

# Strategi manajemen humas dalam penyelesaian konflik di media online Tribunnews Network

Anugerah Tesa Aulia

Universitas Negeri Yogyakarta, Indonesia

Email: [anugerahtesaaulia@uny.ac.id](mailto:anugerahtesaaulia@uny.ac.id)

## Abstrak

Ditengah era yang serba digital rawan terjadi konflik di media online sehingga peran manajemen humas dalam perusahaan sangat dibutuhkan. Manajemen humas digunakan untuk mengatur segala strategi komunikasi dalam penyelesaian konflik yang terjadi di perusahaan. Konflik terbagi menjadi dua macam, konflik internal maupun eksternal. Konflik internal terjadi pada lingkungan perusahaan dan konflik eksternal terjadi antara perusahaan dengan publik. Kebebasan seseorang dalam mengakses media online sangat berpeluang menimbulkan konflik secara internal maupun eksternal. Pada pembahasan kali ini peneliti mengacu pada studi kasus yang terjadi di media online Tribunnews Network. Tribunnews Network sendiri merupakan portal berita yang memiliki jaringan luas diberbagai daerah di seluruh Indonesia. Sulitnya pengontrolan dalam jaringan luas tersebut sering menimbulkan konflik yang sering terjadi pada portal berita Tribunnews Network. Maka diperlukannya strategi dari manajemen humas yang sesuai untuk menangani konflik yang terjadi di Tribunnews Network. Penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara informal dengan informan yang dipilih dari beberapa kriteria yang sesuai dengan penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menjelaskan tahapan strategi yang digunakan manajemen humas Tribunnews Network untuk menyelesaikan konflik internal maupun konflik eksternal.

**Kata Kunci:** *Manajemen Humas, Konflik, Media Online, Tribunnews Network*

## Abstract

Amid the digital era, conflicts are prone to occur in online media, so the role of public relations management in companies is very much needed. Public relations management is used to organize all communication strategies in resolving conflicts that occur in the company. Conflict is divided into two types, internal and external conflict. Internal conflict occurs in the company environment and external conflict occurs between the company and the public. A person's freedom to access online media has the potential to cause internal and external conflict. In this discussion, the researcher refers to a case study that occurred in the online media Tribunnews Network. Tribunnews Network itself is a news portal that has a wide network in various regions throughout Indonesia. The difficulty of controlling this wide network often leads to conflicts that often occur on the Tribunnews Network news portal. So an appropriate strategy from public relations management is needed to handle conflicts that occur in the Tribunnews Network. This research uses a qualitative research approach and descriptive research type, while data collection is carried out by informal interviews with informants selected based on several criteria that are appropriate to this research. The results of this research explain the stages of strategy used by Tribunnews Network's public relations management to resolve internal and external conflicts

**Keywords:** *PR Management, Conflict, Online Media, Tribunnews Network*

## Pendahuluan

Tribunnews Network sendiri merupakan portal berita yang memiliki jaringan luas diberbagai daerah di

seluruh Indonesia. Sulitnya pengontrolan dalam jaringan luas tersebut sering menimbulkan konflik yang sering terjadi pada portal berita Tribunnews Network. Maka diperlukannya strategi dari manajemen humas yang sesuai untuk menangani konflik yang terjadi di Tribunnews Network. Konflik tersebut bisa berkaitan dengan isi pemberitaan yang beredar luas maupun konflik antar portal berita di jaringan Tribunnews Network. Jika tidak diperhatikan secara seksama dikhawatirkan akan menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap isi berita dari Tribunnews Network.

Peneliti membagi dua jenis konflik yang terjadi pada Tribunnews Network, yaitu konflik internal dan eksternal. Konflik internal merupakan konflik yang terjadi diantara sesama portal berita jaringan Tribunnews Network. Jaringan Tribunnews sendiri merupakan portal berita online yang tersebar diberbagai daerah diseluruh Indonesia. Sering terjadinya perbedaan gaya bahasa antara portal berita daerah dalam menyampaikan pemberitaan demi meraih *traffic* maupun *page view* pembaca yang tinggi dianggap sebagai salah satu pemicu adanya konflik internal. Konflik ini terjadi lantaran ada beberapa pimpinan redaksi dari portal berita jaringan Tribunnews Network yang tidak mengikuti kaidah jurnalistik yang sesuai dengan yang diterapkan di Jaringan Tribunnews Network.

Kemudian konflik eksternal biasanya terjadi antara pihak wartawan dengan pihak lain diluar jaringan Tribunnews Network. Konflik eksternal terjadi berkaitan dengan pihak luar yang tidak terima dengan pemberitaan yang ditayangkan oleh portal berita Tribunnews Network. Berkaitannya dengan itu diperlukannya manajemen humas dan strategi komunikasi yang baik dalam komunikasi organisasi pada jaringan portal berita Tribunnews Network untuk menyelesaikan konflik tersebut.

Seitoe (Ruslan, 1997), bahwa strategi komunikasi adalah suatu kegiatan manajemen untuk melakukan komunikasi sehingga dapat menimbulkan suatu pemahaman dalam rangka menyusun suatu rencana jangka panjang. Achmad S. Adnan Putra (Ruslan, 1997), juga mendefinisikan bahwa strategi komunikasi adalah suatu alternatif optimal yang dipilih untuk mencapai tujuan dalam rangka menyusun suatu rencana jangka panjang.

Jadi strategi komunikasi adalah rencana yang meliputi metode teknik dan tata hubungan fungsional antara unsur dan faktor dari proses komunikasi guna mencapai kegiatan operasionalnya demi tercapainya tujuan dan sasaran. Dari penjelasan ini jelas bahwa strategi komunikasi erat hubungannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi yang diperhitungkan sebelumnya dengan hasil yang diharapkan. Fisher (2001), menyebutkan salah satu strategi komunikasi penting yang harus dilakukan dalam menyelesaikan konflik adalah menciptakan suasana komunikasi yang terbuka dan jujur. Beberapa penelitiannya terdahulu juga telah melakukan penelitian tentang manajemen humas yang berkaitan dengan reputasi sebuah perusahaan (Campbell, 2006) selain terdapat penelitian yang berkaitan dengan fokus pada identifikasi konflik dan solusi yang diusulkan pada divisi lain pada perusahaan. Kemudian penelitian tersebut memeriksa fenomena konflik yang timbul dalam mengimplementasikan di satu organisasi (Kates & Erickson, 2008).

Mengacu pada uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaparkan strategi manajemen humas dalam penyelesaian konflik internal maupun eksternal pada media online Tribunnews Network.

## Metode

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yaitu ada beberapa definisi mengenai pendekatan ini, (Moeleong, 2011). Penelitian ini menjelaskan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amati. di mana metode yang di gunakan menekankan pada proses penelusuran data/informasi hingga di rasakan telah cukup di gunakan untuk membuat suatu interpretasi. Kemudian, penelitian deskriptif yaitu bertujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci mengenai fenomena-fenomena sosial tertentu yang berkenaan dengan masalah dan untuk diteliti. Senada apa yang di kemukakan oleh (Sugiyono, 2011) yang menjelaskan bahwa metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

Penelitian diawali dengan mengumpulkan data dari sumber primer dan sumber sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber. Kriteria narasumber dalam penelitian ini yaitu manajer serta karyawan portal berita daerah Tribunnews Network yang telah bekerja lebih dari 5 tahun sebagai wartawan online.

Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui informasi awal mengenai konflik yang sering terjadi pada jaringan Tribunnews Network, terutama portal berita daerah. Data dan informasi yang telah dikumpulkan diidentifikasi sesuai dengan kriteria, berupa konflik internal atau eksternal. Setelah itu peneliti melakukan observasi sebagai sumber sekunder. Observasi yang dilakukan berupa melihat gaya bahasa dalam penyampaian berita pada portal berita daerah Tribunnews Network pada platform media online, selain itu juga observasi langsung di lokasi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui langsung situasi lingkungan kerja karyawan Tribunnews Network untuk mengetahui kerentanan konflik yang terjadi. Kemudian dari keseluruhan data tersebut peneliti melakukan analisis secara sistematis. Analisis data dengan sistem triangulasi guna mendapatkan data yang valid dengan cara membandingkan antara satu sumber dengan sumber lainnya.

Sebagaimana dinyatakan Bachri bahwa triangulasi adalah cara untuk mendapatkan data yang benar-benar valid dengan menggunakan metode ganda (Bachri, 2010). Adapun tahapan analisis pada penelitian ini yakni menggabungkan data, mengklasifikasikan data, dan menginterpretasikan data. Setelah tahapan tersebut dilakukan, peneliti melakukan analisis yang dikategorisasikan berdasarkan konflik internal maupun eksternal. Keseluruhan hasil olah data akan dikembangkan untuk mengetahui strategi manajemen humas yang sesuai untuk menyelesaikan konflik pada jaringan Tribunnews Network.

## **Hasil dan Pembahasan**

Manajemen humas berpengaruh terhadap efektifitas organisasi baik dalam kaitannya dengan penyelesaian konflik dalam organisasi (White & Dozier: 2013). Lancar tidaknya aliran komunikasi organisasi tergantung oleh iklim yang dibangun perusahaan tersebut. Beberapa faktor penyebab komunikasi yang terjadi yang tidak efektif didalam organisasi pada Tribunnews Network ini yaitu perbedaan budaya pada tiap portal berita daerah. Tidak efektifnya komunikasi pada Tribunnews Network dapat menyebabkan konflik dalam organisasi.

### **Manajemen Humas dalam Komunikasi Organisasi**

Gregory (2020), manajemen humas adalah suatu proses dalam menangani perencanaan, pengorganisasian, mengkomunikasikan serta pengkoordinasian yang secara serius dan rasional dalam upaya pencapaian tujuan bersama dari organisasi atau lembaga yang diwakilinya. Manajemen humas dalam memahami komunikasi organisasi tidak cukup hanya dilihat dari aktivitas komunikasi internal yang berlangsung. Maka komunikasi organisasi perlu dipahami dari dua sisi sekaligus : internal dan external communication. Berkaitan dengan fungsinya dapat dirumuskan sebagai berikut: a) Sebagai mediator dalam menyampaikan komunikasi secara langsung (melalui media) kepada pemimpin dan publik intern. b) Mendukung dan menunjang kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan publikasi. c) Menciptakan suatu citra yang positif terhadap perusahaan. Tahapan tersebut digunakan berdasarkan dengan pola-pola interaksi guna melihat siapa yang berkomunikasi dengan siapa serta struktur sosial yang diciptakan oleh komunikasi antara individu dan kelompok.

### **Pola Komunikasi Dalam Upaya Penyelesaian Konflik**

Thomas & Stephens (2015). mengemukakan strategi komunikasi adalah rencana meliputi metode, teknik dan tata hubungan fungsional antara unsur-unsur dan faktor-faktor dari proses komunikasi guna kegiatan operasionalnya dalam rangka mencapai tujuan bersama. Makna dalam strategi komunikasi adalah pemahaman dan pengetahuan yang sama sehingga dapat dikatakan komunikatif. Kegiatannya tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mengandung unsur persuasif yakni agar orang lain bersedia menerima suatu pemahaman dan pengaruh, sebab pada prinsipnya komunikatif yang efektif adalah: bagaimana mengubah opini, bagaimana mengubah sikap, dan bagaimana mengubah perilaku. Titik sentral setiap kegiatan komunikasi adalah informasi yang merupakan kegiatan manusia yang setiap harinya melakukan proses komunikasi, dalam proses komunikasi

keberhasilan untuk memperoleh dukungan, pengertian dan pemahaman dari khalayak tergantung dari kondisi yang ada termasuk semua unsur yang terdapat pada komunikasi.

Teori manajemen humas dan pola komunikasi upaya penyelesaian tersebut dikaitkan dengan pada penelitian kali ini yang membagi konflik menjadi dua, yaitu konflik internal dan eksternal hal ini untuk mempermudah dalam mengidentifikasi masalah serta cara penyelesaiannya. Konflik internal disini sering terjadi pada jaringan Tribunnews Network di seluruh Indonesia. Jaringan Tribunnews Network yang terdiri dari berbagai portal berita daerah memang sering menimbulkan konflik. Hal ini wajar terjadi karena adanya ketidaksamaan pemahaman antar portal berita daerah satu dengan yang lainnya. Biasanya konflik ini lantaran pemahaman yang berbeda terkait ketidaksesuaian kaidah jurnalistik pada portal berita daerah. Sebagai contoh yaitu terlihat dari gaya bahasa dari berita yang disajikan tiap portal berita daerah sering menimbulkan pro dan kontra. Selain itu portal daerah juga yang sering menampilkan foto terlalu vulgar dan tidak layak untuk ditampilkan dalam berita, seperti menampilkan foto yang terkesan megandung pornografi. Hal ini juga sering menimbulkan pro kontra di kalangan masyarakat terkait pemberitaan di jaringan Tribunnews Network. Banyak masyarakat meragukan kualitas berita yang disajikan, padahal contoh tersebut terjadi hanya pada beberapa penyajian dari portal berita daerah yang tergabung dalam Tribunnews Network. Dalam penyelesaian konflik internal, pihak manajemen Tribunnews Network rutin mengadakan evaluasi. Selain untuk memantau perkembangan *traffic* berita pada jaringan Tribunnews Network, evaluasi yang dilakukan setiap bulan digunakan juga sebagai bahan motivasi dalam pencapaian target dan memperbaiki kesalahan dalam penyajian berita di jaringan Tribunnews Network. Tim manajemen juga melakukan beberapa kegiatan untuk meminimalisir konflik internal Tribunnews Network terutama pada portal berita daerah dengan rutin mengadakan pelatihan. Biasanya tim wartawan online dan editor yang didampingi pimpinan redaksi portal berita daerah berkumpul untuk melakukan pelatihan serta penyamaan pemahaman terkait kaidah jurnalistik yang sesuai dengan SOP di jaringan Tribunnews Network. Kegiatan tersebut juga digunakan sebagai ajang silaturahmi antar tim portal berita daerah jaringan Tribunnews Network untuk melakukan sesi *sharing* serta berbagi pengalaman dalam penyajian berita. Pelatihan ini tidak hanya ditujukan pada reporter online, melainkan juga editor, adanya kegiatan tersebut diharapkan mampu menjaga kekompakan antar tim portal berita daerah jaringan Trinnews Network dalam menyajikan berita yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepercayaan khayalak. Biasanya pelatihan ini diadakan selama dua minggu hingga satu bulan lamanya.

Tak hanya konflik internal pada teori manajemen humas dalam komunikasi organisasi juga menyebutkan mengenai konflik eksternal. Sebagai portal berita yang memiliki jaringan banyak, Tribunnews Network tak luput dari terjadinya konflik eksternal. Salah satu contoh konflik eksternal yaitu penggunaan hak cipta foto maupun yang sering terjadi yaitu pada kasus artis yang tidak terima dirinya dimuat dalam pemberitaan TribunStyle yang termasuk dalam jaringan Tribunnews Network. Pada unggahan yang ditanggapi artis tersebut mengungkapkan pemberitaan yang dimuat TribunStyle tidak sesuai dengan yang terjadi. Hal ini sering terjadi lantaran pada media online sering terjadi kesalahpahaman antara diberita yang dimuat dengan kejadian yang sebenarnya. Selain gaya bahasa yang ditampilkan, kesalahpahaman berita ini sering terjadi karena pemahaman yang berbeda dalam memaknai suatu pemberitaan. Konflik ini sering terjadi lantaran seringnya wartawan maupun editor pada jaringan Tribunnews Network dituntut untuk menyajikan berita yang menarik perhatian membaca untuk meningkatkan *traffic page view*. Namun sayang, kadang hal tersebut justru membuat berita yang disajikan tidak sesuai bahkan kadang menyalahi kaidah jurnalistik. Hal tersebut yang rawan terjadi konflik antara portal berita Tribunnews Network dengan pihak eksternal. Tak jarang pihak eksternal yang merasa dirugikan menuntut pihak portal berita jaringan Tribunnews Network guna menyelesaikan masalah tersebut. Kemudian penyelesaian yang dilakukan yaitu dengan melakukan klarifikasi pada berita yang dimuatnya. Klarifikasi tersebut berisi permohonan maaf serta keterangan yang memuat kenyataan yang sebenarnya terjadi. Hal ini dilakukan untuk tetap menjaga reputasi dari TribunStyle yang termasuk dalam jaringan Tribunnews Network.

## Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas diketahui jika manajemen humas dari Tribunnews Network telah melakukan beberapa langkah untuk menyelesaikan berbagai konflik internal maupun eksternal dalam organisasinya. Manajemen humas Tribunnews Network menggunakan strategi yang berbeda dalam menangani konflik internal maupun eksternal. Pada konflik internal pihak Tribunnews Network melakukan pelatihan kepada reporter online serta editor. Hal ini dilakukan agar para reporter serta editor bisa meningkatkan kualitas berita yang mereka hasilkan. Kualitas berita tersebut tak lepas dari ketentuan yang sesuai dengan kaidah jurnalistik. Sedangkan penyelesaian pada konflik eksternal, pihak manajemen humas Tribunnews Network melakukan klarifikasi serta memohon maaf pada pihak yang merasa dirugikan. Konflik eksternal yang sering terjadi pada Tribunnews Network biasanya akan menjadi pembelajaran dikemudian hari agar tidak terulang kembali.

## Daftar Pustaka

- Bachri, B. S. (2010). Meyakinkan validitas data melalui triangulasi pada penelitian kualitatif. *Teknologi Pendidikan*, 10(1), 46-62.
- Campbell, F. E., Herman, R. A., & Noble, D. (2006). Contradictions in “reputation management”. *Journal of Communication Management*, 10(2), 191-196.
- Gregory, A. (2020). *Planning and managing public relations campaigns: A strategic approach*. Kogan Page Publishers.
- Harlow, R. F. (1976). Building a public relations definition. *Public relations review*, 2(4), 34-42.
- Kartikasari, S. N. (2000). Mengelola Konflik: Keterampilan & Strategi Untuk Bertindak. *Jakarta: The British Council*, hlm, 4, 22.
- Kates, A., & Erickson, P. J. (2008). Virtual collaboration in a matrix organization. *The Handbook of High Performance Virtual Teams*; Jossey-Bass: San Francisco, CA, USA, 619-651.
- Littlejohn, S. W., Foss, K. A., & Oetzel, J. G. (2011). Theories of human communication . Long Grove, IL. *Waveland Press, Inc*, 30, 32.
- Moleong, L. J. (2007). Metodologi penelitian kualitatif edisi revisi.
- Onong, U. E. (2005). Ilmu komunikasi teori dan praktek. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Pace, R. W. (2013). Komunikasi organisasi, strategi meningkatkan kinerja perusahaan.
- Ruslan, R. (1997). *Kiat dan strategi kampanye public relations*. PT RajaGrafindo Persada.
- Sugiyono, S. (2013). Kualitatif, dan kombinasi (mixed methods). *Alfabeta*.
- Thomas, K. W., Fann Thomas, G., & Schaubhut, N. (2008). Conflict styles of men and women at six organization levels. *International Journal of Conflict Management*, 19(2), 148-166.
- Thomas, G. F., & Stephens, K. J. (2015). An introduction to strategic communication. *International Journal of Business Communication*, 52(1), 3-11.
- White, J., & Dozier, D. M. (2013). Public relations and management decision making. In *Excellence in public relations and communication management* (pp. 91-108). Routledge.

