

## PENGARUH *KNOWLEDGE* PUBLIC RELATIONS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN '*RELIABILITY*' KEPADA STAKEHOLDERS

<sup>1</sup>Neni Yulianita, <sup>2</sup>Nurrahmawati, <sup>3</sup>Tresna Wiwitan

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: <sup>1</sup> yulianita.neni@gmail.com; <sup>2</sup> nurrahmawati10@gmail.com; <sup>3</sup> tresnawiwitan@gmail.com

*Abstrak.* Penelitian ini mengkaji pengaruh *knowledge* profesi public relations terhadap kualitas pelayanan dalam '*reliability*' kepada stakeholders di Universitas Islam Bandung, dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *knowledge* profesi public relations (PR) terhadap kualitas pelayanan '*reliability*' kepada stakeholders terkait dengan Pengetahuan PR mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman PR tentang proses manajemen Unisba, dan ketepatan PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial. Tulisan ini dikaji dengan menggunakan metode kuantitatif melalui survey eksplanatory. Total Populasi sebanyak 415 orang dosen tetap Unisba. Sampel penelitian diambil menggunakan rumus Slovin dengan  $\alpha$  0.1. diperoleh sampel sebanyak 53 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *knowledge* profesi PR di Unisba khususnya terkait dengan Pengetahuan PR mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman PR tentang proses manajemen Unisba, dan ketepatan PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial mempengaruhi secara signifikan kualitas pelayanan dalam *reliability* terhadap stakeholders.

**Kata kunci:** *Knowledge, Public Relations, Kualitas Pelayanan 'reliability', Stakeholders*

### 1. Pendahuluan

Pada era globalisasi ini, peran profesi Public Relations (PR) sudah dianggap penting bagi sebuah lembaga/organisasi, baik pemerintah maupun swasta. Salah satu peran profesi public relations adalah menjalin hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan masyarakat/stakeholders, karena tanpa adanya jalinan hubungan yang baik antara lembaga/organisasi dengan masyarakat/stakeholders-nya, maka tidak akan tercipta suasana yang kondusif.

Dalam rangka menjalin hubungan yang baik tersebut antara lembaga/organisasi dengan masyarakat/stakeholders, maka profesi public relations perlu untuk meningkatkan pengetahuannya dalam bidang profesinya tersebut. Profesi Public Relations dituntut untuk memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai berbagai publik dan media, mengerti tentang proses manajemen organisasi, dan memiliki ketepatan untuk mengantisipasi gejala yang terjadi terutama dalam masalah bisnis dan finansial. Selain itu, profesi PR perlu memiliki *product knowledge* yang bagus tentang organisasinya, apakah itu perusahaan, lembaga, ataupun instansinya.

Dengan pengetahuan yang dimiliki para profesional PR, konsekuensinya mereka dituntut untuk memberikan pelayanan sesuai dengan keahlian yang dimilikinya tersebut, yaitu memuaskan kebutuhan konsumen, sehingga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan diantara berbagai organisasi, apakah itu perusahaan, lembaga, ataupun instansi pemerintah. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang telah memenuhi

standar yang harus dicapai oleh suatu organisasi, apakah itu perusahaan, lembaga, ataupun instansi pemerintah.

Unisba merupakan lembaga pendidikan yang memiliki bagian kehumasan yang keberadaannya sangat dipertimbangkan atau diperhatikan oleh semua pihak yang menjadi stakeholdersnya. Dengan bermodalkan latar belakang pendidikan yang memadai yaitu sarjana fakultas ilmu komunikasi khususnya bidang public relations tentu saja para pejabat humas Unisba tersebut memiliki pengetahuan yang memadai di bidang public relations. Pengetahuan tersebut menjadi modal dasar untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada stakeholders baik internal maupun eksternal.

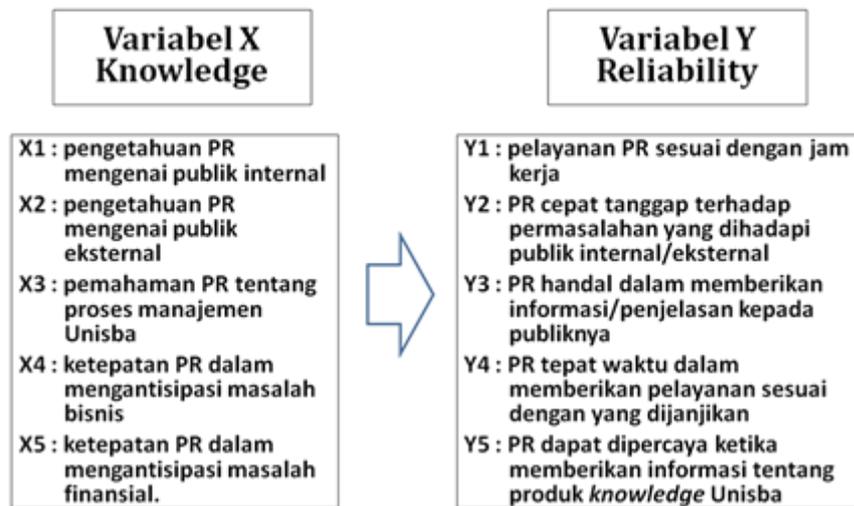
Berdasarkan kondisi tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji penelitian di bidang public relations dengan judul: “Pengaruh *Knowledge* Profesi Public Relations terhadap Kualitas Pelayanan dalam konteks ‘*Reliability*’ kepada Stakeholders Universitas Islam Bandung (Unisba).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka masalah penelitian yang dikaji dari *knowledge* profesi PR meliputi: pengetahuan PR mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman PR tentang proses manajemen Unisba, ketepatan PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial. Sedangkan kualitas pelayanan dalam konteks ‘*reliability*’ atau keandalan PR kepada stakeholders meliputi: pelayanan PR sesuai dengan jam kerja, PR cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi publik internal/eksternal, PR handal dalam memberikan informasi/penjelasan kepada publiknya, PR tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan PR dapat dipercaya ketika memberikan informasi tentang produk *knowledge* (berbagai informasi) Unisba.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: menganalisis pengaruh *knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan ‘*reliability*’ kepada stakeholders. Secara prinsip penelitian ini dilakukan guna pengembangan ilmu komunikasi khususnya public relations. Diharapkan penelitian ini dapat memperoleh data melalui fakta lapangan berkaitan dengan seberapa besar pengetahuan atau *knowledge* Public Relations berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan ‘*reliability*’ pada *Stakeholders*. Selanjutnya, hasil penelitian dapat dijadikan kajian ilmiah bagi para dosen, mahasiswa, para pemerhati Public Relations melalui berbagai bentuk kegiatan Public Relations secara profesional khususnya dilakukan di Universitas Islam Bandung.

Konsep profesional yang digunakan dalam penelitian dari, Cutlip, Center, and Broom (2000: 50) mengemukakan 4 (empat) hal yang dibutuhkan bagi keberhasilan seorang profesional, yakni : 1. *Skills*, 2. *Knowledge*, 3. *Abilities*, dan 4. *Qualities*. Dari empat karakteristik yang dikemukakan, dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan pada satu karakteristik saja, yaitu dalam konteks *knowledge* (pengetahuan PR). Sedangkan teori kualitas pelayanan yang diuji dalam penelitian ini adalah diambil dari konsep Parasuraman et.al. (1988: 12-40), tentang konsep TERRA yang terdiri dari *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Dari lima karakteristik kualitas pelayanan tersebut, peneliti hanya memfokuskan kajian penelitian ini pada *reliability* (keandalan) dari para profesional PR di Universitas Islam Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif melalui pendekatan *survey explanatory* yakni untuk melihat ada tidaknya pengaruh variabel X (variabel bebas) terhadap variabel Y (variabel terikat), yaitu untuk menguji “Seberapa besar pengaruh variabel *knowledge* profesi PR terhadap variabel kualitas pelayanan *reliability*. Untuk lebih jelasnya dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1

### Operasional Variabel X dan Variabel Y

Objek Penelitian adalah Universitas Islam Bandung, khususnya dosen tetap Unisba. Subjek Penelitian adalah Profesi Public Relations dan Kualitas Pelayanan kepada Stakeholders.

## 2. Pembahasan

Guna melandasi kajian hasil penelitian ini, peneliti mengutip beberapa pendapat ahli yang relevan. Untuk menjadi seorang profesional, harus memiliki ciri-ciri khusus yang melekat pada profesi yang ditekuninya. Khususnya profesional PR, secara umum Cutlip, Center, and Broom (2000: 50) mengemukakan mengenai 4 (empat) hal yang dibutuhkan bagi keberhasilan seorang profesional, yakni : 1. *Skills*, 2. *Knowledge*, 3. *Abilities*, dan 4. *Qualities*. Dari 4 (empat) karakter profesional yang dibutuhkan bagi keberhasilan seorang profesional tersebut, dalam penelitian ini peneliti memfokuskan kajiannya pada *Knowledge* atau pengetahuan profesi PR. *Knowledge* atau pengetahuan profesi PR yang terdiri dari: pengetahuan PR mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman PR tentang proses manajemen Unisba, dan ketepatan PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial. Berikut dikemukakan rincian dari *knowledge* dalam profesi PR adalah sebagai berikut:

*Knowledge*: memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai berbagai publik dan media, mengerti tentang proses manajemen organisasi, dan memiliki ketepatan untuk mengantisipasi gejala yang terjadi terutama dalam masalah bisnis dan finansial (Yulianita, 2012: 172).

Sementara itu, untuk kualitas pelayanan, peneliti hanya memfokuskan kajiannya pada aspek *reliability* atau kehandalan yang terdiri dari: kesesuaian pelayanan humas dengan jam kerja, kecepatan humas menanggapi terhadap permasalahan yang dihadapi publik internal/eksternal, kehandalan humas dalam memberikan informasi/penjelasan kepada publiknya, ketepatan waktu humas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan kepercayaan terhadap humas ketika memberikan informasi tentang

*product knowledge* (berbagai informasi produk) tentang Unisba. Berikut dikemukakan konsep keandalan adalah:

Kehandalan (*reliability*) adalah: kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi (Parasuraman et.al., 1988: 12-40).

## 2.1 Hasil Analisis Variabel X (Dimensi *Knowledge* Profesi PR)

Berdasarkan dimensi *knowledge*, dari pengumpulan data yang berhasil diolah, dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1**  
**Dimensi *Knowledge* Responden Dosen Tetap Unisba**

No	PERNYATAAN	SIKAP RESPONDEN										Total	
		SS		S		N/RR		TS		STS		f	%
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
1	Staf Humas memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai publik internal	15	28,30	23	43,40	11	20,75	4	7,55	0	0,00	53	100,00
2	Staf Humas memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai publik eksternal	16	30,19	22	41,51	12	22,64	3	5,66	0	0,00	53	100,00
3	Staf Humas memiliki pemahaman tentang proses manajemen Unisba	14	26,42	25	47,17	12	22,64	2	3,77	0	0,00	53	100,00
4	Staf Humas memiliki ketepatan dalam mengantisipasi masalah bisnis	7	13,21	15	28,30	25	47,17	4	7,55	2	3,77	53	100,00
5	Staf Humas memiliki ketepatan dalam mengantisipasi masalah finansial	3	5,66	18	33,96	27	50,94	3	5,66	2	3,77	53	100,00

Ket: SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N/RR = Netral/Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju  
f = 53      Sumber = Angket

Dalam konteks pengetahuan (*knowledge*) yang meliputi: Staf Humas memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai publik internal dan eksternal, paham tentang proses manajemen Unisba, tepat dalam mengantisipasi masalah bisnis dan tepat dalam mengantisipasi masalah finansial. Ini menunjukkan bahwa pada umumnya staf Humas Unisba sudah mengimplementasikan pengetahuannya tentang kehumasan Unisba dalam pekerjaannya. Namun demikian, masih ada dosen yang menyatakan ‘tidak setuju’ bahwa Humas Unisba memiliki pengetahuan tentang 5 aspek terkait dengan pengetahuan Staf Humas memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai publik internal, pengetahuan yang mendalam mengenai publik eksternal, pemahaman tentang proses manajemen Unisba, ketepatan dalam mengantisipasi masalah bisnis, dan ketepatan dalam mengantisipasi masalah finansial. Bahkan masih ada dosen yang menyatakan ‘sangat tidak setuju’ jika staf Humas dinyatakan memiliki ketepatan dalam mengantisipasi masalah bisnis dan memiliki ketepatan dalam mengantisipasi masalah finansial. Terkait dengan hal ini Cutlip, Center, and Broom (2000: 50) mengemukakan bahwa Pengetahuan (*knowledge*) yang dimiliki staf humas profesional sangat penting bagi seorang staf humas Unisba. Ini sesuai dengan apa yang dinyatakan bahwa

*Knowledge* yaitu memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai berbagai publik dan media, mengerti tentang proses manajemen organisasi, dan memiliki ketepatan untuk mengantisipasi gejala yang terjadi terutama dalam masalah bisnis dan finansial. Dengan demikian perlu kiranya staf Humas memperhatikan masalah pengetahuan kehumasan yang baik jika ingin dinyatakan sebagai Humas Unisba yang profesional.

**2.2 Variabel Y (Dimensi Keandalan/*Reliability*)**

Berikut ini adalah tabel berdasarkan dimensi keandalan (*reliability*), dari pengumpulan data yang berhasil diolah.

**Tabel 2**  
**Dimensi Keandalan (*Reliability*) Responden Dosen Tetap Unisba**

No	PERNYATAAN	SIKAP RESPONDEN										Total	
		SS		S		N/RR		TS		STS			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pelaksanaan pelayanan Humas sesuai dengan jam kerja	11	20,75	32	60,38	4	7,55	5	9,43	1	1,89	53	100,00
2	Staf Humas cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi publik internal/eksternal	11	20,75	27	50,94	10	18,87	5	9,43	0	0,00	53	100,00
3	Staf Humas handal dalam memberikan informasi/penjelasan kepada publiknya	16	30,19	23	43,40	6	11,32	8	15,09	0	0,00	53	100,00
4	Staf Humas tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan	13	24,53	26	49,06	11	20,75	3	5,66	0	0,00	53	100,00
5	Staf Humas dapat dipercaya ketika memberikan informasi tentang produk knowledge (berbagai informasi) tentang Unisba	16	30,19	27	50,94	5	9,43	5	9,43	0	0,00	53	100,00

Ket: SS = Sangat Setuju, S = Setuju, N/RR = Netral/Ragu-ragu, TS = Tidak Setuju, STS = Sangat Tidak Setuju f = 53 Sumber = Angket

Dalam konteks ini keandalan merupakan kinerja Humas harus sesuai dengan harapan dosen Unisba untuk aspek ketepatan waktu, pelayanan yang sama, dan sikap yang simpatik. Dari kelima alat ukur untuk dimensi keandalan dalam penelitian ini pada umumnya dosen setuju bahwa kinerja Humas Unisba dapat diandalkan namun demikian masih ada dosen yang menyatakan bahwa kinerja Humas Unisba menunjukkan tidak setuju di seluruh alat ukur tersebut. Bahkan masih ada dosen yang ‘sangat tidak setuju’ terutama pada aspek kesesuaian pelaksanaan pelayanan Humas dengan jam kerja. Hal ini harus menjadi bahan evaluasi Humas dalam memberikan pelayanan kepada dosen atau sebagai salah satu bagian dari publik internal, terlebih lagi pada dosen sebagai salah satu *stakeholder* penting. Namun demikian dari semua responden menyatakan bahwa Staf Humas dapat dipercaya ketika memberikan informasi tentang *product knowledge* (berbagai informasi produk) tentang Unisba. Ini artinya Humas Unisba masih menjunjung tinggi etika kejujuran dan memiliki *product knowledge* yang dapat diandalkan. Seperti yang telah dikemukakan bahwa Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi & Hamdani, 2008:182). Dengan demikian

perlu kiranya dipertimbangkan dan diperhatikan Humas Unisba dalam kacamata publik eksternal terkait keandalan ini.

### 2.3 Pengaruh *Knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan '*Reliability*' kepada *stakeholders*

H0: Tidak ada pengaruh *knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan kepada *stakeholders*.

H1: Ada pengaruh *knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan kepada *stakeholders*

Koefisien korelasi Pearson  $r=0,678$  dan nilai signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari  $\alpha=0,05$  maka H0 ditolak dan H1 diterima. Kesimpulannya terdapat hubungan yang kuat antara *knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan kepada *stakeholders* yakni sebesar 0,678. Jika dikuadratkan maka diperoleh nilai *Proportional Reduction in Error* (PRE) sebesar 0,8234. Artinya 82,34% kualitas pelayanan kepada *stakeholders* dipengaruhi atau ada hubungannya dengan *knowledge* profesi PR. Ini berarti mendukung konsep Cutlip, Center, and Broom (2000: 50) terkait profesional PR harus memiliki *knowledge* yang baik. *Knowledge*: seorang profesional harus memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai berbagai publik dan media, mengerti tentang proses manajemen organisasi, dan memiliki ketepatan untuk mengantisipasi gejala yang terjadi terutama dalam masalah bisnis dan finansial.

Dalam konteks penelitian ini peneliti mengembangkan indikator *knowledge* tersebut meliputi pengetahuan profesi PR mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman profesi PR tentang proses manajemen Unisba, ketepatan profesi PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial. Sementara itu *knowledge* yang dimiliki para pengelola PR sangat mempengaruhi kualitas pelayanan '*reliability*' terhadap *stakeholder* artinya penelitian ini mendukung Model/Teori SERVQUAL terkait *Reliability*, atau keandalan profesi PR yang meliputi: pelayanan PR sesuai dengan jam kerja, Staf Humas cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi publik internal/eksternal, Staf Humas handal dalam memberikan informasi/penjelasan kepada publiknya, Staf Humas tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan Staf Humas dapat dipercaya ketika memberikan informasi tentang *product knowledge* (berbagai informasi produk) tentang Unisba.

## 3. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan rumusan masalah, hasil penelitian, dan pembahasan yang disajikan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian jelas menunjukkan bahwa terdapat hubungan dan pengaruh yang sangat kuat *knowledge* profesi PR terhadap kualitas pelayanan *Reliability* kepada *stakeholders*. Hal ini dapat diartikan bahwa para pengelola Humas Unisba sudah menunjukkan keprofesionalannya dalam konteks *knowledge* atau pengetahuan terkait dengan Pengelola/Staf Humas memiliki pengetahuan mengenai publik internal dan eksternal, pemahaman profesi PR tentang proses manajemen Unisba, ketepatan profesi PR dalam mengantisipasi masalah bisnis dan finansial, sehingga keprofesionalan Humas tersebut memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam konteks *reliability* yang terdiri dari; pelayanan Humas sesuai dengan jam kerja, Pengelola/Staf Humas cepat tanggap terhadap permasalahan yang dihadapi publik internal/eksternal, Pengelola/Staf Humas handal dalam memberikan informasi/penjelasan kepada publiknya,

Pengelola/Staf Humas tepat waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dan Pengelola/Staf Humas dapat dipercaya ketika memberikan informasi tentang *product knowledge* (berbagai informasi) tentang Unisba.

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengusulkan beberapa rekomendasi atau saran-saran baik secara teoritis maupun secara praktis. Saran-saran yang peneliti kemukakan adalah secara teoritis penelitian ini disarankan dapat mengembangkan khasanah ilmu komunikasi khususnya dalam mengkaji keprofesionalan para pengelola Humas. Selain itu, disarankan terutama bagi para peneliti PR Profesional untuk meneliti lebih lanjut tentang *knowledge* atau pengetahuan profesi PR terkait kualitas pelayanan PR dalam konteks *reliability* ini, tidak saja PR di kalangan perguruan tinggi, tetapi juga PR di seluruh lembaga baik perusahaan, pemerintahan, dan lain-lain. Selain itu disarankan pula dari hasil temuan penelitian ini dapat digunakan bagi peninjauan ulang tentang *knowledge* profesi PR dalam konteks kualitas pelayanan *reliability* untuk dijadikan bahan masukan yang berharga dalam mengembangkan ilmu komunikasi khususnya dalam kajian komunikasi Public Relations.

Secara praktis sebaiknya hasil penelitian ini dapat memberikan alternatif pemecahan masalah yang berkaitan dengan *knowledge* profesi Public Relations di lembaga Pendidikan khususnya di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dan dapat memberikan masukan kepada Humas lembaga pendidikan khususnya dalam menyusun program kerja yang berkaitan pengembangan *knowledge* pengelola humas Unisba terhadap kualitas pelayanan *reliability* kepada *stakeholders*.

## Daftar pustaka

- A. Parasuraman, V. A. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing Volume 64 Number 1*, 12-40.
- Cutlip, S. M. (2000). *Effective Public Relations*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Dwiyanto, A. (2005). *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2008). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Ruslan, R. (2008). *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi; Konsep dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Seitel, F. P. (2004). *The Practice of Public Relations*. New Jersey: Pearson Education International.
- Yulianita, Neni. (2012). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat Universitas Islam Bandung (P2U-LPPM Unisba).