

## Tanggungjawab sosial manajemen dalam pemenuhan kebutuhan publik internal : Studi kualitatif mengenai penerapan fungsi hubungan masyarakat dalam komunikasi internal

Diah Wardhani, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75507&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Organisasi dewasa ini tidak mungkin bisa melepaskan diri dari tuntutan tanggungjawab terhadap publiknya baik yang internal maupun eksternal. Hal ini merupakan tuntutan masyarakat agar organisasi bisa menunjukkan peranan dan kontribusinya sebagai bagian dari anggota masyarakat. Organisasi tidak bisa hanya mengejar keuntungan bagi pemegang saham atau pemodal, melainkan ia juga harus membagi keuntungannya bagi publik internal dan eksternalnya untuk memperoleh dukungan sepenuhnya terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Fenomena sosial di atas, melatarbelakangi ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian dengan topik: Tanggungjawab sosial manajemen dalam pemenuhan kebutuhan publik internal (suatu studi kualitatif penerapan fungsi hubungan masyarakat dalam komunikasi internal). Tipe penelitian kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui penerapan fungsi Hubungan Masyarakat dalam bentuk tanggungjawab sosial manajemen yang tercermin dalam filsafat kebijaksanaan dan praktek organisasi untuk memenuhi kebutuhan publik internal. Tempat penelitian di Universitas Mercu Buana. Metode pengumpulan data dengan wawancara mendalam dan pengamatan secara partisipatif. Analisa data dengan metode kualitatif dengan cara mengkategorisasikan temuan di lapangan berdasarkan tema, dan topik yang sesuai, kemudian dipaparkan, dibandingkan serta melakukan triangulasi data dengan persepsi narasumber yang sama, atau berbeda serta dokumen tertulis lainnya.

Kerangka pemikiran yang digunakan adalah teori dan konsep komunikasi organisasi, komunikasi internal, hubungan masyarakat dan tanggungjawab sosial manajemen. Goldhaber antara lain mengemukakan bahwa dalam penyampaian pesan organisasi, maka faktor manusia sangat penting, karenanya organisasi perlu memperhatikan upaya pemeliharaan kemanusiaan untuk menstabilkan organisasi. Salah satunya adalah dengan memenuhi kebutuhan dan harapan publiknya. Penerapan tanggungjawab sosial manajemen pada publik internal tersebut diharapkan akan memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan, motivasi, kepuasan, dukungan, image dan reputasi publik. Dengan demikian publik internal akan memiliki komitmen tinggi dalam pelaksanaan kepuasan bagi publik eksternal.

Hasil penelitian menyebutkan bahwa UMB belum berhasil menentukan nilai-nilai standar dan etika (sebagai bentuk tanggungjawab sosial manajemen) secara tertulis dan menjadi pedoman serta arah tujuan organisasi. Namun dari segi peraturan karyawan sudah mengakomodir kebutuhan publik internal dari kebutuhan fisiologis, psikologis, sosial dan prestasi. Akan tetapi, dalam pelaksanaan untuk pemenuhan kebutuhan fisiologis dan psikologis belum sesuai dengan harapan publik internal. Sedangkan pemenuhan kebutuhan sosial dan prestasi sudah dirasakan baik, kendati masih tetap perlu disempurnakan. Belum sepenuhnya pelaksanaan tanggungjawab sosial manajemen Universitas Mercu Buana dalam pemenuhan kebutuhan

publik internal, ini menunjukkan pula belum sepenuhnya fungsi hubungan masyarakat diterapkan.

Implikasi teoritis ketiadaan etika, nilai-nilai standar yang menunjukkan tanggungjawab sosial manajemen pada publik internalnya, menurut Cutlip akan menyulitkan organisasi dalam membangun kepercayaan, dukungan dan image yang baik dari publiknya. Selain itu ketiadaan nilai dan tujuan yang jelas pada akhirnya akan membawa kehancuran lembaga itu sendiri (Syafaruddin). Sedangkan Davis dan Schein mengatakan bahwa kondisi kerja yang tidak sesuai dengan harapan publik internal tidak akan menciptakan kualitas kehidupan kerja, total kualitas manajemen dan atau manajemen mutu terpadu. Kurang maksimalnya tanggungjawab sosial manajemen dalam pemenuhan kebutuhan publik internal menurut Rex Harlow, juga menunjukkan belum maksimalnya fungsi hubungan masyarakat dalam organisasi yang idealnya harus selalu berupaya mengingatkan dan menekankan manajemen terhadap tanggungjawabnya kepada publik internal. Implikasi praktis, ketiadaan visi, misi dan tujuan dan penentuan langkah strategis organisasi menciptakan kurangpercayaan publik internal akan kemampuan organisasi bertahan menghadapi tantangan berat masa depan. Kurang maksimalnya pemenuhan tanggungjawab sosial manajemen, pada akhirnya juga melahirkan sikap pesimisme, bahkan frustrasi, kurangnya motivasi kerja dan pencapaian prestasi tertentu.

Rekomendasi teoritis, melakukan penelitian lanjutan dengan metode kuantitatif untuk mengukur korelasi antara kategori-kategori dari hasil penelitian ini. Hipotesa sementara yang dapat dirumuskan adalah "Komitmen organisasi dalam pelaksanaan tanggungjawab sosial manajemen akan menciptakan kepercayaan, dukungan, motivasi dan kepuasan kerja serta dalam jangka panjang menghasilkan image positif dan reputasi baik dari publiknya ". Rekomendasi praktis, UMB perlu menggali kembali nilai-nilai budaya organisasi yang dijadikan akar penentuan nilai dan etika tanggungjawab sosial manajemen kepada publiknya. Peningkatan fungsi hubungan masyarakat yang selalu menekankan tanggungjawab sosial manajemen pada kebutuhan publik internal, baik dalam kebijakan maupun tindakan organisasi.