MetaCommunication; Journal Of Communication Studies P-ISSN : 2356-4490
Vol 1 No 1 Maret 2016 E-ISSN : 2549-693X

MENGELOLA KONFLIK PERBEDAAN BUDAYA PROFESI WARTAWAN DAN HUMAS

Muhammad Badri, M.Si
Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Suska Riau
mbadri@uin-suska.ac.id

ABSTRAK

Konflik dapat terjadi karena perbedaan profesi. Sebab semua profesi memiliki budaya kerja, kode etik, dan standar operasional yang berbeda pula. Contoh kasus konflik akibat budaya profesi adalah antara wartawan dengan humas. Sebab keduanya meskipun selalu berhubungan tapi memiliki tugas dan peran yang kontras. Wartawan menjalankan fungsi sebagai kontrol sosial sehingga kerap mengkritisi perusahaan. Sementara humas berusaha menjaga reputasi perusahaan melalui pembentukan citra positif di benak masyarakat, salah satunya memanfaatkan media. Konflik kepentingan tersebut dapat dihindari bila masing-masing menghargai budaya profesi. Tapi bila tetap terjadi konflik, humas harus memahami regulasi yang berlaku dalam rangka melindungi kebebasan pers yaitu UU No. 40 tahun 1999 tentang Pers, bukan melalui KUHP yang berpotensi mempertajam konflik. Sesuai UU Pers permaslahan dengan pers bisa diselesaikan melalui hak jawab, yaitu hak seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan tanggapan atau sanggahan terhadap pemberitaan berupa fakta yang merugikan nama baiknya.Namun bila hak jawab tidak ditanggapi bisa langsung mengadu ke Dewan Pers yang dapat berperan sebagai mediator.Sebab fungsi Dewan Pers antara lain adalah memberikan pertimbangan dan mengupayakan penyelesaian pengaduan masyarakat atas kasus-kasus yang berhubungan dengan pemberitaan pers, serta mengembangkan komunikasi antara pers, masyarakat, dan pemerintah.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perbedaan profesi dapat menyebabkan terjadinya konflik. Karena masing-masing profesi memiliki budaya yang berbeda. Biasanya budaya profesi dipengaruhi oleh budaya organisasi, yaitu nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku di suatu organisasi. Selain itu juga dipengaruhi oleh *standar operating procedure* (SOP) yang menjadi kerangka acuan bagi suatu pekerjaan tertentu. Apalagi, kalau jenis pekerjaan tersebut memiliki kode etik yang harus dipatuhi oleh orang-orang yang bekerja di bidang tersebut.

Salah satu koflik karena perbedaan jenis pekerjaan dalam bidang komunikasi adalah antara wartawan dengan humas. Padahal para wartawan memerlukan orang-orang humas, sama seperti orang-orang humas memerlukan wartawan. Keduanya saling membutuhkan, untuk kepentingan pekerjaannya masing-masing. Namun kedua profesi tersebut sering terlibat dalam konflik, ketika mempertahankan, pemperjuangkan, atau membela kepentingannya masing-masing.

Ruslan (1999) mengatakan bahwa secara umum pers berfungsi memberikan informasi, penyebaran pengetahuan, unsur mendidik dan menghibur bagi pembacanya.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Selain itu fungsi khusus pers adalah kemampuan untuk mempengaruhi opini masyarakat, melaksanakan sistem kepengawasan sosial. Hal tersebut memiliki pertentangan dengan fungsi PR yang justru berkaitan dengan publikasi bersifat positif, dengan penyebaran informasi atau pesan untuk meningkatkan pengenalan (awareness), mendidik, menciptakan citra dan opini masyarakat kepada sesuatu yang positif serta menghindarkan unsur-unsur pemberitaan atau publikasi yang bersifat negatif, sensasional, polemik atau kontroversial di masayarakat. Secara lebih jelas perbedaan antara fungsi PR dan wartawan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 1. Perbedaan Tugas Wartawan dan Humas (Ruslan, 1999)

Seringkali hubungan antara humas dan media menjadi inti dari konflik etis pada profesi masing-masing. Karena baik humas maupun wartawan memiliki kode etik profesi yang bisa saling bersinergi atau bertentangan. Dua isu besar yang kerap muncul dalam hubungan humas dengan media adalah kejujuran dalam komunikasi dan akses —baik akses humas ke media maupun sebaliknya. Kedua isu yang berpotensi menjadi masalah ini dapat mempengaruhi hubungan antara humas dan media, serta hubungan antara organisasi dan masyarakat yang menggunakan media sebagai saluran informasi.

Padahal menurut Parsons (2007), 40-50 persen atau lebih dari semua berita yang dilaporkan setiap hari berasal dari departemen humas dari pemerintah, bisnis, dan organisasi nirlaba. Maka hubungan media merupakan salah satu strategi yang penting dan tentu saja memiliki profil paling tinggi yang digunakan oleh humas untuk mengkomunikasikan dan mengembangkan hubungan dengan masyarakat. Ini berarti bahwa hubungan antara humas dan media sebagai publik yang penting sangat signifikan; akan tetapi, ada dilema etis yang tak terpisahkan dari hubungan ini.

Membangun hubungan dengan media juga dapat diibaratkan menyatukan dua kepentingan yang berbeda. Karena kepentingan perusahaan dengan media bisa jadi saling membutuhkan dan menguntungkan, tetapi dalam situasi tertentu bisa menjadi dua hal yang saling bertentangan. Humas jelas membawa pesan dan kepentingan perusahaan. Sedangkan media membawa kepentingan yang berbeda pula, kepentingan perusahaan pers maupun kepentingan individu wartawan. Karena itulah loyalitas keduanya secara konkret pasti berbeda.

Tabel 1. Peran Kontras antara Wartawan dengan Humas

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

	Wartawan	Humas
Tanggung jawab	Para wartawan terarah kepada pihak perusahaan penerbit yang segala kebijakannya harus ditaati berdasarkan pengarahan dari sang editor atau pimpinan redaksi. Pada dasarnya, setiap kebijakan itu dimaksudkan agar perusahaan penerbit yang bersangkutan dapat mencetak laba, baik dari hasil penjualan, pemasangan iklan atau kedua-duanya. Namun, sebanyak apapun penghasilan yang diperoleh dari iklan, setiap perusahaan media berkeinginan agar medianya diminati khalayak. Oleh karena itu, para wartawan tetap dituntut untuk menurunkan berita-berita atau liputan (*feature*) yang baik dan menarik, dalam arti bisa menjadi daya tarik bagi masyarakat.	Praktisi humas tertuju kepada perusahaan induk atau perusahaan kliennya, selama hal itu tidak bertentangan dengan kode etik humas PR, segala peraturan hukum yang berlaku, serta kepentingan umum.
Tugas	Karena adanya tunturan untuk memuaskan para pembaca, pendengar atau pemirsa, maka para wartawan akan memuat hal-hal yang akan menarik minat mereka, bukannya apa yang diinginkan oleh praktisi humas. Bertolak dari hal itu, maka ada kalanya para jurnalis memilih suatu berita yang sama sekali tidak diinginkan oleh para praktisi humas. Musibah atau skandal yang melanda suatu lembaga pemerintahan, misalnya, merupakan santapan lezat bagi wartawan, tapi merupakan pil pahit bagi pejabat humas dari lembaga yang bersangkutan. Berita-berita tentang kecelakaan, penyelewengan, atau persekongkolan, yang selalu mengisi media massa jelas bukan merupakan sesuatu yang menyenang-kan bagi humas dari organisasi yang terkait. Namun tidak perduli apakah para humas itu senang atau tidak, para pembaca memang lebih menyukai berita-berita semacam itu ketimbang berita-berita yang serius. Oleh sebab itu, para praktisi humas harus menyadari bahwa wartawan tidak selamanya akan menjadi sekutu atau sahabat yang menyenangkan. Ini bukanlah pandangan sinis, melainkan praktis dan realistis. Hal inilah yang dikenal sebagai situasi pertentangan (*adversarial situation*) yang alamiah	Tugas pokok seorang praktisi humas adalah menjalankan program-program humas yang telah direncanakan serta disetujui sebelumnya, dengan tujuan memaksimalkan pengetahuan dan pemahaman khalayak atas produk, sosok keseluruhan atau aspek-aspek lainnya dari organisasi/ perusahaan atau klien.

Sumber: Jefkins (2003)

Perbedaan tugas dan tanggungjawab antara wartawan dengan humas itulah yang kemudian sering menimbulkan konflik. Dari perspektif wartawan, konflik bisa terjadi karena humas tidak mau memberikan informasi yang dibutuhkan, menghindar ketika dimintai konfirmasi, hingga melecehkan wartawan. Sedangkan dari perspektif humas konflik biasanya terjadi karena wartawan terlalu memaksa untuk mendapatkan informasi, tidak mengikuti prosedur yang diharapkan, pemaksaan kehendak, hingga munculnya pemberitaan negatif.

1.2. Tujuan Penulisan

Penulisan artikel ini bertujuan untuk melakukan analisis pengelolaan konflik budaya profesi antara wartawan dengan humas dari perspektif komunikasi. Secara spesifik tujuan penulisan artikel ini adalah sebagai berikut:

a. Mengetahui perbedaan budaya profesi wartawan dengan humas.

b. Mengetahui potensi konflik akibat perbedaan budaya profesi wartawan dengan humas.

c. Menganalisis penyelesaian konflik antara wartawan dengan humas.

II. KAJIAN TEORITIS

2.1. Konflik dan Budaya Kerja

Fisher dkk (2001) menjelaskan bahwa konflik merupakan hubungan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki atau yang merasa memiliki sasaran-sasaran yang tidak sejalan. Menurut Littlejohn dan Domenici (2007) konflik ada ketika orang merasa perbedaan-perbedaan yang mereka miliki menjadi masalah yang memerlukan tindakan khusus. Dengan kata lain, perbedaan menciptakan hambatan tertentu yang membutuhkan usaha tertentu untuk mengelolanya.

Pickering (2001) menjelaskan bahwa komunikasi yang buruk memperparah persoalan karena setiap orang yang terlibat dalam konflik mulai secara tidak sadar mereka-reka motivasi buruk pihak lain. Perbedaan antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima akan menimbulkan masalah komunikasi ketika konflik berlangsung. Tidak mengherankan bila banyak konflik yang berakibat dari kesalahpengertian. Satu faktor yang membuat

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

komunikasi antarindividu menjadi lebih rumit adalah penggunaan teknik yang tidak tepat untuk mengatasi konflik. Gaya menghindar dapat ditafsirkan salah. Toleransi bisa dikira rasa kesal atau sikap tidak peduli. Hal-hal sepele yang mengesalkan bisa menjadi konflik tahap pertam.

Suatu kasus konflik perlu dianalisis karena: (a) untuk memahami latar belakang dan sejarah situasi dan kejadian kejadian saat sekarang (b) untuk mengidentifikasi semua kelompok yang terlibat, tidak hanya kelompok yang menonjol saja (c) untuk memahami pandangan semua kelompok dan lebih mengetahui bagaimana hubungan satu sama lain (d) untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan kecenderungan-kecenderungan yang mendasari konflik, dan (e) untuk belajar dari kegagalan dan juga kesuksesan (Fisher, 2001).

Kilmann *et.al dalam* Sutrisno (2011) menjelaskan bahwa pengertian budaya sebenarnya sangat luas, meliputi berbagai aspek dan bidang, salah satunya dalam pekerjaan. Dimana budaya kerja berkaitan dengan budaya organisasi. Budaya organisasi dapat didefinisikan sebagai perangkat sistem nilai-nilai (*values*), keyakinan-keyakinan (*beliefs*), asumsi-asumsi (*assumptions*), atau norma-norma yang telah lama berlaku, disepakati, dan diikuti oleh para anggota suatu organisasi sebagai pedoman perilaku dan pemecahan masalah-masalah organisasinya.

Liliweri (2007) mengemukakan bahwa komunikasi antarbudaya sendiri dapat dipahami sebagai pernyataan diri antar pribadi yang paling efektif antara dua orang yang saling berbeda latar belakang budaya. Untuk membantu memahami cara-cara mengelola konflik, Fisher (2001) memberikan ringkasan teori-teori utama penyebab konflik:

a. Teori Hubungan Masyarakat
   Menganggap bahwa konflik disebabkan oleh polarisasi yang terus terjadi, ketidakpercayaan dan permusuhan di antara kelompok yang berbeda dalam suatu masyarakat.
b. Teori Negosiasi Prinsip
   Menganggap bahwa konflik disebabkan oleh posisi-posisi yang tidak selaras dan perbedaan pandangan tentang konflik oleh pihak-pihak yang mengalami konflik.
c. Teori Kebutuhan Manusia
   Berasumsi bahwa konflik yang berakar dalam disebabkan oleh kebutuhan dasar manusia – fisik, mental, dan sosial – yang tidak terpenuhi atau dihalangi. Keamanan, identitas, pengakuan, partisipasi, dan otonomi sering merupakan inti pembicaraan.
d. Teori Identitas
   Berasumsi bahwa konflik disebabkan karena identitas yang terancam, yang sering berakar pada hilangnya sesuatu atau penderitaan di masa lalu yang tidak diselesaikan.
e. Teori Kesalahpahaman Antarbudaya
   Berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh ketidak cocokan dalam cara-cara

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

komunikasi di antara berbagai budaya yang berbeda.

f. Teori Transformasi Konflik

Berasumsi bahwa konflik disebabkan oleh masalah-masalah ketidaksetaraan dan ketidakadilan yang muncul sebagai masalah-masalah sosial, budaya dan ekonomi.

2.2. Budaya Kerja Wartawan

Wartawan adalah orang yang secara teratur melaksanakan kegiatan jurnalistik, yaitu kegiatan yang meliputi mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi baik dalam bentuk tulisan, suara, gambar, suara dan gambar, serta data dan grafik maupun dalam bentuk lainnya dengan menggunakan media cetak, media elektronik, dan segala jenis saluran yang tersedia (UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers).

Dalam menjalankan pekerjaaannya, wartawan memiliki standar kompentensi yang memadai dan disepakati oleh masyarakat pers. Menurut Dewan Pers (2010) Standar Kompetensi Wartawan adalah rumusan kemampuan kerja yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan/ keahlian, dan sikap kerja yang relevan dengan pelaksanaan tugas kewartawanan. Standar kompetensi tersebut menjadi alat ukur profesionalitas wartawan serta diperlukan untuk melindungi kepentingan publik dan hak pribadi masyarakat.

Kompetensi wartawan pertama-pertama berkaitan dengan kemampuan intelektual dan pengetahuan umum. Kompetensi ini meliputi kemampuan memahami etika dan hukum pers, konsepsi berita, penyusunan dan penyuntingan berita, serta bahasa. Dalam hal yang terakhir ini juga menyangkut kemahiran melakukannya, seperti juga kemampuan yang bersifat teknis sebagai wartawan profesional, yaitu mencari, memperoleh, menyimpan, memiliki, mengolah, serta membuat dan menyiarkan berita (Dewan Pers, 2010).

Wartawan juga terikat dengan kode etik jurnalistik, yaitu landasan moral dan etika profesi sebagai pedoman operasional dalam menjaga kepercayaan publik dan menegakkan integritas serta profesionalisme. Surat Keputusan Dewan Pers No: 03/SK-DP/III/2006 tentang Kode Etik Jurnalistik menyebutkan 11 Pasal Kode Etik yang mengatur independensi wartawan, profesionalisme dalam melaksanakan tugas jurnalistik, pengujian informasi, kejujuran, larangan penyalahangunaan profesi, hak tolak, privasi narasumber, larangan diskriminasi, mekanisme ralat berita dan pelayanan hak jawab.

2.3. Budaya Kerja Humas dalam Hubungan Media

Humas adalah keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya. Jadi Humas merupakan suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur (Anggoro,

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

2005).

Sedangkan orang yang bekerja sebagai profesional humas biasa disebut sebagai praktisi humas atau *Public Relation Officer* (PRO). Salah satu kemampuan penting yang harus dimiliki humas adalah menjadlin hubungan baik dengan kalangan media massa. Dimana hubungan media (*media relations*), sering juga juga disebut hubungan pers (*press relations*) merupakan salah satu bagian dari kegiatan PR.

Jefkins (2003) mendefinisikan hubungan pers adalah usaha untuk mencapai publikasi atau penyiaran yang maksimum atas suatu pesan atau informasi PR dalam rangka menciptakan pengetahuan dan pemahaman bagi khalayak dari organisasi atau perusahaan yang bersangkutan. Dalam hubungan pers ini, arti penting dan popularitasnya sangat bergantung pada sejauh mana peranan dan keberadaan media massa itu sendiri serta tingkat penerimaannya oleh masyarakat.

Iriantara (2005) mendefinisikan pengertian media relations dalam dua hal. *Pertama*, media relations itu berkenaan dengan media komunikasi. Media komunikasi ini diperlukan karena menjadi sarana yang sangat penting dan efisien dalam berkomunikasi dengan publik. *Kedua*, media relations itu pada dasarnya berkenaan dengan pemberian informasi atau memberi tanggapan pada media pemberitaan atas nama organisasi atau klien.

Berikut ini akan diuraikan beberapa prinsip umum yang perlu diperhatikan oleh setiap praktisi PR dalam rangka menciptakan dan membina hubungan pers yang baik: (a) Mamahami dan melayani media; (b) Membangun reputasi sebagai orang yang dapat dipercaya, (c) Menyediakan materi yang berkualitas baik; (d) Bekerjasama dalam penyediaan materi; (e) Menyediakan fasilitas verifikasi; (f) Membangun hubungan personal yang kokoh (Jefkins, 2003).

Parsons (2007) menjelaskan bahwa untuk mensinergikan hubungan humas dengan media tanpa melanggar kode etik masing-masing diperlukan empat pilar.

1. *Kejujuran dan ketepatan*

   Demi keuntungan masyarakat dan hubungan humas dengan media, humas harus menggunakan kejujuran dan ketepatan dalam berhubungan dengan media. Ini bukan berarti keterbukaan total, namun ketika diputuskan menahan informasi, maka keputusan untuk menahan informasi ini tidak akan menyesatkan seseorang. Informasi yang menyesatkan sama tidak jujurnya dengan informasi yang penuh kebohongan.

2. *Kebijaksanaan*

   Bersikap bijaksana tentang kapan dan bagaimana menggunakan media berarti bahwa seorang praktisi humas menghindari penyumbatan saluran komunikasi masyarakat dengan tidak memberikan berita palsu. Menyumbat saluran komunikasi masyarakat memiliki efek yang merusak masyarakat serta elemen kepercayaan dalam hubungan antara humas dan media.

3. *Kepekaan*

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Kepekaan terhadap media adalah salah satu pelumas kepercayaan yang paling penting dalam hubungan humas dengan media. Menerima telpon/e-mail dari media dan membalasnya mungkin nampak seperti strategi pendekatan lainnya, namun hal ini memiiiki pengaruh penting terhadap kepercayaan.

4. *Rasa hormat*

Selalu berperilaku profesional dan terhormat, bahkan ketika menghadapi sikap kasar, merupakan aspek mendasar dari hubungan yang etis—baik dengan media ataupun dengan semua orang. Memperlakukan orang lain dengan penuh rasa hormat merupakan langkah pertama menuju interaksi yang bermoral tinggi.

III. PEMBAHASAN

3.1. Penyebab Konflik Wartawan-Humas

Di negara-negara yang wartawannya memiliki kebebasan yang bertanggungjawab, hubungan wartawan dan humas ditandai dengan adanya sejumlah konflik kepentingan. Bagi wartawan, humas adalah orang yang selalu punya kecenderungan memanfaatkan media massa dengan segala cara untuk memperoleh peliputan terhadap lembaga tempat humas itu bekerja, sehingga mengganggu mekanisme sistem kerja pers yang normal. Sebaliknya bagi humas, wartawan dianggap sebagai pihak yang mencari-cari kesalahan atau sisi negatif sebuah organisasi.

Di Indonesia setelah reformasi tahun 1998 kemerdekaan pers mendapat jaminan undang-undang. Terbitnya Undang Undang No. 40 Tahun 1999 tentang Pers (UU Pers) mempertegas pentingnya kebebasan pers sebagai salah satu pilar demokrasi. Dalam UU Pers dijelaskan bahwa pers menjalankan fungsi dan peranannya tanpa takut mengalami intimidasi dan pembredelan dari pihak manapun.

Sekalipun demikian, menurut Girsang (2007) sebagian masyatakat tetap menilai bahwa makna kebebasan dan kemerdekaan pers yang dituangkan dalam karya jurnalistik atau pemberitaan sering kelewat batas. Bahkan sampai muncul istilah "kebablasan". Berita yang disajikan oleh pers dianggap kerap menimbulkan efek negatif yang harus ditanggung oleh warga masyatakat akibat arogansi pers yang menafsirkan kemerdekaan dan kebebasan pers dengan terlampau longgar. Hal itu pada akhirnya memunculkan berbagai kecaman terhadap pers. Bahkan dalam kasus-kasus tertentu, masyarakat juga memperkarakan pers ke pengadilan dengan tujuan memenjarakan (pidana penjara) insan pers.

Dalam konteks ini, perlu dipahami bahwa wartawan juga manusia, yang tidak luput dari kesalahan dalam bekerja. Tapi kadang-kadang, wartawan mempunyai motif tersembunyi, kepentingan yang tertanam atau "cepat tersinggung dan cepat marah" terhadap narasumber yang kemudian memutarbalikkan pandangan mereka dan apa yang mereka laporkan. Atau hanya karena malas memverifikasi informasi dan melakukan konfirmasi terhadap objek pemberitaan.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Semua hal di atas bisa menjadi pemicu sengketa pers.

Tapi salah pemberitaan yang penuh kebencian dan disengaja relatif jarang. Sebagian besar wartawan adalah individu yang jujur dan pekerja keras. Kecuali wartawan gadungan, yang melakukan tindakan tercela seperti pemerasan dan sebagainya. Wartawan profesional umumnya berusaha melakukan pekerjaan dengan kemampuan terbaiknya. Sengketa pers yang terjadi di Indonesia umumnya karena terjadi kesalahan dalam pemberitaan. Baik kesalahan karena tidak lengkap dalam melakukan konfirmasi sehingga memenuhi kaidah *cover both side*, maupun kesalahan dalam pengutipan wawancara dan pemuatan data.

Menurut Macnamara (1999) meskipun teori konspirasi dan motif politik sering ditunjukkan sebagai alasan untuk salah pemberitaan di media, penyebab sebenarnya seringkali jauh lebih mendasar. Salah pemberitaan kadang-kadang terjadi hanya karena tekanan batas waktu pada wartawan yang membatasi waktu untuk memeriksa dan memverifikasi informasi. Kesalahan juga terjadi karena kurangnya pengetahuan wartawan terhadap suatu tema pemberitaan. Beberapa wartawan adalah spesialis dalam bidang mereka, seperti wartawan ekonomi, wartawan politik, wartawan kriminal, wartawan olahraga, dan sebagainya. Tetapi sebagian besar lainnya adalah reporter umum yang meliput sederetan luas isu.

Namun Ketidaktahuan PR dalam penyelesaian sengketa pers juga seringkali berbuntut panjang dan menimbulkan antipati pers terhadap suatu perusahaan/ organisasi. Kondisi demikian tentu merugikan perusahaan, apalagi kalau sampai menjadi bulan-bulanan pemberitaan media massa. Karena itu pemahaman terhadap keduanya diperlukan untuk penyelesaian sengketa wartawan dengan humas.

3.2. Penyelesaian Konflik Wartawan-Humas

Penyelesaian konflik Pers, umumnya dilakukan melalui proses mediasi Dewan Pers. Hal tersebut juga diatur dalam UU No. 40 Tahun 1999 tentang Pers, dimana dalam Pasal 15 Ayat (2) dijelaskan bahwa fungsi Dewan Pers antara lain adalah memberikan pertimbangan dan mengupayakan penyelesaian pengaduan masyarakat atas kasus-kasus yang berhubungan dengan pemberitaan pers, serta mengembangkan komunikasi antara pers, masyarakat, dan pemerintah.

Apalagi menurut Girsang (2007) penyelesaian melalui jalur hukum yang diatur dalam KUHP (Kitab Undang-Undang Hukum Pidana) dan KUHPer (Kitab Undang-Undang Hukum Perdata) mendapat kecaman dari banyak pihak terutama insan pers, karena dinilai merupakan kriminalisasi terhadap pers. Sebab UU Pers telah menyediakan mekanisme penyelesaiannya, termasuk sanksi hukumnya. Kecuali kalau kasus hukumnya diluar karya jurnalistik, misalnya wartawan melakukan pemerasan, penipuan, pencurian, pembunuhan dan sebagainya, maka dapat melalui jalur hukum menggunakan KUHP.

Konflik dengan wartawan bisa juga dimediasi oleh organisasi kewartawanan

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

tempat wartawan tersebut bernaung, seperti Aliansi Jurnalis Independen (AJI), Persatuan Wartawan Indonesia (PWI), Ikatan Jurnalis Televisi Indonesia (IJTI), dan sebagainya. Dapat juga melalui organisasi profesi humas seperti Perhimpunan Hubungan Masyarakat (Perhumas). Mediasi dalam penyelesaian sengketa wartawan-humas penting dilakukan dibanding melakukan penyelesaian di jalur pengadilan. Karena kedua profesi tersebut meskipun berbeda tapi saling berhubungan dan membutuhkan.

Apalagi menurut pendapat Littlejohn dan Domenici (2001) sistem manajemen konflik harus memanfaatkan mediator dan fasilitator yang dapat membantu partisipan konflik untuk "menyelamatkan muka" mereka dalam situasi yang mengancam. Konflik yang terjadi berpeluang akan munculnya sikap ketidakhormatan, memalukan dan pembelaan diri. Mediator dan fasilitator dengan kemampuan yang mereka miliki mampu membingkai ulang masalah ini dengan tetap menjaga percakapan berlangsung.

Dalam penyelesaian konflik antara pers dan humas, apabila suatu perusahaan/ organisasi merasa dirugikan karena pemberitaan bisa melalui mekanisme Hak Jawab. Namun apabila Hak Jawab tidak menyelesaikan masalah atau masalah tersebut tidak bisa hanya diselesaikan melalui Hak Jawab, maka pihak yang bersengketa dengan pers dapat mengirim pengaduan ke Dewan Pers.

3.2.1. Meminta Hak Jawab

Apabila humas/perusahaan menjadi korban kesalahan pemberitaan oleh media, untuk tahap awal dapat mengajukan Hak Jawab dan Hak Koreksi kepada media bersangkutan. Dimana dalam Pasal 1 UU No. 40/1999 tentang Pers disebutkan Hak Jawab merupakan hak seseorang atau sekelompok orang untuk memberikan tanggapan atau sanggahan terhadap pemberitaan berupa fakta yang merugikan nama baiknya.

Sedangkan Hak Koreksi adalah hak setiap orang untuk mengoreksi atau membetulkan kekeliruan informasi yang diberitakan oleh pers, baik tentang dirinya maupun tentang orang lain. Media juga wajib memberikan hak koreksi, yaitu keharusan melakukan koreksi atau ralat terhadap suatu informasi, data, fakta, opini, atau gambar yang tidak benar yang telah diberitakan oleh pers yang bersangkutan.

Berdasarkan Peraturan Dewan Pers Nomor 9/Peraturan-DP/X/2008 tentang Pedoman Hak Jawab, dijelaskan bahwa fungsi Hak Jawab adalah: (a) Memenuhi hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat; (b) Menghargai martabat dan kehormatan orang yang merasa dirugikan akibat pemberitaan pers; (c) Mencegah atau mengurangi munculnya kerugian yang lebih besar bagi masyarakat dan pers; (d) Bentuk pengawasan masyarakat terhadap pers.

Sedangkan tujuan Hak Jawab adalah untuk: (a) Memenuhi pemberitaaan atau karya jurnalistik yang adil dan berimbang; (b) Melaksanakan tanggung jawab pers kepada masyarakat; (c) Menyelesaikan sengketa

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

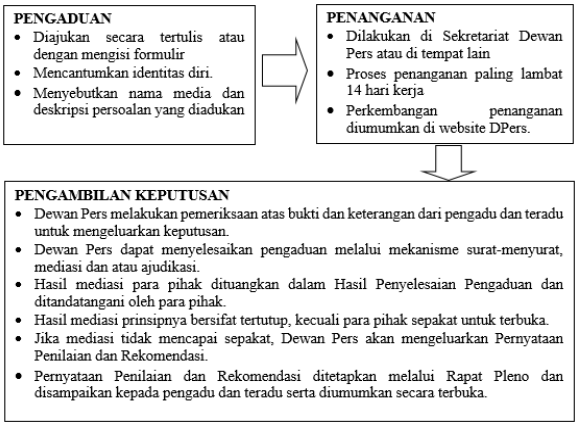
pemberitaan pers; (d) Mewujudkan iktikad baik pers.

3.2.2. Pengaduan ke Dewan Pers

Dalam lampiran Peraturan Dewan Pers Nomor 3/Peraturan-DP/VII/2013 Tentang Prosedur Pengaduan ke Dewan Pers, dijelaskan beberapa hal:

a. Pengaduan adalah kegiatan seseorang, sekelompok orang atau lembaga/instansi yang menyampaikan keberatan atas karya dan atau kegiatan jurnalistik kepada Dewan Pers.
b. Pengadu adalah seseorang atau sekelompok orang, atau lembaga/instansi yang menyampaikan keberatan atas hal-hal yang terkait dengan karya dan atau kegiatan jurnalistik kepada Dewan Pers.
c. Teradu adalah wartawan, perusahaan pers, seseorang atau sekelompok orang, atau lembaga/instansi yang diadukan.
d. Kuasa adalah seseorang atau sekelompok orang, atau lembaga/instansi yang mendapat kuasa secara tertulis untuk mewakili pengadu atau teradu.
e. Karya jurnalistik adalah hasil kegiatan jurnalistik yang berupa tulisan, suara, gambar, suara dan gambar, serta data dan grafik maupun dalam bentuk lainnya dengan menggunakan media cetak, elektronik dengan menggunakan sarana yang tersedia.
f. Kegiatan jurnalistik adalah kegiatan mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi baik dalam bentuk tulisan, suara, gambar, suara dan gambar, serta data dan grafik maupun dalam bentuk lainnya dengan menggunakan media cetak, media elektronik, dan segala jenis saluran yang tersedia.

Secara administratif prosedur pengaduan ke Dewan Pers dapat digambarkan melalui diagram berikut ini:



Gambar 2. Skema Pengaduan ke Dewan Pers

Dalam konflik ini Dewan Pers pada dasarnya menjadi penengah yang membantu wartawan dan humas menyelesaikan sengketa. Karena salah satu fungsinya adalah memberikan pertimbangan dan mengupayakan penyelesaian pengaduan masyarakat atas kasus-kasus yang berhubungan dengan pemberitaan pers. Menurut Nugroho (2009) mediator juga membantu para pihak untuk membingkai persoalan yang ada agar menjadi masalah yang perlu dihadapi secara bersama. Karena peran utama yang mesti dijalankan mediator adalah mempertemukan kepentingan-kepentingan yang saling berbeda, agar mencapai titik temu yang dapat dijadikan sebagai pangkal tolak pemecahan masalahnya.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Dalam mediasi konflik wartawan dengan humas oleh Dewan Pers tersebut tentunya mengutamakan dialog. Karena bila mengacu konsep Littlejohn dan Domenici (2001), dengan dialog maka dapat:

a. Menemukan inti masalah

Dalam sebuah dialog – apakah itu dilakukan secara mediasi; sebuah kelompok kecil, privat atau sebuah forum publik, peserta diharapkan akan belajar tentang nilai, prinsip-prinsip moral dan ketertarikan. Mereka diharapkan dapat mengekspresikan dengan jelas dan mengakui orang lain. Dimana wartawan dan humas harus saling mengakui perbedaan profesi masing-masing dan mencari kesamaannya dalam konteks kerja sama yang saling menguntungkan.

b. Membangun respek

Hasil positif dialog lainnya adalah membangun hubungan kerja di masa depan. Sebab respek jarang dihasilkan dari resolusi konflik tradisional (tanpa dialog). Karena tanpa mediasi justru menghasilkan sikap tidak respek, permusuhan dan bahkan kebencian. Sikap respek harus dibangun oleh wartawan dan humas, agar terjadi kesepahaman dan saling menghormati profesi masing-masing.

c. Meredakan polarisasi/ pertentangan

Kecenderungan polarisasi sangat akut ketika konflik menjadi emosional. Tanpa dialog dalam sebuah mediasi, pertentangan akan semakin tinggi. Tapi dengan adanya mediasi yang dilakukan oleh Dewan Pers yang dijalankan sesuai dengan UU Pers, maka pertentangan dapat diatasi.

d. Membangun sebuah kontek untuk kolaborasi

Literatur tentang resolusi konflik penuh materi pada kolaborasi yang disebut penyelesaian masalah integratif, berdasarkan tawar menawar, berprinsip negosiasi. Dialog antara wartawan dengan humas menawarkan sebuah cara untuk membangun dasar kolaborasi dalam hubungan kerja di masa mendatang.

KESIMPULAN

IV. PENUTUP

Konflik perbedaan profesi dapat terjadi karena masing-masing profesi memiliki budaya berbeda. Salah satu koflik karena perbedaan profesi dalam bidang komunikasi adalah antara wartawan dengan humas. Meski kedua profesi tersebut saling membutuhkan, namun karena perbedaan kultur kerja maka dapat mengakibatkan konflik. Apalagi kalau kedua pihak saling mempertahankan, pemperjuangkan, atau membela kepentingannya masing-masing. Baik dalam konteks organisasi mau kode etik profesi.

Perbedaan ruang lingkup dan tujuan pekerjaan wartawan dengan humas sering menjadi akar permasalahan timbulnya konflik. Dari perspektif wartawan, konflik dapat terjadi karena humas tidak mau memberikan informasi yang dibutuhkan, menghindar ketika dimintai konfirmasi, hingga melecehkan profesi wartawan.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X

Sedangkan dari perspektif humas konflik timbul karena wartawan terlalu memaksa untuk mendapatkan informasi, tidak mengikuti prosedur, pemaksaan kehendak, hingga munculnya pemberitaan negatif.

Ketika konflik antara wartawan dan humas terjadi, mekanisme penyelesain konfliknya menurut UU Pers yaitu melalui proses mediasi di Dewan Pers. Apalagi penyelesaian melalui jalur hukum oleh publik dianggap sebagai bentuk kriminalisasi terhadap pers. Sebab UU Pers sudah menyediakan mekanisme penyelesaiannya, termasuk sanksi hukumnya. Namun sebelum melalui Dewan Pers, humas yang mengalami permasalahan dengan wartawan dapat meminta hak jawab atau hak koreksi ke media bersangkutan. Apabila mekanisme tersebut diabaikan oleh media tersebut dapat mengadukannya ke Dewan Pers. Berikutnya Dewan Pers akan melakukan mediasi dan menyeluarkan pernyataan atau rekomendasi atas permasalahan yang diadukan.

Apalagi sesuai UU Pers, perusahaan pers yang tidak melayani hak jawab selain melanggar kode etik jurnalistik juga dapat dijatuhi sanksi hukum pidana denda hingga ratusan juta rupiah. Begitu juga dengan pihak-pihak yang menghalangi kemerdekaan pers untuk mencari, memperoleh, dan menyebarluaskan gagasan dan informasi dapat dikenai sanksi yang sama. Artinya, baik wartawan maupun humas sama-sama dilindungi dalam menjalankan profesinya agar tidak saling merugikan. Kalau kedua profesi tersebut menjalankan tugas dan kewajibannya dengan saling menghargai dan menghormati, maka konflik antara wartawan dengan humas mudah-mudahan tidak sering terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

Anggoro, Linggar. 2005. *Teori dan Profesi Kehumasan*. Jakarta, Bumi Aksara.

Dewan Pers. 2010. *Standar Kompetensi Wartawan.* Jakarta, Dewan Pers.

Fisher, Simon, dkk. 2000. *Mengelola Konflik: Keterampilan & Strategi untuk Bertindak*. London, Zed Book Ltd.

Girsang, J. 2007. *Menyelesaikan Sengketa Pers*. Jakarta, Gramedia.

Iriantara, Y. 2005. *Media Relations: Konsep, Pendekatan, dan Praktik*. Bandung, Simbiosa.

Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta, Erlangga.

Liliweri, Alo. 2007. *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Littlejohn, Stephen dan Domenici, Kathy. 2001. *Engaging Communication In Conflict.* London, Sage Publication Inc.

Littlejohn, Stephen dan Domenici, Kathy. 2007. *Communication,Conflict, and The Management of Difference.* Illinois, Waveland Press Inc.

Macnamara, Jim. 1999. *Strategi Jitu Menjinakkan Media*. Jakarta, Mitra Media.

P-ISSN : 2356-4490
E-ISSN : 2549-693X
Nugroho, Susanti Adi. 2009. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Jakarta, Telaga Ilmu Indonesia.

Parsons, Patricia J. 2007. *Etika Public Relations. Panduan Praktik Terbaik*. Jakarta, Jakarta.

Pickering, Peg. 2001. *How To Manage Conflict. Kiat Menangani Konflik*. Edisi Ketiga. Jakarta, Erlangga.

Ruslan, Rosady. 1999. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.

Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. Jakarta, Kencana.