BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Public Relations*

Bertrand Russel Canfield, menyatakan "*Public Relations is a Philosophy of Management which place the interest of people first in every decision and action. It is expressed in policies interpreted to the public to secure understanding and obtain good will*". (*Public Relations* adalah falsafah management yang di dalam tiap keputusan dan tindakannya mendahulukan kepentingan orang lain).

(Abdurrahman,1995:26-27)

Di dalam *Public Relations* (PR) terdapat suatu kegiatan untuk menanamkan pengertian *good will*, kepercayaan, penghargaan pada dan dari *public* suatu badan khususnya dan masyarakat umumnya. Selain itu didalam *public Relations* terdapat suatu usaha untuk mewujudkan hubungan yang harmonis antara suatu badan dengan publiknya, usaha untuk memberikan atau menanamkan kesan yang menyenangkan sehingga akan timbul opini publik yang menguntungkan bagi kelangsungan badan itu.

Hal itu dilaksanakan oleh *public relations* dengan menunjukkan hal-hal yang positif tentang apa yang telah dilaksanakan dan direncanakan. Memberikan keterangan/penjelasan kepada publik dengan jujur, sehingga publik merasa diikutsertakan dalam usaha badan itu. Selain daripada itu sikap yang simpatik, ramah dan kata-kata yang sopan. Perhatian terhadap kritik-kritik dan saran-saran publik dengan kebijaksanaan akan dapat memberikan kepuasan pada usaha-usaha *public relations*. (Abdurrahman,1995:27)

Pengertian Publik

Apakah pengertian publik sama dengan masyarakat pertanyaan itu sering muncul dalam benak kita untuk itu mari kita perjelas pengertian "Publik".

Publik adalah sekelompok orang yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama pula, publik dapat merupakan group kecil, juga dapat merupakan kelompok besar.

Menurut B.A.F Mayor Polak adalah wadah seluruh antar hubungan sosial dengan seluruh jaringannya dalam arti umum, tanpa menentukan batas tertentu . (Abdurrahman,1995:28)

Berdasarkan pengertian tadi maka istilah *public relations* yang diterjemahkan dengan hubungan masyarakat pada hekekatnya adalah kurang tepat. Sedangkan istilah "Publik" dalam peristilahan sekarang ini lebih-lebih dalam bidang ilmiah, tetap saja disebut Publik.

Dengan pengertian *public relations* tadi berhubungan dengan publik dan pada dasarnya berfungsi untuk menghubungkan publik atau pihak-pihak yang berkepentingan didalam suatu instansi atau perusahaan. Hubungan yang efektif antara pihak yang berkepentingan itu adalah penting sekali demi tercapainya kepentingan dan kepuasan bersama. (Abdurrahman,1995:29)

Human Relations

Human relations dalam arti luas ialah interaksi antara seseorang dengan orang lain dalam segala situasi dan dalam segala bidang kehidupan untuk memperoleh kepuasan hati.

Jadi *human relations* ini dilakukan dimana saja: di rumah, di jalan, dalam bis, di kantor, dan sebagainya. Seseorang melakukan interaksi dengan orang lain; ia melakukan dengan cara yang sedemikian baiknya, sehingga maksudnya tercapai dengan memuaskan hati kedua belah pihak. Suksesnya *human relations* yang dilakukannya itu disebabkan ia tidak mengabaikan sikap sopan santun, ramah tamah, menghargai dan menghormati orang lain . Faktor yang termasuk etika. Dalam interaksi tersebut ia berpegang pada sifat-sifat manusia.

Human relations dalam arti sempit adalah juga interaksi antara seseorang dengan orang lain . Akan tetapi, interaksi di sini hanyalah dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekaryaan (*work organization*). Tujuannya ialah untuk menggiatkan seseorang bekerja dengan semangat kerjasama produktif, tetapi dengan hati puas dan senang.

Dengan *human relations* dapat diusahakan untuk menghilangkan rintangan-rintangan komunikasi, mencegah salah pengertian, dan mengembangkan segi konstruktif sifat tabeat manusia. (Effendy,1979 :14-15).


INDONESIAN GERMANY INSTITUTE
I G I