

BAB I

PENDAHULUAN

Komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sangat diperlukan sekali, karena tanpa adanya komunikasi kehidupan akan berjalan tidak seimbang. Sebagaimana kita ketahui, manusia adalah makhluk yang saling ketergantungan antara satu sama lain. Jika komunikasi antara satu sama lain berjalan dengan baik, tentunya akan memudahkan dalam segala aktivitas yang dilakukan. Akan tetapi komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik karena adanya hambatan-hambatan yang menyebabkan kesulitan dalam berkomunikasi.

Adapun hambatan-hambatan dalam komunikasi berkisar antara komunikasi perorangan, kelompok (organisasi, masyarakat, dan lain-lain yang bersifat umum), bahkan komunikasi antarnegara.

Adanya berbagai hambatan-hambatan dalam komunikasi tersebut maka sangat diperlukan solusinya atau jalan keluar dari masalah tersebut. Oleh sebab itu, dalam makalah ini akan membahas tentang berbagai hambatan antara sekolah dan masyarakat serta solusinya.

BAB II PEMBAHASAN

A. Pengertian Komunikasi

Istilah *komunikasi* atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* di sini maksudnya adalah *sama makna*.¹

Jadi kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapkan. Kesamaan bahasa yang dipergunakan dalam per cakapan itu belum tentu menimbulkan kesamaan makna.

Pentingnya komunikasi bagi kehidupan sosial, budaya, pendidikan dan politik, sudah disadari oleh para cendekiawan sejak Aristoteles yang hidup ratusan tahun sebelum Masehi. Akan tetapi, studi Aristoteles hanya berkisar pada *retorika* dalam lingkungan kecil. Baru pada pertengahan abad 20 ketika dunia dirasakan semakin kecil akibat revolusi industri dan revolusi teknologi elektronik, setelah ditemukan kapal api, pesawat terbang, listrik, telepon, surat kabar, film, radio, televisi, dan lain sebagainya, maka para cendekiawan di abad sekarang menyadari pentingnya komunikasi ditingkatkan dari pengetahuan (knowledge) menjadi ilmu (science).

Di antara para ahli sosiologi, ahli psikologi dan ahli politik di Amerika Serikat, yang menaruh minat pada perkembangan komunikasi adalah Carl I. Hovland yang namanya telah disinggung di muka. Menurut Carl I. Hovland, ilmu komunikasi adalah: *Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap*.²

Definisi Hovland di atas menunjukkan bahwa yang dijadikan obyek studi ilmu komunikasi bukan saja penyampaian informasi, tetapi juga pembentukan

¹ Drs. Onong Uchjana Effendy, MA. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*, Bandung: CV. Remadja Karya, 1984. h. 11.

² *Ibid.*, h. 12.

pendapat umum (public opinion) dan sikap publik (public attitude) yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting.

Seperti ilmu-ilmu lainnya, ilmu komunikasi pun menyelidiki gejala komunikasi. Bukan saja dengan pendekatan secara ontologis (apa itu komunikasi), tetapi juga secara aksiologis (bagaimana berlangsungnya komunikasi yang efektif) dan secara epistemologi (untuk apa komunikasi itu dilaksanakan).

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain, yang muncul dari benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan lain sebagainya, yang timbul dari lubuk hati.³

B. Proses Komunikasi

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder, yaitu:

a. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan/atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambang (symbol) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam proses komunikasi adalah bahasa, isyarat, gambar, warna, dan lain sebagainya, yang secara langsung mampu "menerjemahkan" pikiran dan/atau perasaan komunikator kepada komunikan. Bahasa yang paling banyak dipergunakan dalam komunikasi adalah jelas, karena hanya bahasa yang mampu "menerjemahkan" pikiran seseorang kepada orang lain. Apakah itu berbentuk idea, informasi atau opini; baik mengenai hal yang konkrit maupun yang abstrak; bukan saja tentang hal atau peristiwa yang terjadi pada saat sekarang, tetapi juga pada waktu yang lalu dan masa yang akan

³ *Ibid.*, h. 14.

datang.⁴

b. Proses Komunikasi Secara Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama.

Seorang komunikator menggunakan media kedua dalam melancarkan komunikasinya, dikarenakan komunikan sebagai sasarannya berada di tempat yang relatif jauh atau jumlahnya banyak. Surat, telepon, telex, surat kabar, majalah, radio, televisi, film, dan banyak lagi adalah media kedua yang sering digunakan dalam komunikasi.⁵

Pada umumnya kalau kita berbicara di kalangan masyarakat, yang dinamakan media komunikasi itu adalah media ke dua sebagaimana diterangkan di atas. Jarang sekali orang menganggap bahasa sebagai media komunikasi. Hal ini disebabkan bahasa sebagai *lambang (symbol)* beserta *isi (content)*—yakni pikiran dan/atau perasaan—yang dibawanya, menjadi totalitas *pesan (message)*, yang tampak tak dapat dipisahkan. Tidak seperti media dalam bentuk surat, telepon, radio, dan lain-lainnya yang jelas tidak selalu dipergunakan. Tampaknya seolah-olah orang tak mungkin berkomunikasi tanpa bahasa, tetapi orang mungkin dapat berkomunikasi tanpa surat atau telepon atau televisi, dan sebagainya.

c. **Komunikasi Organisasi**

Hampir setiap orang setuju bahwa komunikasi diantara mereka dan antara mereka dengan lingkungannya, merupakan sumber kehidupan dan kedinamisan organisasinya. Sebagaimana dikatakan oleh Chester Barnard bahwa "setiap teori organisasi yang tuntas, komunikasi akan menduduki suatu tempat utama, karena susunan, keluasab, dan cakupan organisasi secara keseluruhannya ditentukan oleh

⁴ *Ibid.*, h. 15.

⁵ *Ibid.*, h. 21.

teknik komunikasi.⁶

Komunikasi sangat berperan di dalam suatu organisasi. Adapun organisasi itu sendiri merupakan kumpulan orang-orang yang selalu membutuhkan berkomunikasi dengan sesamanya. Organisasi menurut Everett Rogers adalah suatu sistem individu yang stabil yang bekerja bersama-sama untuk mencapai tujuan bersama lewat suatu struktur hirarki dan pembagian kerja. Tata hubungan di antara anggota organisasi relatif stabil; kestabilan susunan organisasi menjadikan organisasi berfungsi secara efektif dan mencapai tujuan tertentu. Susunan organisasi memantapkan dan dapat meramalkan komunikasi antara orang-orang, dan karenanya mempermudah tercapainya tugas-tugas administrasi.⁷

Untuk membedakan komunikasi organisasi dengan komunikasi yang ada di luar organisasi adalah struktur hirarki yang merupakan karakteristik dari setiap organisasi. Perilaku orang-orang yang berada di luar organisasi dalam berkomunikasi tidaklah mengikat karena tidak ada struktur hirarki.

Secara tradisional, struktur organisasi dipandang sebagai suatu jaringan tempat mengalirnya informasi. Oleh karena itu, dalam hubungannya dengan suatu jaringan, maka isi komunikasi akan terdiri dari hal-hal berikut ini:

- instruksi dan perintah untuk dikerjakan atau tidak untuk dikerjakan selalu dikomunikasikan ke bawah melalui rantai komando dari seseorang kepada orang yang berada di bawah hirarkinya langsung.
- laporan, pertanyaan, permohonan, selalu dikomunikasikan ke atas melalui rantai komando dari seseorang kepada atasan-nya langsung.⁸

Kalau dalam organisasi dikenal adanya susunan organisasi formal dan informal, maka komunikasinya pun dikenal komunikasi formal dan informal. Komunikasi organisasi formal mengikuti jalur hubungan formal yang tergambar dalam susunan atau struktur organisasi. Adapun komunikasi organisasi informal arus informasinya sesuai dengan kepentingan dan kehendak masing-masing

⁶ Chester I. Barnard, *The Function of the Executive*, Harvard: Cambridge Mass, 1938. h. 8.

⁷ Everett M. Rogers, dan Rekha Agarwala, *Communication in Organization*, New York: The Free Press, 1976. h. 6.

⁸ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2201. h. 163.

pribadi yang ada dalam organisasi tersebut. Proses hubungan komunikasi informal tidak mengikuti jalur struktural formal berada di bawah, berkomunikasi dengan seseorang ditingkat pimpinan.

Struktur formal seperti yang dikatakan di atas merupakan /karakteristik dari komunikasi organisasi. Oleh karena itu membicarakan komunikasi organisasi secara implisit adalah membicarakan proses komunikasi dalam tatanan struktur formal tersebut. Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikat-nya dapat dibedakan atas tiga dimensi..

- a. Dimensi vertikal, adalah dimensi komunikasi yang mengalir dari atas ke bawah dan sebaliknya dari bawah ke atas, seperti yang tergambar dalam susunan organisasi yang melukiskan hubungan kerja antara atasan dan bawahan.
- b. Dimensi horizontal, yakni pengiriman dan penerimaan berita atau informasi yang dilakukan antara berbagai pejabat yang mempunyai kedudukan sama. Tujuan dari komunikasi ini untuk melakukan koordinasi. Komunikasi yang berdimensi horizontal ini sebagian dapat dilakukan dengan tertulis dan sebagian lain dilakukan secara lisan.
- c. Dimensi luar organisasi, dimensi komunikasi ini timbul sebagai akibat dari kenyataan bahwa suatu organisasi tidak bisa hidup sendirian. Ia merupakan bagian dari lingkungannya. Karena itu organisasi membutuhkan berbicara atau berkomunikasi dengan pihak luar yang berada dalam lingkungannya tersebut. Dimensi ini bukan merupakan bandingan dari dua dimensi di atas. Dimensi ini tidak mengikuti sistem status organisasi seperti yang terlihat dalam kedua dimensi terdahulu. Dalam ,dimensi ini informasi masuk kedalam suatu organisasi berasal dari luar, demikian pula sebaliknya suatu informasi dikirim dari suat oraganisasi ke pihak luar.⁹

D. **Hambatan-Hambatan dalam Hubungan Masyarakat**

Sebelum kita bahas hambatan-hambatan dalam Humas, secara umum akan

⁹ *Ibid.*, h. 165.

dikemukakan masalah-masalah yang dihadapi negara-negara berkembang sehubungan dengan informasi.

John C. Gray. Dalam tulisannya yang berjudul "Information Policy Problems in Developing Countries", menyebut 5 problem informasi di negara-negara berkembang. Tulisan Gray merupakan hasil penelitiannya di delapan negara berkembang, dan disponsori oleh UNESCO dan UN Interim Fund on Science and Technology for Development.¹⁰

Diantara lima problem atau hambatan-hambatan informasi, yaitu:

a. *Lack of Understanding*

Dalam hal ini yang dimaksud John C. Gray adalah bahwa policy makers (pembuat kebijaksanaan) dan para pelaksana cenderung untuk menilai pentingnya suatu informasi berdasarkan kualifikasi dan penggunaan daripada pelayanan informasi yang ada saat ini (existing information services). Jika mereka tidak yakin suatu informasi itu penting, maka mereka dapat mencegah pelayanan-pelayanan informasi dalam menerima prioritas yang dibutuhkan untuk operasi yang efisien. Karenanya, dalam hal ini, peningkatan komitmen diantara para administrator perlu ditingkatkan.

b. *Shortage of Qualified Manpower*

Dana yang tersedia jauh dari jumlah memadai. Karenanya, hal ini dapat mempengaruhi adanya sistem pelayanan (a systematic build-up service).

c. *Shortage of Qualified Manpower*

Persoalan di sini menyangkut kuantitas dan kualitas, terlepas daripada hasil yang dicapai melalui pendidikan dan latihan. Pelayanan informasi sering ditangan orang-orang yang kurang cocok.

¹⁰ Drs. Bambang Siswanto, MA. *HUMAS, Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek*, Jakarta: Bumi Aksara, 1992. h. 60.

d. *Scope and Quality of Services dan Low Use*

"Scope and Quality of Services dan Low Use" ini merupakan dua hal yang dekat sekali. Dalam waktu-waktu yang lalu, penekanan diberikan pada pemberian pelayanan dan terlalu sedikitnya perhatian pada usaha memobilisir kebutuhan.

Dalam hal ini, menurut John C. Gray, cara pengatasannya adalah "short-term dan long-term action".

"Short-term action" antara lain percobaan-percobaan dengan marketing, pelayanan, evaluasi, dan lain-lain.

"Long-term" merupakan tugas yang berat yaitu meningkatkan motivasi pemakai-pemakai informasi.¹¹

Walaupun tulisan John C. Gray tersebut sebenarnya dititikberatkan pada pelayanan informasi secara menyeluruh (termasuk di dalamnya, antara lain: informasi perpustakaan, informasi ilmu pengetahuan, dan sebagainya) namun problem yang dikemukakannya kiranya bisa diadaptasi sebagai problem kita juga.

Sementara kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi terus berkembang, namun kebanyakan badan-badan kehumasan di Indonesia mengalami ketersendatan dalam melakukan tugasnya. Bebe-rapa penyebab dapat disebut khususnya untuk humas-humas pemerintah, antara lain berkisar pada; status quo, pendelegasian wewenang, scope dan organisasi, masalah kualitas, dan budget. Marilah kita tilik satu persatu hambatan tersebut:

a. *Status quo Humas dengan lain-lain bagian*

Mengenai status humas dengan lain-lain bagian di dalam suatu Departemen adalah berbeda-beda. Ada yang setaraf dengan bagian/ dinas bahkan ada pula yang terendah yakni seksi, tetapi tidak ada setingkat dengan biro/Direktorat, kecuali di Departemen Penerangan, Direktorat humas. Selain masalah status quo, juga ada beberapa Direktorat Jenderal bidang teknis yang memiliki bagian humas, khusus tersendiri terpisah sama sekali dengan humas pada Departemen.¹²

¹¹ *Ibid.*, h. 61.

¹² *Ibid.*, h. 65.

Keadaan ini sebenarnya kurang bermanfaat, menurut anggapan Dirjen Teknis yang bersangkutan adalah perlu mempunyai humas tersendiri yang fungsinya lebih teknis, contohnya, antara humas Departemen Kehakiman dengan humas Ditjen Imigrasi, masing-masing yang satu lebih luas menyangkut seluruh kegiatan Departemen dan yang lain khusus yang menyangkut bidang ke imigrasian. Jadi dalam suatu Departemen terdapat dua humas. Contoh di atas, lebih baik diintegrasikan menjadi satu wadah saja, menjadi humas Departemen, untuk memudahkan pengawasan dalam melaksanakan pola policy Menteri dan Departemen, di bawah satu garis kebijaksanaan, lebih gampang melaksanakan sistem "KIS" antara satu *sama* lain, staf personal dapat dimanfaatkan secara efi-sien, dan menghindari HUMAS DOBLEOURS yang bernaung di bawah satu Departemen.

b. *Masalah "delegation of authority "*

Hambatan humas yang lain ialah masalah delegation of outhority antara pejabat "decision maker" dari Departemen misalnya antara Menteri. Sekjen dan Dirjen dengan humas. Garis hubungan kedua belah pihak kadang-kadang kabur sekali, sehingga sering terjadi suatu peristiwa bahwa jika humas akan mengeluarkan press release, baik permintaan salah seorang pejabat maupun atas inisia-tif humas karena dipandang perlu, sering menempuh prosedur yang panjang sekali sehingga terpaksa mengorbankan aktualitas berita. Pendelegasian wewenang atau delegation of outhority dari atas ke bawah terutama mengenai bidang humas nampak agak ketat, bahwa tidak ada satu press release yang bisa dilepaskan tanpa "apavel" dari salah satu dision maker, kepala humas yang ber-tanggung jawab pada tugasnya tidak diberi wewenang, karena segala soal yang menyangkut policy pimpinan, isi reales tersebut sudah terlambat. Pendelegasian wewenang diberikan dalam arti sempit kepada humas guna

menghindari hal-hal yang meragukan Departemen.¹³

Khusus kepada humas maka *delegation to sub ordinates* menurut sistem organisasi dan management harus dapat diatur secara khusus dan jangan disamakan dengan prosedur administrasi lainnya. Humas adalah masalah teknis dan bukan soal administrasi.

c. *Scope dan organisasi Humas yang labil*

Sewaktu-waktu organisasi dan scope humas itu mengalami *perkembangan dan perubahan-perubahan*. Lebih-lebih jika terjadi *pergeseran staf* yang sering *membawa ide* dan rencana baru. Akibatnya, kedudukan humas terombang-ambing, apalagi jika humas itu merupakan bagian yang termuda dalam Departemen, diba dingkan dengan bagian-bagian lain yang sudah permanen. Tidak adanya kemantapan adanya scope dan organisasi humas membawa pengaruh besar dari Departemen. Bahkan pernah terjadi pada suatu instansi lembaga non Departemen yang pernah mempunyai humas kemudian bagian ini dihapuskan begitu saja, staf di "liquidir" dipindahkan kelain-lain bagian dan pekerjaan humas tanpa memakai nama humas dialihkan ke salah satu bagian lain atau kepada staf pimpinan. Sedangkan masyarakat menyadari bahwa humas perlu dimiliki oleh lembaga tersebut.¹⁴ Janganlah humas dijadikan tempat percobaan, sebab usaha percobaan membawa kemungkinan 2 hal, berhasil atau gagal, dan kalau timbul kegagalan, sudah dapat diduga sebelumnya bahwa humas tidak nampak faedahnya dan jika berhasil orang masih menyangsikan tugasnya. Biarkanlah organisasi humas itu kecil dengan staf tenaga yang sedikit asalkan tidak sering mengalami percobaan daripada mulanya mempunyai susunan organisasi yang besar lengkap serta jumlah pegawai yang banyak akhirnya mengalami perombakan.

¹³ *Ibid.*

¹⁴ *Ibid.*, 66.

d. *Humas yang tidak qualified*

Faktor tenaga pegawai yang bekerja di lingkungan humas adalah memegang peranan penting. Sistem jam kerjanya walaupun secara teoritis sama dengan lain-lain pegawai negeri, namun prakteknya jam kerjanya melebihi daripada yang lain, kadang-kadang jauh melebihi waktu kerja biasa, misalnya saja humas Departemen Penerangan apabila pada masa kedatangan tamu negara atau pada lain-lain peristiwa Nasional yang memakan waktu beberapa hari, umpamanya sidang MPR pada tahun lalu, sudah melebihi batas maksimum kerja.

Kemudian pengunjung atau tamu-tamu humas yang selalu datang dari berbagai lapisan masyarakat dari yang tertinggi hingga yang terendah, begitu pula bagi humas dari suatu Departemen/ Lembaga non Departemen tertentu yang sering kedatangan orang-orang asing, baik dalam hubungan bidang pekerjaannya maupun lain-lain soal, yang kesemuanya itu harus dihadapi langsung oleh staf humas sendiri. Pada umumnya staf humas di mana saja, tidak berasal dari pegawai yang pernah terlatih khusus sebelumnya dan kurang diberi kesempatan kepada mereka untuk dilatih di bidang kehumasan. Dari segi tugas pekerjaan yang dapat digambarkan secara singkat di atas, memerlukan persyaratan staf humas yang lain daripada yang lain.¹⁵

e. *Budget Humas yang tak ada artinya*

Kalau kita bicara soal budget tentu ada kaitannya dengan planning/program, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Soal budget adalah masalah pembiayaan terhadap kegiatan humas yang sudah direncanakan.

Hampir sebagian besar humas pada Departemen dan Lembaga non Departemen mempunyai budget yang kurang memadai, dengan demikian bidang kegiatannya adalah terbatas, karena tergantung kepada biaya.

¹⁵ *Ibid.*, h. 67.

Hambatan yang sering terjadi adalah masalah budget humas ini.

Dalam merumuskan sesuatu planning/program, kadang-kadang masalah budgeting dibelakangkan, padahal planning/program maupun budgeting adalah saling menentukan. Gagallah kalau dalam menyusun suatu planning/program yang baik, tanpa menghiraukan budget. Betapa eratnya hubungan planning dengan budget dapat digambarkan di bawah, mengingat planning dalam humas, harus ada tercakup masalah:

1. menentukan dasar kebijaksanaan humas;
2. menentukan target dan sasaran;
3. menentukan metode komunikasi;
4. faktor waktu;
5. mempersiapkan tenaga dan staf; dan
6. budgeting.¹⁶

Jadi dapat dilihat bahwa ketika planning disusun, sebaiknya sekaligus budget ditetapkan dan besarnya harus cukup memadai.

BAB III

PENUTUP

Simpulan

Istilah *komunikasi* atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti *sama*. *Sama* di sini maksudnya adalah *sama makna*.

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang (komunikator) kepada orang lain (komunikan). Pikiran bisa merupakan gagasan, informasi, opini, dan lain-lain, yang muncul dari

¹⁶ *Ibid.*, h. 68.

benaknya. Perasaan bisa berupa keyakinan, kepastian, keragu-raguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan, dan lain sebagainya, yang timbul dari lubuk hati.

Proses komunikasi terbagi menjadi dua tahap, yakni secara primer dan secara sekunder

Proses komunikasi dalam struktur formal tersebut pada hakikat-nya dapat dibedakan atas tiga dimensi.yaitu:

1. Dimensi vertikal,
2. Dimensi horizontal, dan
3. Dimensi luar organisasi.

Diantara lima problem atau hambatan-hambatan informasi , yaitu:

1. Lack of Understanding
2. Shortage of Qualified Manpower
3. Shortage of Qualified Manpower
4. Scope and Quality of Services dan
5. Law Use

DAFTAR PUSTAKA

- Barnard, Chester I. 1938 *The Function of the Executive*, Harvard: Cambridge Mass.
- Effendy, Onong Uchjana. 1984. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: CV. Remadja Karya.
- Rogers, Everett M. dan Rekha Agarwala. 1976. *Communication in Organisation*. New York: The Free Press.

- Siswanto, Bambang. 1992. *HUMAS, Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2001. *Perilaku Organissasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.