai saat ini keterbatasan sumber daya manusia Bidang Humas Polda Jatim masih menjadi penghambat kemudahan berinteraksi langsung melalui media tersebut.

Memang sudah tidak menjadi rahasia lagi ketika akun media sosial tersebut kurang maksimal dalam penggunaannya. Mengetahui kejadian seperti ini Polda Jatim terus melakukan inovasi dengan membuat aplikasi berupa *e service* yang sudah tersedia pada menu *play store* di ponsel pintar dengan kata kunci “polda jatim”.

B. Konfirmasi Temuan dengan Teori

Hasil temuan peneliti yang sudah terpetakan sebelumnya, dicari relevansinya dengan teori-teori yang sudah ada. Hal ini dilakukan oleh peneliti, sebagai langkah lanjutan untuk mengonfirmasikan dengan teori yang ada, sehingga ditemukan jawaban yang holistik.

Dalam penelitian manajemen humas, Bidhumas Polda Jatim dalam kasus begal di Jawa Timur . peneliti menemukan beberapa temuan berkaitan dengan fokus penelitian. Setelah setelah peneliti konfirmasi dengan teori hubungan manusia Elton Mayo dan Model Two Way Symetrical yang menjadi acuan peneliti, ternyata terdapat keterkaitan.

1. Teori Hubungan Manusia Elton Mayo

Proses pelaksanaan manajemen humas dalam mengelola hubungan memang tidak dapat terlepas dari perencanaan aktivitas humas yang meliputi pencarian masalah, perencanaan, pelaksanaan dan komunikasi serta evaluasi. Dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari seluruh anggota organisasi.

Teori yang relevan dengan temuan di atas adalah Teori Hubungan Manusia Elton Mayo. Teori ini menjelaskan pula tentang pentingnya individu dan hubungan manusia dalam suatu organisasi, inilah yang dijadikan strategi peningkatan dalam penyempurnaan organisasi.

Manusia merupakan makhluk psikologis yang sulit ditebak, namun hal ini dapat dapat terwujud dengan memberikan suatu perlakuan dan pengakuan yang mampu menciptakan hubungan yang baik antar sesama, meskipun dengan latar belakang yang berbeda.

Elton Mayo memprakarsai gerakan *human relations* yang menggantikan *trend leadership* ala Taylor. Model *human relations* diartikan sebagai model hubungan manusiawi dengan penekanan pada kontak sosial yang merupakan kebutuhan bagi manusia yang bekerja dalam suatu organisasi.

Model ini dicetuskan oleh Elton Mayo sebagai akibat kejenuhan karyawan dalam melakukan pekerjaan yang sama secara berulang. Elton Mayo menekankan pada pentingnya pengakuan dan penghargaan terhadap

kebutuhan sosial pekerja dan sangat penting untuk melihat sudut pandang urusan-urusan manusia, dimana sumber utama kekuatan organisasi terletak pada hubungan interpersonal yang berkembang di dalam unit satuan kerja. fungsi leader dalam teori ini adalah untuk memfasilitasi pencapaian tujuan bersama diantara para pengikut dengan menyediakan kesempatan pada pertumbuhan dan perkembangan individu, yang menjadi fokus utamanya adalah pada kebutuhan individu.

Kontak sosial antara karyawan dengan pekerjaannya adalah sangat penting. Pengulangan rutinitas adalah salah satu dari faktor pengurangan motivasi. Elton Mayo percaya bahwa manajer dapat memotivasi melalui pemenuhan kebutuhan sosial mereka dan membuat mereka berguna. Sebagai hasil, karyawan diberikan kebebasan sendiri dalam pekerjaannya. Perhatian lebih tentang perhatian manajer dan operasi organisasi ditujukan pada kelompok-kelompok kerja organisasi informal.

Mayo terkenal dengan eksperimen tentang perilaku manusia dalam situasi kerja. eksperimen ini disimpulkan bahwa perhatian khusus dapat menyebabkan seseorang meningkatkan usahanya. Gejala ini disebut *hawthorne effec* yaitu karyawan akan lebih giat jika mereka yakin bahwa manajemen memikirkan kesejahteraan mereka.

Sekarang dapat kita ketahui bahwa aliran hubungan manusiawi menyadari pentingnya kebutuhan sosial. Dengan demikian aliran ini menyeimbangkan konsep lama yang menekankan ekonomi/rasionalitas

manusia. Suasana kerja menjadi lebih baik dibandingkan sebelumnya. Pelatihan-pelatihan yang kemudian banyak yang memfokuskan pada upaya memperbaiki hubungan kerja antar manajer dengan karyawan.

Aliran ini memelopori studi baru dalam bidang dinamika kelompok. Dimana perhatian ditujukan tidak hanya pada individu tetapi juga pada proses dan dinamika kelompok.

2. Model Two Way Symetrical

Model Two Way Symetrical memandang bahwasanya pola interaksi komunikasi antar dua institusi atau lembaga bersifat saling melengkapi, menghindari terjadinya konflik, serta saling menghargai satu sama lain untuk mencapai tujuan bersama. Untuk mewujudkan hal tersebut Bidang Humas Polda Jawa Timur dalam dan media massa memiliki sikap saling menghargai, mengerti, percaya dan jujur dalam menyampaikan berita serta merta memiliki keterbukaan untuk menyampaikan informasi secara akurat terhadap publik.

Melalui prinsip-prinsip dalam menjalin hubungan yang baik dengan media, akan tercipta suatu hubungan *symbiosis mutualism*, yakni hubungan yang saling menguntungkan bagi kedua belah pihak. Dengan demikian, humas memiliki peranan yang sangat penting bagi sebuah institusi/perusahaan yang berusaha untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada komunikan, dalam hal ini komunikannya adalah

masyarakat. Dimana pesan atau informasi tersebut akan disampaikan secara langsung maupun melalui media .

Penelitian ini sesuai yang dengan karakter yang dibangun dalam *Model Two Way Symetrical* yaitu : Humas sebagai pusat informasi menjadi kunci sukses institusi/perusahaan. Sebagai sumber informasi, humas membutuhkan alat bantu dalam menyebar luaskan informasi kepada publiknya. Alat tersebut adalah media massa yang dapat digunakan sebagai saluran informasi institusi/perusahaan kepada publiknya. Begitu juga halnya dengan media massa, media massa sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang publikasi seperti pemberitaan, membutuhkan informasi sebanyak mungkin tentang institusi/perusahaan sebagai bahan untuk membuat berita.