
MEMBANGUN STRATEGI KEHUMASAN BERBASIS KAN KEARIFAN LOKAL “TUNJUK AJAR MELAYU” DALAM UPAYA MEMINIMALISIR KONFLIK

Titi Antin
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
Email: fadilpps@yahoo.com
titi_antin@yahoo.com

Abstrak

Setiap perusahaan pasti pernah mengalami konflik baik internal maupun eksternal, dari skala kecil sampai besar. Mulai konflik dari tingkat individu, kelompok, sampai pada unit-unit yang ada. Dalam skala besar yang melibatkan perusahaan dengan masyarakat seperti sengketa lahan. Konflik merupakan proses yang dimulai bila satu pihak merasakan bahwa pihak lain telah mempengaruhi secara negatif. Konflik merupakan masa gawat atau saat genting, di mana situasi tersebut dapat merupakan titik baik atau sebaliknya, apabila konflik tidak ditangani dengan baik dan tepat waktu, konflik dapat mengarah pada situasi yang buruk dan berakibat fatal, terutama bagi pencitraan suatu perusahaan. Setiap perusahaan harus selalu mengantisipasi terjadinya konflik, banyak alternatif yang dipilih dalam strategi penanganannya. Upaya memasukkan unsur-unsur budaya Melayu “Tunjuk Ajar Melayu dalam pendekatan penanganan konflik perlu menjadi pemikiran. Tunjuk ajar adalah segala petuah, amanah, suri tauladan, dan nasehat yang membawa manusia ke jalan yang lurus yang diridhoi Allah, yang bermakna menyelamatkan manusia dalam kehidupan di dunia dan di akhirat. Tunjuk ajar menjadi panduan bagi orang Melayu dalam menjalani kehidupan ini. Kandungan tunjuk ajar merupakan gabungan nilai-nilai agama Islam, nilai-nilai budaya Melayu dan norma-norma sosial yang terdapat dalam masyarakat Melayu.

Kata kunci : Tunjuk Ajar Melayu, Strategi kehumasan

Pendahuluan

Di dalam kehidupan berorganisasi, setiap saat dapat terjadi konflik baik berbentuk konflik antarindividu sebagai anggota organisasi, terjadi dalam diri individu masing-masing, maupun

terjadi antara anggota organisasi atau organisasi dengan orang luar / masyarakat. Konflik dapat terjadi tidak hanya karena kepentingan antar individu, keluarga dan antar kelompok sosial yang berbeda, melainkan banyak kepentingan yang bertentangan, sehingga mereka berupaya untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhannya dan berupaya untuk mengalahkan kebutuhan dan kepentingan orang lain.

Perusahaan yang sedang mengalami konflik atau krisis dituntut untuk dapat menaggulangi krisis tersebut dengan tepat, untuk dapat menjaga citra atau reputasi perusahaan. Publik akan dapat melihat dan menilai sejauhmana kemampuan suatu perusahaan dapat mengatasi krisis dengan baik dan penyelesaiannya dapat memuaskan pihak-pihak terkait. Namun, apabila perusahaan tidak dapat menaggulangi konflik atau krisis yang terjadi, maka akan buruk penilaian masyarakat terhadap perusahaan tersebut.

Mengelola konflik yang terjadi dalam perusahaan bukanlah hal yang mudah, bahkan kadangkala permasalahan tersebut makin membesar yang dapat berdampak pada munculnya ketidakpercayaan target perusahaan. Apalagi pada masa sekarang ini, di mana kemajuan teknologi informasi menyebabkan ketatnya persaingan antar media, yang mungkin saja sebuah konflik internal dan eksternal, dapat berkembang ke ruang publik.

Dalam penanganan konflik, dituntut kemampuan dan kreativitas dari seorang praktisi public relations atau humas untuk menjalankan perannya. Para praktisi humas harus mampu menjadi mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal. Sebagaimana definisi humas dalam *The Statement of Mexico* bahwa :

“Praktik public relations adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensi-konsekuensinya, menasehati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang

melayani, baik untuk kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum” (Ruslan, 2006:17).

Public Relations yang memiliki peran yang sangat strategis dalam sebuah organisasi/ perusahaan, sebagaimana diungkapkan oleh Dozier and Broom yang dikutip Rosady Ruslan diantaranya yaitu sebagai; 1) Penasehat Ahli (*Expert Prescriber*), yaitu seorang praktisi PR harus memiliki kemampuan membantu mencari solusi dalam penyelesaian setiap masalah yang terjadi antara perusahaan dengan publiknya (*relationship*); 2) Fasilitator Komunikasi (*Communication Fasilitator*), yaitu praktisi PR harus mampu menjadi fasilitator atau mediator yang menjembatani antara manajemen dengan publiknya dan mengetahui keinginan dan harapan publik terhadap manajemen.

Sebagai publik, praktisi humas berhak mengetahui rencana kebijaksanaan, aktivitas, program kerja dan rencana-rencana usaha suatu perusahaan berdasarkan keadaan, harapan-harapan, dan sesuai dengan keinginan publik sasarannya. Di sini dituntut kemampuan dalam membangun strategi kehumasan dalam upaya mengelola dan meminimalisir terjadinya konflik.

Cara Pandang Terhadap Konflik

Konflik pada hakikatnya adalah segala sesuatu interaksi pertentangan antagonistik antara dua pihak atau lebih. Konflik organisasi (*organizational conflict*) adalah ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota-anggota atau kelompok-kelompok organisasi yang timbul karena adanya kenyataan bahwa mereka mempunyai perbedaan status, tujuan, nilai, dan persepsi (Rivai dan Deddy Mulyadi, 2009:279). Konflik merupakan masalah yang serius dalam setiap organisasi, yang mungkin tidak saja menimbulkan kematian suatu perusahaan tetapi juga dapat merugikan kinerja suatu organisasi maupun mendorong kerugian bagi pihak karyawan.

Konflik bisa mempunyai konotasi positif maupun negatif, memandang pada cara memilah hakikat konflik dan pengaruhnya terhadap efektivitas pencapaian tujuan organisasi. Ada dua cara

pandangan yang berbeda terhadap konflik yang masing-masing pandangan mempunyai argumentasi serta ciri-ciri tersendiri:

- a. Pandangan Tradisional/Lama: menurut pandangan tradisional, konflik pada dasarnya buruk/negatif dan tidak perlu terjadi, bahkan harus dihindarkan dan paling tidak perlu dibatasi. Menurut pandangan ini konflik terjadi akibat adanya ketidaklancarnya komunikasi dan tidak adanya kepercayaan, serta ketidakterbukaan dari berbagai pihak yang saling berhubungan. Lingkungan mempunyai peranan yang sangat besar dalam membentuk perilaku.
- b. Pandangan Modern/Baru: menurut pandangan modern konflik adalah baik, Karen dalam kehidupan organisasi konflik itu dianggap perlu, walaupun memerlukan pengaturan-pengaturan tertentu. Konflik merupakan kenyataan yang tidak bisa dihindarkan ((Rivai dan Deddy Mulyadi, 2009:280).

Sebagaimana kedua cara pandang terhadap konflik yang berbeda tersebut, konflik tetap harus dapat dikendalikan, karena konflik merupakan pertentangan hubungan kemanusiaan, baik secara intrapersonal ataupun interpersonal, yang dapat diibaratkan seperti api yang membakar dan menjalar ke mana-mana dan memusnahkan jika tidak ditangani secara baik. Maka alangkah baiknya konflik ini menjadi perhatian serius bagi suatu perusahaan. Thoha (2001:106) membagi konflik menjadi dua, yaitu; konflik antarpribadi dan konflik organisasi.

1) Konflik Antarpribadi

Konflik antarpribadi terjadi jika dua orang atau lebih berinteraksi satu sama lain dalam melaksanakan pekerjaan (Thoha, 2001:106). Joe Kelly menilai bahwa situasi konflik yang tidak bisa dihindari adalah keadaan-keadaan seperti ini; paling sedikit dua orang yang mempunyai pandangan-pandangan yang tidak bisa disatukan, orang-orang yang tidak bis abertoleransi dari sesuatu yang bermakna ganda, seseorang yang mengabaikan dari indahnya baying-bayang kelabu, dan seorang

yang dengan cepatnya suka menarik suatu konklusi (Kelly, 1974:563).

2) Konflik Organisasi

Konflik organisasi ini sebenarnya adalah konflik antarpribadi dan konflik dalam pribadi yang mengambil tempat dalam suatu organisasi tertentu. Namun demikian konflik ini akan mencoba melihat dalam hubungannya dengan tatanan organisasi yang bersendikan orang-orang yang bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan bersama (Thoha, 2001:112).

Konflik terjadi tidak saja antarpribadi sesama karyawan, internal di dalam perusahaan, tetapi tidak sedikit konflik terjadi antara perusahaan dengan masyarakat sekitar. Sebagaimana halnya di provinsi Riau, konflik sengketa lahan antara perusahaan dengan masyarakat sangat sering terjadi. Tahun 2011 konflik sengketa lahan HTI terjadi antara PT. RAPP (*Riau Andalus Pulp and Paper*) dengan warga Pulau Padang Kecamatan Merbau, Kabupaten Kepulauan Meranti. Kerusuhan terjadi di Batam beberapa waktu lalu dipicu sengketa lahan seluas 3,5 hektare, dua kelompok massa mewakili dua perusahaan yaitu PT. HN dan PT. LWE. Direktur WALHI Riau, Hariansyah Usman sebagaimana dikutip dari *riaouterkini.com*. mengatakan bahwa dalam tiga bulan terakhir WALHI Riau mencatat 14 peristiwa demonstrasi yang dipicu oleh konflik lahan yang dilakukan masyarakat terhadap perusahaan di Riau.

Menempatkan praktisi humas yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mengelola setiap isu yang terjadi pada setiap instansi dapat menjadi suatu langkah bijak. Baik itu isu yang menyangkut pencitraan organisasi maupun penanganan konflik atau krisis yang dialaminya. Pada dasarnya kegiatan kehumasan bertujuan untuk menciptakan saling kesepahaman antara organisasi/ perusahaan dan selalu siap menghadapi semua pendapat dan tuntutan publiknya, sehingga tercipta iklim yang menyenangkan bagi kedua belah pihak.

Langkah-langkah apa yang akan diambil dalam menanggulangi konflik atau krisis menjadi bagian kinerja humas

dalam menjalankan fungsinya. Mengingat fungsi humas yang sangat strategis sebagai alat komunikasi dan koordinasi organisasi ikut berperan sebagai pembawa informasi menyangkut kepentingan organisasi dan kebijakan manajemen. Tulisan ini berusaha untuk memberikan sumbang saran mengenai strategi kehumasan yang berbasiskan kearifan lokal Tunjuk Ajar Melayu, yang dikenal dalam masyarakat Melayu khususnya Riau.

Kearifan Lokal: Tunjuk Ajar Melayu

Kearifan lokal terdiri dari dua kata yaitu kearifan (*wisdom*) dan lokal (*local*), dari dua kata ini dapat dipahami bahwa kearifan lokal merupakan gagasan-gagasan atau nilai-nilai, pandangan-pandangan setempat atau lokal yang bersifat bijaksana, penuh kearifan, bernilai baik yang tertanam dan diikuti oleh anggota masyarakatnya.

Di antara berbagai kekayaan seni budaya Melayu, ungkapan adalah salah satu yang paling menonjol. Khazanah budaya syair merupakan budaya yang kental pada suku Melayu, keindahan ungkapan bukan saja pada pilihan katanya, tetapi lebih dari itu, adalah pada makna dan filosofi yang terkandung di dalamnya, banyak sekali ungkapan yang berisi tunjuk ajar serta nasehat-nasehat mulia.

Tunjuk ajar adalah segala jenis petuah, petunjuk, nasehat, amanah, pengajaran, dan contoh teladan yang bermanfaat bagi kehidupan manusia dalam arti luas. Menurut orang tua Melayu, “tunjuk ajar Melayu adalah segala petuah, amanah, suri teladan, dan nasehat yang membawa manusia ke jalan yang lurus dan diridhoi Allah, yang berkahnya menyelamatkan manusia dalam kehidupan di dunia dan kehidupan di akhirat”. Bagi orang Melayu, tunjuk ajar harus mengandung nilai-nilai luhur agama Islam dan juga sesuai dengan budaya dan norma-norma sosial yang dianut masyarakatnya. Orang-orang tua mengatakan: “ *di dalam tunjuk ajar, agama memancar*”, atau “ *di dalam tunjuk ajar Melayu, tersembunyi berbagai ilmu*”(Effendy, 2004:7-9).

Dalam budaya Melayu, tunjuk ajar mempunyai kedudukan yang penting dan manfaat yang besar bagi kehidupan manusia baik pribadi maupun bagi masyarakat, bangsa, dan negara. Untuk mewujudkan manusia bertuah, berbudi luhur, cerdas, dan terpuji, orang Melayu mewariskan tunjuk ajarnya dengan berbagai cara, baik melalui ungkapan lisan maupun melalui contoh dan teladan, sebagaimana ungkapan di bawah ini:

yang disebut tunjuk ajar,

petuah membawa berkah

amanah membawa tuah

yang dikatakan tunjuk ajar dari yang tua,

memberi manfaat bagi manusia (Effendy, 2004:10)

Masih menurut Effendy, kandungan isi tunjuk ajar tidak dapat diukur atau ditakar, apalagi tunjuk ajar sendiri terus berkembang sejalan dengan kemajuan masyarakatnya. Hakikat isi tunjuk ajar tidaklah kaku dan tidak mati, tetapi terus hidup, terbuka, dan mengalir bagaikan gelombang air laut. Perubahan yang terus berlangsung dalam kehidupan masyarakat tidak menyebabkan kandungan isi tunjuk ajar ketinggalan jaman, karena nilai luhur yang terkandung di dalamnya bersifat abadi dan dapat dimanfaatkan di segala jaman)

Strategi Kehumasan Berbasis Kearifan Lokal : Tunjuk Ajar Melayu

JL. Thomson mendefinisikan strategi sebagai cara untuk mencapai sebuah hasil akhir: 'Hasil akhir menyangkut tujuan dan sasaran organisasi. Bennet menggambarkan strategi sebagai 'arah yang dipilih organisasi untuk diikuti dalam mencapai misinya'. Mintzberg menawarkan lima kegunaan dari kata strategi, yaitu; *sebuah rencana*- suatu arah tindakan yang diinginkan secara sadar; *sebuah cara* - suatu manuver spesifik yang dimaksudkan untuk mengecoh lawan atau kompetitor; *sebuah pola* - dalam suatu rangkaian tindakan; *sebuah posisi* - suatu cara menempatkan

organisasi dalam sebuah lingkungan; *sebuah perspektif* – suatu cara yang terintegrasi dalam memandang dunia (Sandra, 2002:2).

Istilah strategi manajemen sering disebut juga sebagai rencana strategis atau rencana jangka panjang perusahaan. Menurut Kasali (1994:34) rencana jangka panjang inilah yang menjadi pegangan bagi para praktisi humas untuk menyusun berbagai rencana teknis, dan langkah komunikasi yang akan diambil sehari-hari. Untuk dapat bertindak secara strategis, kegiatan PR harus menyatu dengan visi dan misi organisasi / perusahaannya.

Mengingat dampak negatif dan kerugian besar, bahkan citra perusahaan akan terganggu dengan terjadinya konflik, maka praktisi public relations dituntut mampu berpikir strategis untuk dapat mengantisipasi, menganalisis, dan sekaligus memposisikan masalah krisis agar dapat dicegah secara dini. Soemirat (2005:184) menyebutkan ada tiga strategi dalam menangani krisis, yaitu; strategi pencegahan – adalah tindakan preventif melalui antisipasi terhadap situasi krisis; *strategi persiapan* – bilamana krisis tidak dapat dicegah sejak dini, dan *strategi penanggulangan* – yaitu masa kuratif .

Untuk memberi kontribusi pada rencana jangka panjang, praktisi PR dapat melakukan langkah-langkah: 1) menyampaikan fakta dan opini, baik yang beredar di dalam maupun di luar perusahaan., 2) menelusuri dokumen resmi perusahaan dan mempelajari perubahan yang terjadi secara historis, perubahan umumnya disertai dengan perubahan sikap perusahaan terhadap publiknya atau sebaliknya, 3) melakukan analisis SWOT; *strength/kekuatan*. *Weakness/* kelemahan, *opportunities/peluang*, dan *threats/ancaman* (Soemirat dan Elvinaro Ardianto, 2005:91).

Berkaitan dengan konflik atau krisis yang melanda perusahaan, meskipun krisis dan konflik yang terjadi berlainan sesuai dengan keadaan, waktu, namun unsur-unsur yang sama dapat diantisipasi, untuk mengatasi masalah ini ada yang disebut dengan *preventive public relations*, yakni usaha untuk mengantisipasinya, melakukan perencanaan menangani krisis dengan membuat rencana aksi yang dapat dilakukan. Menurut Assegaff (dalam Soemirat dan

Elvinaro Ardianto, 2005:91) ada dua hal pokok yang harus dilakukan, yaitu: 1) menghubungi pejabat pemerintah yang bersangkutan karena mereka dapat membantu; 2) menghubungi wartawan atau media karena mereka mampu menyiarkannya untuk publik luas.

Banyak cara untuk meminimalisir bahkan untuk memecahkan persoalan-persoalan konflik antarpribadi, Thoha (2001:109) menyebutkan ada beberapa cara yang merupakan strategi dasar menurut hasilnya disebut; sama-sama merugi (*lose-lose*), kalah menang (*winlose*) dan sama-sama beruntung (*win-win*). Selain cara-cara yang disebutkan tadi, cara lain yang bisa dikembangkan, misalnya membuka diri, menerima umpan balik, menaruh kepercayaan kepada orang lain, atau tidak menutup diri mengenai informasi dirinya sendiri.

Dalam tunjuk ajar Melayu memuat butir-butir tentang sikap yang perlu dikembangkan berkaitan dengan hubungan dengan orang lain, diantaranya sikap tenggang rasa, persatuan dan kesatuan, gotong royong, dan tanggung jawab:

tanda orang tidak beradat, membalas budi sambil mengumpat

apa tanda orang yang malang, tidak mengingat budi orang

apa tanda melayu jati, bertanggung jawab sampai ke mati

apa tanda melayu terbilang, bertanggung jawab sakit dan senang
(Effendy,2004:202-204).

Dari konflik yang terjadi baik dalam skala kecil ataupun besar, mendorong kita untuk lebih bijak dan arif dalam menyikapinya, terutama dari contoh-contoh kasus sengketa lahan dan eksploitasi alam yang berlebihan. Sebagaimana diungkapkan dalam salah satu 'petuah amanah alam lingkungan' dalam Tunjuk Ajar Melayu yang menyadari eratnya kaitan kehidupan manusia dengan alam, menyebabkan orang Melayu berupaya memelihara serta menjaga kelestarian dan keseimbangan alam lingkungannya, seperti dalam ungkapan-ungkapan di bawah ini:

...tanda orang memegang adat, alam dijaga petuah diingat

tanda orang berbudi pekerti, merusak alam ia jauhi

tanda orang berakal budi, merusak hutan ia tak sudi

tanda orang berpikiran panjang, merusak alam ia berpantang...(Effendy, 2004: 664)

Banyaknya ungkapan-ungkapan tentang perlunya pelestarian alam, secara nyata menunjukkan betapa buruknya pandangan orang Melayu terhadap siapa saja yang merusak alam lingkungan, mencemarkan kelestarian dan tanpa memikirkan akibatnya bagi kehidupan masa kini dan anak cucunya di kemudian hari.

Dalam adat dikenal beberapa pembagian alam, terutama pembagian hutan tanah. Ada alam yang boleh dimiliki pribadi, ada yang diperuntukkan bagi satu suku dan kaum, ada juga yang diperuntukkan bagi kerajaan, negeri, masyarakat luas dan sebagainya. Hutan dan tanah ditentukan pula pemanfaatannya menurut adat, ada pemanfaatan untuk kepentingan pribadi dan ada pemanfaatan untuk kepentingan bersama. Hal ini tercermin dari hutan yang dilindungi yang disebut “rimba larangan”, “rimba kepungan”, “rimba sialang” dan sebagainya.

Di sisi lain, masyarakat Melayu mengenal pula hutan tanah yang menjadi milik persukuan atau kaum masyarakat tertentu yang lazim disebut “tanah wilayah” (tanah ulayat) dan sejenisnya yang disebut tanah adat dikukuhkan oleh raja melalui surat keputusan.

Setelah Indonesia merdeka, hampir seluruh aturan hak atas tanah adat tidak lagi diakui, sehingga pemilikan, pemanfaatan, dan penguasaannya tidak lagi dapat diatur oleh adat. Akibatnya, terjadi perusakan hutan di mana-mana. Masyarakat sekitar tempatan yang secara turun temurun merasa menguasai dan memiliki hutan tanah tidak dapat lagi berbuat apa-apa, karena tidak lagi diakui sebagai pemilikinya. Hal ini menyebabkan banyak terjadi sengketa tanah yang timbul setelah adanya bangunan atau perkebunan di kawasan itu,

ketika hutan dipindahkan hak kepemilikan, penguasaan, dan pemanfaatan ke pihak lain.

Penutup

Public Relations mempunyai peranan penting dalam menangani konflik yang terjadi, mengingat konflik atau krisis dapat berdampak negatif terhadap citra perusahaan, sehingga dapat dikatakan public relations merupakan fungsi manajemen yang strategis. Dalam masalah penanganan konflik, dituntut kemampuan dan kreativitas dari seorang praktisi public relations atau humas dalam menjalankan perannya. Para praktisi humas harus mampu menjadi mediator yang berada antara pimpinan organisasi dengan publiknya, baik dalam upaya membina hubungan masyarakat internal maupun eksternal.

Banyak alternatif strategi yang dapat diterapkan oleh praktisi humas dalam penanganan konflik, salah satunya dengan mengangkat kearifan lokal yang bernilai baik, sehingga pencitraan positif yang menjadi tujuan dari kegiatan kehumasan dapat tercapai. Tunjuk Ajar Melayu salah satu kearifan lokal budaya Melayu, yang butir-butir isinya terkandung filosofi yang dalam, ungkapan-ungkapan yang berisi tunjuk ajar serta nasehat-nasehat mulia.

Daftar Pustaka

- Effendy, Tenas. 2004. *Tunjuk Ajar Melayu*. Yogyakarta: AdiCita Bekerjasama dengan Balai Kajian dan Pengembangan Budaya Melayu.
- Kelly, Joe. 1974. *Organitational Behavior*. Illinois: Rew.Ed., Homewood.
- Oliver, Sandra. 2001. *Strategi Public Relations*. Terjemahan Sigit Purwanto. Jakarta: PT. Gelora Aksara.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Ruslan, Rosady. 2006. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2005. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Thoha, Miftah. 2001. *Kepemimpinan dalam Manajemen Suatu Pendekatan Perilaku*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.