
Peran Humas Universitas Tidar dalam Menghadapi Konflik Batas Waktu Belajar Daring

Nur Euis Anggraeni; R.Yogie Prawira; Apsari Wahyu Kurnianti

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tidar
euisanggraini356@gmail.com ; ryogieclass@gmail.com ; apsari@untidar.ac.id

Diterima 24 Juli 2021 / Disetujui 10 November 2021

ABSTRACT

This study discusses how public relations at Tidar University in dealing with online learning time limit conflicts. The purpose of this study was to examine the role of Tidar University Public Relations in dealing with online learning time limit conflicts. This study uses a qualitative approach because the researcher intends to investigate the role of public relations more deeply, which cannot be explained in statistics. The method used is a case study conducted by collecting in-depth and detailed data that includes several sources of information through interviews. The results of the study found that the role of Tidar University's public relations officer was as a communication technician and a communication facilitator. The communication strategy used in dealing with online learning time limit conflicts is mediation carried out by the leadership, bridged by public relations. After that, public relations get the results of mediation for general information needs.

Keywords: Conflict; Public Relations Role; Strategy Public Relations

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana peran humas Universitas Tidar dalam menghadapi konflik batas waktu belajar daring. Tujuan penelitian ini adalah mengkaji peran Humas Universitas Tidar dalam menghadapi konflik batas waktu belajar daring. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti bermaksud untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran humas yang tidak bisa dijelaskan dalam angka statistik. Metode yang digunakan adalah studi kasus yang dilakukan dengan mengumpulkan data secara mendalam dan detail yang menyertakan beberapa sumber informasi melalui wawancara. Hasil penelitian didapatkan bahwa peran humas Universitas Tidar adalah sebagai teknisi komunikasi dan fasilitator komunikasi. Strategi komunikasi yang digunakan dalam menghadapi konflik batas waktu belajar daring adalah mediasi yang dilakukan oleh pimpinan, dengan dijembatani oleh humas. Setelah itu, humas mendapatkan hasil mediasi untuk kebutuhan informasi publik.

Kata Kunci: Konflik; Peran Humas; Strategi Humas

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi dalam menjalankan fungsinya tidak dapat selalu menerapkannya secara sempurna. Terdapat berbagai hambatan yang bisa mempengaruhi kinerjanya sebagai organisasi pendidikan. Salah satu hambatan tersebut dapat berupa sebuah konflik. Dalam

perguruan tinggi, konflik dapat terjadi di internal antara civitas akademika. Namun dapat juga terjadi di lingkungan eksternal, antara perguruan tinggi dengan publiknya. Secara umum, konflik merupakan situasi yang terjadi ketika terdapat pertentangan ataupun pertikaian antara individu dengan individu, kelompok dengan individu, kelompok dengan kelompok maupun kelompok dengan pemerintah. Menurut Thomas konflik adalah sebuah proses yang dimulai ketika salah satu pihak merasa bahwa pihak lain telah membuat frustrasi, atau akan membuat frustrasi, dan beberapa kekhawatiran terhadapnya (Ebeguki et al., 2016:61)

Seperti konflik yang terdapat pada salah satu perguruan tinggi di Jawa Tengah, yaitu Universitas Tidar. Meskipun Universitas Tidar sudah 6 tahun menyanggah status perguruan tinggi negeri berbadan satuan kerja, namun hal tersebut tidak menjadikannya lepas dari konflik. Fenomena belajar dari rumah merupakan fenomena baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Fenomena ini terjadi karena adanya pandemi yang disebabkan oleh COVID-19. Keadaan yang terjadi tanpa adanya prediksi membuat pihak Universitas tidak memiliki kesiapan yang matang dalam menghadapinya, sehingga dapat memicu terjadinya konflik. Konflik terjadi antara mahasiswa dengan manajerial yang disebabkan oleh berbedanya informasi batas waktu pelaksanaan belajar dari rumah yang disampaikan oleh pejabat kampus. Informasi tersebut terdapat dalam dua surat edaran berbeda.

Dalam Surat Rektor No. 8/UN57/SE/TU/2020 dan Surat Wakil Rektor Bidang Akademik No. 328/UN57/TU/2020. Dalam Surat Rektor, dikatakan bahwa "...masa belajar penyelenggaraan program pendidikan bagi seluruh mahasiswa dan pelaksanaan Belajar Dari Rumah (BDR) bagi seluruh pegawai di lingkungan Universitas Tidar sampai dengan hari Kamis tanggal 30 April 2020". Sedangkan dalam Surat Wakil Rektor Bidang Akademik, dikatakan bahwa "Kegiatan perkuliahan paruh II sesuai kalender akademik mulai tanggal 13 April-6 Juni 2020 dilaksanakan secara online". Perbedaan informasi tersebut menjadi sebuah konflik karena disahkan dalam waktu bersamaan. Surat Edaran Rektor dan Surat Edaran Wakil Rektor Bidang Akademik sama-sama ditanda tangani pada tanggal 7 April 2020. Hal ini menandakan bahwa informasi yang disampaikan oleh pihak kampus tidak satu jalur.

Informasi perpanjangan waktu pelaksanaan belajar dari rumah yang tidak memiliki konsistensi membuat mahasiswa mengalami kekhawatiran dan kebingungan. Banyak mahasiswa yang kondisinya memang sedang berada di rumah masing-masing atau di luar Kota Magelang. Hal tersebut kemudian membuat mahasiswa merasa khawatir mengenai informasi yang disampaikan yang tidak memiliki kejelasan. Mahasiswa merasa, jika kuliah offline akan

segera dilaksanakan, maka banyak aspek yang harus dipertimbangkan. Salah satunya adalah biaya yang harus dipersiapkan untuk dapat kembali ke Kota Magelang. Selain itu mahasiswa juga merasa kebingungan karena wabah pandemi COVID-19 belum juga berakhir, namun sudah ada wacana mengenai perkuliahan yang akan diadakan secara tatap muka.

Mahasiswa kemudian secara serentak menyampaikan aspirasinya kepada BEM KM karena dilandasi oleh kekhawatiran dan kebingungan tersebut. Kemudian dalam hal ini BEM KM mewakili segenap mahasiswa Universitas Tidar, mengeluarkan pernyataan sikap yang di unggah ke dalam sosial media instagram resmi milik BEM KM. Dalam tuntutananya, di poin pertama BEM KM mempertanyakan kejelasan tentang batas waktu pelaksanaan belajar dari rumah terkait perbedaan tanggal yang terdapat pada Surat Rektor No. 8/UN57/SE/TU/2020 dengan Surat Wakil Rektor Bidang Akademik No. 328/UN57/TU/2020.

Hal ini tentu saja membuat pihak kampus untuk segera mengambil tindakan guna menyelesaikan konflik yang ada agar keadaan tidak bertambah serius. Jika konflik tidak segera ditangani, dikhawatirkan akan membentuk citra buruk terhadap organisasi, dalam hal ini Universitas Tidar. Untuk menghindari hal tersebut, dilakukan tindakan penyelesaian konflik yang melibatkan peran Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) dengan menggunakan strategi komunikasi dan partisipasi para pemangku jabatan. Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nurjanah (2017:148) mengatakan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan dalam mengatasi konflik antar umat beragama dinilai cukup efektif. Melalui strategi komunikasi, anggota-anggota dalam organisasi dapat memperoleh informasi yang baik dan tepat waktu. Sehingga pimpinan juga lebih mudah memperoleh informasi untuk dasar dalam pembuatan kebijakan dalam upaya penyelesaian konflik.

Oleh sebab itu, berdasarkan permasalahan yang ada dan pentingnya kontribusi penyelesaian konflik terhadap kemajuan organisasi, serta karena pentingnya peran dan strategi humas bagi organisasi dalam menangani konflik. Peneliti bermaksud untuk meneliti bagaimana peran humas Universitas Tidar dalam menghadapi konflik batas waktu belajar daring.

Hubungan Masyarakat

Menurut kamus yang diterbitkan oleh *Institute of Public Relations* (IPR) humas didefinisikan sebagai wadah untuk mengorganisir organisasi dengan masyarakat agar menjalin hubungan yang baik. Hal ini dilakukan supaya masyarakat dapat terbuka dan menerima keberadaan organisasi tersebut sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak terhambat. Sedangkan kamus Fund and Wagnal, American Standard Desk Sictionary terbitan 1994

mendefinikan humas sebagai pengatur strategi dengan tujuan menciptakan tanggapan baik mengenai organisasi dari pihak luar (Fauziah, 2015:16-17). Berdasarkan konsepnya, Cutlip dalam (Gandariani, 2019:46) membagi peran humas ke dalam empat jenis, yaitu:

1. Teknis komunikasi. Pada peran ini humas diarahkan untuk menulis atau menyunting majalah untuk karyawan maupun konsumen, menulis berita acara, membuat konten untuk diisi pada situs web, menulis editorial, dan mengontak media. Biasanya humas tidak mengetahui dan tidak dilibatkan dalam program pemecahan masalah, namun diberi tugas untuk menjelaskan kepada pers.
2. Penentu ahli. Jika dalam peran teknis komunikasi berhasil, wewenang akan diserahkan oleh manajemen puncak dan keputusan berada di tangan humas. Dalam peran ini, humas memiliki tugas untuk menjelaskan masalah, membuat pengembangan program, dan memiliki tanggung jawab langsung terhadap program.
3. Fasilitator komunikasi. Pada peran ini, biasanya humas ditugaskan untuk menerjemah dan menjembatani organisasi dengan publiknya, membuat perubahan dengan menyingkirkan halangan serta membuat saluran komunikasi secara terbuka atau dua arah. Hal ini bertujuan untuk memberikan informasi bagi organisasi dan manajemen sehingga dapat dibuat keputusan yang menguntungkan satu sama lain.
4. Fasilitator pemecahan masalah. Pada tahap ini humas akan bekerja sama dengan manajer lain sebagai perencana strategis dengan tugas perencanaan sampai evaluasi. Hal ini akan dilakukan jika manajemen puncak merasa humas sudah terampil dan memiliki nilai yang cukup dalam mengatasi masalah.

Konflik

Luthans F dalam (Wahyudi, 2011:17) mengatakan bahwa konflik adalah ketidaksamaan tujuan atau nilai pada setiap anggota organisasi dan merupakan perilaku yang dengan sengaja mengganggu pencapaian tujuan anggota lainnya. Sejalan dengan hal tersebut, Walton R.E menyatakan bahwa konflik organisasi terjadi ketika terdapat inisiatif yang berbeda antara manajer dengan manajer atau bawahan dengan bawahan dalam pengaturan kegiatan-kegiatan (Wahyudi, 2011:17). Konflik dianggap sebagai sebuah sikap atau perilaku yang mengganggu ketercapaian tujuan dari suatu organisasi. Dengan demikian, konflik juga memiliki arti sebagai sebuah fenomena yang dapat membuat organisasi mengalami kerugian. Reksohadiprodo dalam (Sunarta, 2015:5) membagi konflik ke dalam empat jenis, yaitu:

1. *Person-role conflict* atau konflik peranan dalam pribadi seseorang yaitu peraturan yang ditetapkan tidak diterima hingga kemudian individu tersebut memutuskan untuk tidak mematuhi dan menaati peraturan yang berlaku.
2. *Inter-role conflict* atau konflik antar peranan yaitu individu mendapatkan masalah karena memiliki dua jabatan yang tidak memiliki kaitan satu sama lain.
3. *Intersender conflict* atau konflik yang timbulnya disebabkan oleh beberapa orang yang menaruh ekspektasi dan harapan pada seseorang. Misalnya rektor yang harus melakukan pemenuhan terhadap permintaan dekan-dekan yang saling berbeda.
4. *Intrasender conflict* atau konflik yang disebabkan oleh penyampaian informasi yang saling bertentangan.

Konsep Strategi Komunikasi

Menurut Chris Fill dalam (Seta, 2014:66) definisi strategi komunikasi terbagi menjadi tiga. Pertama, *pull strategy*, pada poin ini strategi komunikasi menekankan untuk menarik perhatian khalayak terhadap produk dan kemudian dapat melakukan pertimbangan untuk ikut bergabung dengan perusahaan. Kedua, *push strategy*, strategi komunikasi ini menekankan pada keahlian kerja karyawannya dan mendorong loyalitas karyawan untuk berkomitmen kerja serta setia terhadap perusahaan. Ketiga, *pull strategy*, pada strategi komunikasi ini citra perusahaan selalu dijaga agar hubungan dengan pelanggan dan relasi perusahaan tetap berjalan dengan baik.

Strategi komunikasi di dalamnya terdapat kegiatan perencanaan yang meliputi persiapan, pelaksanaan, serta akhir yang digunakan untuk menyimpulkan kegiatan-kegiatan yang sudah dijalani. Kegiatan-kegiatan ini kemudian mempermudah organisasi untuk mencapai tujuan yang dimiliki oleh strategi komunikasi secara efektif dan efisien. Menurut R Wayne pace, Bent. D. Peterson, dan M. Dallas Burnett dalam bukunya yang berjudul *Techniques For Effective Communication* (Effendy, 2011:27) tujuan tersebut terbagi menjadi tiga, yaitu:

1. *To secure understanding*, untuk membuktikan bahwa pesan benar diterima oleh komunikan
2. *To establish acceptance*, mengarahkan penerimaan pesan
3. *To motivate action*, meningkatkan stimulus kegiatan.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang berjudul “Peran Humas Universitas Tidar dalam Menghadapi Konflik Batas Waktu Kuliah Daring” menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2014:9) adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek alamiah. Obyek alamiah sendiri merupakan obyek yang memang adanya benar tanpa dimanipulasi, bahkan kehadiran peneliti sekalipun tidak dapat merubah dinamika obyek. Instrumen dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri, jadi peneliti memiliki peran sebagai pengumpul data utama.

Sementara studi kasus menurut Creswell (2015:135) merupakan salah satu jenis desain dalam penelitian kualitatif yang penelitiannya menjelajahi kehidupan nyata, mengenai satu kasus atau berbagai kasus. Metode ini dilakukan dengan mengumpulkan data secara mendalam dan detail yang menyertakan beberapa sumber informasi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan mengajukan berbagai pertanyaan kepada satu *key informan* dan tiga informan. *Key informan* dalam penelitian ini adalah anggota divisi humas Universitas Tidar. Sedangkan informan penelitian adalah Koordinator Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat, serta mahasiswa yang terlibat dalam upaya penyelesaian konflik. Sedangkan teknik dokumentasi dilakukan dengan mengamati web resmi untidar.ac.id.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti melalui kegiatan wawancara dan dokumentasi tersebut, selanjutnya data kemudian dianalisis secara lanjut. Dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara dapat diketahui bahwa humas di Universitas Tidar sejak saat Perguruan Tinggi Swasta sampai menjadi Perguruan Tinggi Negeri masih menjadi satu dengan bagian Kerja Sama. Dikutip dari Peraturan Rektor Universitas Nomor 19/UN57/HK.01/2019 bagian Kerja Sama dan Humas memiliki tugas melakukan koordinasi dan pelaksanaan urusan kerja sama dalam dan luar negeri serta urusan hubungan masyarakat.

Peneliti akan menjelaskan mengenai hasil penelitian yang sudah dilakukan mengenai Peran Humas Universitas Tidar dalam Menghadapi Konflik Batas Waktu Belajar Daring. Hasil penelitian ini didapat melalui wawancara dengan satu *key informandan* tiga orang informan.

Selain itu, hasil penelitian juga didapatkan dari hasil dokumentasi yang berasal dari web untidar.ac.id.

Tabel 1. Pembacaan Coding Narasumber

No.	Nama	Status Jabatan	Pembacaan Coding
1.	Sulistyaningrum, S.E	Koordinator Perencanaan, Kerja Sama, dan Humas	A1
2.	Kusuma Wardani, S.I.Kom	Pengadministrasian Program dan Kerja Sama	A2
3.	Riza Ayu Kristiani, S.Pd	Penyusun Informasi dan Publikasi	A3
4.	Januar Ramadhan	Wakil Keua BEM KM 2020	A4

Dalam konflik batas waktu belajar daring, humas hanya memiliki peran sebatas penyambung antara organisasi dengan publiknya mengenai konflik yang sedang berlangsung. Menurut penuturan A1, humas memiliki peranan untuk mengkonfirmasi kepada pihak pimpinan mengenai perbedaan isi informasi dalam kedua surat tersebut, setelah sebelumnya terdapat pertanyaan-pertanyaan dari mahasiswa.

Selain itu, A1 juga menyampaikan jika humas yang berperan sebagai penyampai informasi. Humas hanya sekedar mengetahui hasil diskusi tersebut sehingga dapat menyampaikan jika sewaktu-waktu ada publik yang bertanya. Sejalan dengan penuturan A1, A2 juga mengatakan bahwa humas dalam menangani konflik ini hanya sebagai penyampai linknya. Jika terdapat mahasiswa yang bertanya melalui *Whatsapp Helpdesk* maka akan diberikan informasi yang dibutuhkan mengenai konflik ataupun upaya penyelesaian konflik.

Bertolak belakang dengan A1 dan A2, A3 yang pada saat terjadinya konflik menduduki jabatan Pengelola Program dan Pelaksanaan Anggaran mengatakan jika tidak ada hal-hal yang dilakukan oleh humas dalam menghadapi konflik tersebut. Sementara itu, menurut penuturan A4 dalam konflik batas waktu belajar daring ini, humas tidak banyak ikut serta. Ia mengatakan jika sempat beberapa kali mengulik informasi dari humas, namun dalam hal itu humas hanya memberikan respon alakadarnya. Artinya humas memang kurang peka dan tidak sadar terhadap kemunculan konflik.

Dari hasil penelitian yang dilakukan melalui dokumentasi pada web untidar.ac.id juga hanya terdapat satu surat yang di publikasi oleh humas Universitas Tidar, yaitu surat milik Rektor No. 8/UN57/ SE/TU/2020 yang di *upload* pada tanggal 7 April 2020. Sedangkan surat milik Wakil Rektor Bidang Akademik No. 328/UN57/TU/2020 tidak diunggah dalam web tersebut. Hal ini membuktikan bahwa humas memang benar tidak mengetahui mengenai keberadaan surat milik Wakil Rektor. Dapat diketahui bahwa miskomunikasi juga terjadi di dalam lingkup internal, antara pihak pimpinan dengan humas. Karena penyampaian informasi dari pimpinan seharusnya memang dilakukan melalui satu pintu, yaitu humas. Penyampaian informasi yang terbatas oleh pimpinan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap jalannya komunikasi organisasi.

A4 menyampaikan bahwa menurut analisisnya, surat yang memang diperuntukkan bagi publik adalah Surat Rektor, sementara Surat Wakil Rektor Bidang Akademik bukan untuk konsumsi publik. Dalam Surat Wakil Rektor Bidang Akademik tertulis bahwa surat tersebut tertuju kepada Dekan-Dekan dari setiap fakultas. Sayangnya, surat tersebut mengalami kebocoran sampai ke tangan mahasiswa.

Pada konflik ini, humas dianggap tidak melakukan strategi komunikasi yang berarti. Strategi komunikasi justru dilakukan oleh pihak pimpinan tanpa melibatkan humas. Hal tersebut sesuai dengan penuturan A1 yang mengatakan bahwa humas tidak diikutsertakan dalam penyelesaian konflik yang dilakukan oleh pimpinan.

Mendukung pernyataan A1, A2 memberikan penuturan bahwa humas tidak melakukan strategi komunikasi apapun selain penyampaian informasi Ia mengatakan jika humas tidak memiliki aturan atau pedoman yang mengatur mengenai aturan kerja humas untuk ikut serta dalam upaya penyelesaian konflik. Pernyataan A2 tersebut didukung oleh Peraturan Rektor Universitas Nomor 19/UN57/HK.01/2019 bagian Kerja Sama dan Humas memiliki tugas melakukan koordinasi dan pelaksanaan urusan kerja sama dalam dan luar negeri serta urusan hubungan masyarakat. A3 juga ikut memperkuat pernyataan A1 dan A2, ia mengatakan bahwa humas tidak bisa memilih atau merencanakan strategi komunikasi untuk menyelesaikan konflik tersebut. Humas hanya dapat mempertemukan antar pihak yang berkonflik, dalam hal ini adalah mahasiswa dan pimpinan.

Sementara itu, bertolak belakang dengan pernyataan A1, A2, dan A3, A4 menyampaikan jika humas dirasa tidak membantu banyak, seperti membantu mediasi ataupun *sounding* kepada Rektor. Padahal mahasiswa merasa hal-hal tersebut seharusnya dilakukan oleh humas dalam menghadapi konflik ini.

Pembahasan

Humas di Universitas Tidar hanya berperan sebagai fasilitator komunikasi. Dengan tugas sebatas mempublikasi informasi atau kebijakan yang dihasilkan dalam penyelesaian konflik antara pihak pimpinan dengan mahasiswa. Namun peran tersebut juga dianggap belum maksimal karena humas hanya sekedar menyampaikan saja, tanpa memastikan kembali apakah informasi yang disampaikan sudah cukup baik diterima oleh publik. Pekerjaan menyampaikan informasi dilakukan hanya sebatas untuk memenuhi kewajiban sebagai humas. Dalam hal ini humas merasa bahwa tanggung jawabnya adalah hanya sebatas itu. Herzberg dalam (Harivaman, 2017:514) rasa tanggung jawab terhadap suatu pekerjaan yang dimiliki adalah faktor yang mempengaruhi motivasi kinerja dalam organisasi.

Selain itu, kelemahan kinerja humas yang lain adalah kurangnya tingkat kepekaan terhadap hal-hal pemicu timbulnya konflik. Humas Universitas Tidar tidak menanggapi dengan benar saat sudah mulai masuk pertanyaan-pertanyaan mengenai perbedaan isi informasi dalam kedua surat tersebut. Padahal humas memiliki tugas untuk merubah pemikiran negatif dari publik dengan memberikan edukasi dan mengenalkan organisasi, yang tujuannya untuk mendapatkan reputasi atau citra baik bagi organisasi. (Nurjanah, 2017:65). Kelemahan-kelemahan dari kinerja humas tersebut dilatarbelakangi oleh job desk yang kurang tertera jelas dalam Peraturan Rektor yang mengatakan bahwa Kerja Sama dan Humas memiliki tugas melakukan koordinasi dan pelaksanaan urusan kerja sama dalam dan luar negeri serta urusan hubungan masyarakat. Tugas yang tertera kurang mendeskripsikan secara spesifik bagaimana tugas humas yang seharusnya, khususnya dalam menghadapi suatu konflik.

Karena hal tersebut, humas merasa tidak memiliki hak untuk mengambil peran lebih dalam menangani konflik batas waktu belajar daring. Hal tersebut sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Agustin (2019:8), dikatakan bahwa gambaran pekerjaan berpengaruh terhadap kinerja pegawai karena dengan adanya kesesuaian gambaran pekerjaan dengan pekerjaan sesungguhnya, dapat membuat pegawai memahami dan mengontrol ke arah mana pekerjaan akan dibawa, seberapa besar kecepatan yang dibutuhkan, dan lain sebagainya.

Pengetahuan serta kinerja humas mengenai bidangnya masih belum mumpuni karena humas hanya menggunakan strategi content sebagai komunikator. Hal ini dapat dibuktikan dari pernyataan mengenai penggunaan strategi komunikasi justru dilakukan oleh pihak pimpinan, sementara pihak humas hanya sebatas komunikasi. Padahal, humas juga harus memiliki fungsi dan peran dalam manajemen perusahaan, yaitu menggunakan strategi komunikasi yang lebih terorganisir pada setiap kegiatan, khususnya dalam mengatasi konflik dalam perusahaan. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian Kindangen et al (2015:7) bahwa pihak pimpinan

seharusnya lebih teliti dalam menempatkan kedudukan humas dalam struktural organisasi. Penempatan tersebut harus disesuaikan dengan standar operasional dengan pembagian tugas yang lebih terarah. Sehingga kinerja humas akan lebih baik dan memudahkan tercapainya visi misi perusahaan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan citra yang baik dari suatu organisasi.

Citra sebuah perusahaan yang ada di masyarakat merupakan bentukan dari perusahaan itu sendiri. Masyarakat dengan sendirinya dapat memberikan penilaian terhadap perusahaan sesuai dengan apa yang perusahaan itu lakukan. Namun tentu saja citra yang diciptakan harus tetap sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, karena jika terdapat ketidaksesuaian, maka itu merupakan salah satu bentuk dari penyalahgunaan tugas humas. Ketika terdapat kejadian yang tidak diharapkan dan mengancam keberlangsungan perusahaan, maka cara tepat untuk memperbaiki citra negatif yang muncul adalah dengan secara jujur memberikan penjelasan penyebab terjadinya, bahkan jika itu kesalahan yang datang dari perusahaan sekalipun. Setelah itu juga disertai dengan perusahaan yang menyadari dan mau memperbaiki kesalahan tersebut.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara, ataupun data-data dokumentasi, hasil temuan data yang didapat dari penelitian adalah peran humas Universitas Tidar dalam mengatasi konflik batas waktu belajar daring adalah sebagai fasilitator komunikasi, yaitu humas ditugaskan untuk menjembatani organisasi dengan publiknya. Dengan menyampaikan kebijakan dari pimpinan kepada publik ataupun aspirasi dari publik kepada pimpinan, sehingga nantinya akan menghasilkan keputusan yang saling menguntungkan. Namun, humas tidak melakukan strategi komunikasi dalam upaya penyelesaian konflik. Strategi yang digunakan humas justru strategi content. Strategi content adalah menyampaikan pesan yang berkaitan dengan khalayak atau publik dari organisasi. Sehingga penerimaan informasi dianggap sebagai sesuatu yang dirasakan manfaatnya secara umum bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, T. (2019). Analisis Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Job Description Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kabupaten Kediri. *JIMMU, IV*, 11.
- Creswell, J. W. (2015). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Ebeguki, I. E., Omotayo, O. A., & Paul, S. O. (2016). Strategic Communication as a Means of Resolving Conflict among Academics in the Nigerian Public Universities. *International*

- Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 3(2), 61–72.
- Effendy, O. U. (2011). *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Fauziah, F. (2015). Peran Hubungan Masyarakat (Humas) Forum Betawi Rempug (FBR) dalam Mengatasi Krisis. *UIN Syarif Hidayatullah*.
- Gandariani, T. (2019). Perencanaan Krisis Pr : Sebuah Upaya Strategi. *Lentera Komunikasi*, 3(November), 44–56.
- Harivaman, D. (2017). Hambatan Komunikasi Internal di Organisasi Pemerintahan. *ASPIKOM*, 3, 508–519.
- Kindangen, E. F., Mew2engkang, N. N., & Harilama, S. (2015). Penerapan Fungsi Humas Sesuai Struktur Organisasi Perusahaan (Studi Di Hotel Gran-Puri Manado). *Acta Diurna*, IV, 8.
- Nurjanah. (2017). Strategi Komunikasi Organisasi Humas Dalam Menyelesaikan Konflik Antarumat Beragama (Studi Pada Kantor Bupati Aceh Singkil). *UIN Sumatera Utara*.
- Seta, P. M. (2014). *Strategi Komunikasi PT. Kaha Event Management Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*. 25.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Sunarta. (2015). Konflik dalam Organisasi (Merugikan Sekaligus Menguntungkan). *Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v10i1.3969>
- Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik Dalam Organisasi*. Alfabeta.