

Implementasi Humas Komunitas Kbpdi Dalam Menjaga Budaya Komunikasi Antar Anggota

Implementation Of Kbpdi Community Pr In Maintaining A Culture Of Communication Between Members

Dara Hadjrah Berliani Syarifudin¹, Muhammad Al Assad Rohimakumullah²

¹ Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
darahadjrah@student.telkomuniversity.ac.id

² Digital Public Relations, Fakultas Komunikasi dan Ilmu Sosial, Universitas Telkom, Indonesia
Assadr@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

KBPDI atau komunitas borderline personality disorder Indonesia merupakan sebuah komunitas kesehatan mental yang berbasis online di Indonesia. KBPDI menaungi para penyintas *borderline personality disorder* dengan rentang usia, latar belakang budaya dan agama yang berbeda. Hal ini tentunya menjadi tantangan tersendiri bagi humas dan pengurusnya untuk menjaga kestabilan komunikasi di dalamnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana budaya komunikasi yang tercipta dalam komunitas KBPDI dan untuk mengetahui implementasi humas internal KBPDI dalam menjaga budaya komunikasi komunitasnya. Metode penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Adapun, teknik analisis data menggunakan aplikasi *software NVivo 12 Plus*.

Hasil penelitian menunjukkan, komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) memiliki budaya komunikasinya tersendiri terutama ketika menjaga jalannya komunikasi di antara anggota komunitas. Budaya komunikasi yang dimiliki oleh komunitas KBPDI adalah membentuk *illness perception* dilingkungan komunitas, merepresentatifkan perasaan melalui simbol, melakukan pendekatan terhadap anggota, mempererat hubungan, merangkul. Sementara dalam implementasi humas di komunitas tersebut, digunakan langkah seperti tegas, menggunakan etika dalam berkomunikasi, pengertian, memberikan peringatan kepada anggota yang melanggar aturan dan terpercaya dalam penyebaran informasi. Sehingga implementasi humas di komunitas KBPDI memiliki pengaruh besar terhadap terbentuknya budaya komunikasi di komunitas tersebut, terlepas dari pengaruh keberagaman latar belakang budaya pada anggotanya.

Kata Kunci: Budaya Komunikasi, Implementasi Humas, *Borderline Personality Disorder* (BPD)

I. PENDAHULUAN

Komunitas kesehatan mental di Indonesia sudah mulai marak tersebar, terutama komunitas dengan basis online yang dapat menaungi ratusan hingga ribuan penyintas. Komunitas kesehatan mental ini sangat beragam, dari komunitas khusus penyintas bipolar, skizofrenia hingga khusus penyintas *borderline personality disorder*. Salah satu komunitas yang menaungi penyintas BPD adalah komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI). *Borderline personality disorder* atau kepribadian ambang merupakan salah satu gangguan kepribadian yang terlihat pada masa remaja ketika kepribadian mereka semakin berkembang serta matang, dimana rata-rata semua orang yang terdiagnosis dengan gangguan BPD berusia di atas 18 tahun. Penyebab pasti dari *borderline personality disorder* ini masih belum diketahui dengan pasti, namun terdapat beberapa faktor yang diduga menjadi pemicu timbulnya kepribadian ambang ini, yaitu peristiwa traumatis, genetik atau penyakit turunan serta kelainan pada otak (Kementerian Kesehatan, 2023).

Komunitas KBPDI sendiri termasuk dalam kelompok apabila dilihat dari segi kegiatan yang dilakukan oleh pengurus dan anggotanya, karena komunitas ini mempunyai tujuan yang sama dan telah berlangsungnya komunikasi timbal balik antar anggotanya. Menurut Sumarwan (dalam Afrizal, 2021) mendefinisikan kelompok sebagai sekumpulan orang yang hidup dan saling berinteraksi. Sedangkan menurut Milla (2013 : 2) dalam bukunya psikologi sosial, menyatakan bahwasanya kelompok merupakan kumpulan dua atau lebih dari individu yang saling berinteraksi guna mencapai suatu tujuan serta memandang satu sama lainnya sebagai “kita”.

Komunitas KBPDI memiliki tiga media komunikasi onlinenya, yaitu Instagram, komunitas Facebook, dan grup Whatsapp. Anggota yang tergabung kedalam komunitas tersebut bisa mencapai ratusan hingga ribuan dari berbagai daerah di Indonesia. Keberagaman latar budaya yang dimiliki anggota dari komunitas KBPDI menjadi salah satu alasan terbentuknya sebuah budaya komunikasi baru yang hanya diterapkan di dalam

komunitas tersebut. Dalam menjaga kestabilan komunikasi yang berlangsung di dalam grup whatsapp komunitas maupun luar komunitas, diperlukan peran seorang humas dan para pengurus dari komunitas tersebut. Komunitas KBPDI memiliki peran humasnya tersendiri yang dibantu oleh para pengurus dalam menjaga jalannya komunikasi pada komunitas. Sebagai usaha untuk menjaga kestabilan emosi dan pola komunikasi yang ada di komunitas, humas dan para pengurus komunitas KBPDI memiliki aturannya tersendiri, yang mana hal ini menjadi salah satu faktor terbentuknya budaya komunikasi baru selain dari faktor perbedaan latar budaya anggotanya.

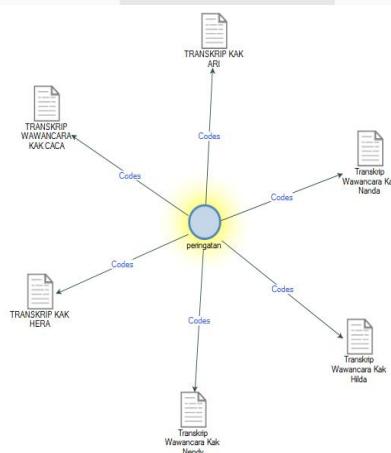
Menurut pengertian Kurniawati (2016 : 1) mengenai budaya dalam bukunya komunikasi antarbudaya menjelaskan jika budaya merupakan cara manusia hidup dengan suatu konsep yang dapat membangkitkan minat, budaya juga didefinisikan secara formal sebagai sebuah tatanan pengetahuan, pengalaman, kepercayaan, nilai, sikap, makna, hirarki, agama, waktu, peranan, hubungan ruang serta konsep pada alam semesta. Baginya, budaya bisa menampakkan diri pada pola-pola bahasa pada bentuk kegiatan serta perilaku yang berfungsi sebagai sebuah model bagi tindakan-tindakan penyesuaian diri serta penyesuaian gaya komunikasi yang dapat memungkinkan orang tinggal pada ruang lingkup masyarakat maupun lingkungan geografis tertentu dalam suatu tingkat perkembangan teknis tertentu dan juga pada suatu saat tertentu.

Maka dari itu, penelitian kali ini akan berfokuskan pada budaya komunikasi yang terbentuk dalam komunitas KBPDI dan implementasi humas internal dalam menjaga budaya komunikasi yang dilakukan oleh humas komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI).

II. METODE PENELITIAN

Penelitian kali ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan pendekatan penelitian etnografi. Penelitian memiliki sifat yang deskriptif, dimana di dalamnya menjabarkan penjelasan fakta terkait budaya komunikasi yang terbentuk di komunitas KBPDI dan bagaimana humasnya mengimplementasikan peran di dalam komunitas, yang selama ini berhasil didapatkan melalui observasi secara langsung pada komunitas KBPDI yang dimulai dari bulan Maret 2024 – November 2024, dan *in-depth interview* bersama dengan humas, pengurus dan beberapa anggota dari komunitas tersebut. Data-data yang ada pada penelitian kali ini didapatkan melalui hasil *in-depth interview* dan *literature journal* berdasarkan jurnal terdahulu yang sejalan dengan masalah penelitian kali ini.

Analisis pada penelitian kali ini menggunakan aplikasi *software* Nvivo 12 plus, dimana digunakan sebagai sebuah gambaran kompleks yang didapat melalui hasil analisis atau koding kata-kata yang kemudian menghasilkan nodes-nodes teratas pada uji analisis, *word cloud*, dan *diagram explore*. Hasil tersebut nantinya dijabarkan menjadi laporan terperinci berdasarkan pandangan responden mengenai kondisi pada komunitasnya saat itu. Pada penelitian kualitatif, proses dan makna yang berasal dari perspektif informan lebih dicermati dengan seksama. Selain itu, digunakan pula berbagai landasan teori sebagai panduan bagi peneliti agar dapat lebih fokus ke dalam masalah utamanya beserta dengan fakta-fakta yang telah didapatkan sebelumnya.



Gambar 1. (Contoh *Explore Diagram*)
Sumber: (Data Peneliti yang diolah, 2024)



Gambar 2. (Contoh Word Cloud)
Sumber: (Data Peneliti yang diolah, 2024)

Penelitian kali ini didasarkan pada masalah penelitian yang sebelumnya telah dijabarkan pada latar belakang, sementara untuk tempat penelitiannya sendiri dilakukan secara online melalui zoom meeting pada komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) dengan jangka waktu dua minggu pada bulan Oktober 2024.

III. PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan oleh peneliti, dari hasil wawancara mendalam dengan narasumber yang selanjutnya dilakukan pengolahan data serta analisis berdasarkan makna kata-katanya. Maka, didapatkan beberapa nodes tertinggi yang menjadi elemen-elemen budaya komunikasi pada komunitas KBPDI dan implementasi humas komunitasnya.

A. Budaya Komunikasi Symptoms Descriptions

Komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) memiliki caranya sendiri dalam berkomunikasi. Cara mereka berkomunikasi yang kemudian membentuk sebuah budaya komunikasi yang dilakukan secara turun temurun oleh anggota dan pengurusnya. Hal ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang mengatakan bahwa budaya merupakan hasil dari turunan atau warisan dari anggota budaya sebelumnya (Budi, 2018; Sarif, 2022; Sugiono, 2022). Menurut Myers dan Myers (dalam Hernawan, 2021) menyatakan bahwasannya maksud dari seseorang untuk berkomunikasi antara lain adalah untuk mempelajari dirinya sendiri, untuk mempelajari dunia di sekitarnya, bisa untuk berbagi informasi, lalu membujuk maupun mempengaruhi, memperoleh kesenangan, bermain serta untuk mengurangi kekakuan. Berdasarkan hasil analisis data wawancara, menunjukkan bahwasannya anggota dari komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) ini kerap kali melakukan komunikasi yang berisikan persepsi mereka tentang penyakit borderline personality disorder itu sendiri.

Pada setiap kesempatan, mereka dapat menyisipkan pandangan atau persepsi yang mereka miliki sebagai sebuah gambaran terkait pribadi mereka kepada orang lain. Jika mengacu pada pendapat Lin et al., (dalam Putri, 2022) yang mengartikan mengenai *illness perception* sebagai keyakinan pada pasien mengenai masalah kesehatan yang mereka alami. Lanjutnya, konsep *illness perception* sendiri berasal dari *Self-Regulatory Model* (SRM) yang dibuat oleh Leventhal, Nerenz serta Steele (2007). *Illness perception* yang terbentuk di komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) ini terbagi menjadi dua, yaitu *illness perception positive* dan *illness perception negative*. Anggota dan pengurus dari komunitas kerap kali menyinggung terkait pribadi dari penyintas borderline secara umum seperti cara berpikirnya yang unik yaitu *black and white thinking*, lalu tidak memiliki citra pribadi. Namun dilain sisi, anggota dan pengurus menganggap bahwasanya para penyintas borderline personality disorder ini memiliki rasa empati yang tinggi dibandingkan dengan orang lain pada umumnya.

Budaya komunikasi lainnya yang ada pada komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) adalah terbiasanya anggota dan pengurus menggunakan simbol-simbol yang merepresentasikan perasaannya sebagai seorang penyintas borderline personality disorder. Simbol-simbol tersebut dapat berupa emoji dan stiker. Penggunaan emoji dan khususnya emoji yang positif untuk meningkatkan komunikasi, mengekspresikan perasaan dan memberikan kesan positif selama interaksi sosial berbasis digital (Boutet; LeBlanc; Chamberland; Collin, 2021). Selain menggunakan emoji sebagai langkah berkomunikasi, para anggota dan pengurus juga kerap kali menggunakan langkah pendekatan ketika berkomunikasi. Seolah sudah menjadi budaya tersendiri dalam berkomunikasi, pendekatan dilakukan untuk mendapatkan perhatian

dari lawan bicaranya dan untuk memastikan bahwasannya orang yang menjadi lawan bicaranya tersebut setuju untuk bertukar pikiran dan perasaan. Salah satu usaha pendekatan yang dilakukan oleh pengurus kepada anggota komunitas yakni dengan media sosial, pengurus ingin menyebarkan *awareness* kepada masyarakat yang menjadi audiensnya di media sosial. Hasil menunjuk bahwa persepsi kekuatan media sosial berkaitan dengan awareness terhadap komunitas dan penyakit yang selanjutnya berkaitan dengan kepercayaan dan loyalitas terhadap komunitas (Nevzat;Amca;Tanova;Amca, 2016).

Dalam menjaga hubungan dan komunikasi dengan sesama anggota, para pengurus kerap kali melakukan berbagai kegiatan yang dapat mempererat hubungan antar anggota. seperti mengadakan zoom untuk perkenalan pengurus, membuat konten interaktif pada media Instagram, dan melakukan kegiatan buka bersama saat bulan puasa untuk anggota yang berdomisili di jabodetabek. Komunikasi yang terjalin sehingga mempererat hubungan ini biasanya dilakukan agar terjadinya komunikasi dua arah antara anggota dengan pengurusnya, jika dilihat dari aktivitas instagram komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) itu sendiri, dapat dikatakan berisikan konten interaktif sehingga pengikut instagram komunitas KBPDI dapat berinteraksi dan melakukan *repost* di akun instagramnya masing-masing. Hal tersebut pun dapat menumbuhkan rasa percaya diri pada pribadi para penyintas karena telah berani terbuka dengan kondisinya kepada masyarakat luas. Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Umi Nadjwa (2022), menjelaskan bahwasanya strategi humas dapat berpengaruh secara efektif terhadap bentuk persepsi dan pemahaman publik terkait *mental health* dengan cara memanfaatkan berbagai saluran dan teknik komunikasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa kampanye humas yang efektif dapat meningkatkan pengetahuan terkait kesehatan mental, *challenge stereotypes*, dan mengurangi stigma negatif di masyarakat (Clement et al., 2015; Evans-Lacko et al., 2012; Holley et al., 2018 dalam Nadjwa, 2022).

Selain itu, pengurus dan humas dikenal memiliki rasa empati yang tinggi dengan perilaku yang selalu merangkul para anggotanya dalam membangun serta mempertahankan sebuah hubungan. Humas dan pengurus ingin merangkul seluruh anggota komunitas, sehingga tidak ada yang merasa tertinggal, baik dalam segi informasi maupun hal-hal pendukung lainnya. Selain dari sisi pengurus sendiri, anggota komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) ini dikenal memiliki jiwa empati yang tinggi juga. Berdasarkan pengamatan peneliti pada grup *whatsapp* komunitas, terlihat jika sesama anggotanya saling merangkul apabila ada anggota lain yang sedang berkeluh kesah hingga sedih. Mereka tidak membiarkan anggota tersebut merasakan sendirian, mereka akan membantu mencari solusi, berbagi pendapat atau sekedar memvalidasi perasaan. Terlepas dari labelnya, mengandalkan humas untuk *leadership* dan wawasan dalam praktik strategi komunikasi merupakan pilihan yang baik, karena sebagian besar bidang spesialisasi telah mengadaptasi kemampuan dan pendekatan yang telah dikembangkan oleh humas sejak tujuh puluh lima tahun lebih (Botan et al., 1997; Botan and Soto, 1998 dalam Nadjwa, 2022).

B. Implementasi Humas yang Adaptif dalam Menjaga Budaya Komunitas KBPDI

Komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) dikenal memiliki aturan tertulis yang ketat. Hal ini diterapkan oleh pengurus dan humasnya dengan alasan untuk menjaga keamanan dan kenyamanan dari seluruh anggota komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI). Bagaimanapun anggota memiliki rasa sensitivitas yang tinggi, sehingga pengurus termasuk humas harus pandai memantau jalannya grup demi kenyamanan bersama. Berdasarkan pendapat dari beberapa narasumber pun, menyatakan bahwasannya ketika ada seseorang yang melanggar peraturan ketika berkomunikasi di dalam grup komunitas, maka langkah tegas yang pertama diambil adalah menghapus pesan terlebih dahulu. Dalam mengimplementasikan langkah tegas ketika berkomunikasi, dibutuhkan strategi dan pengetahuan mendalam terkait organisasi, pola perilaku dan komunikasi anggotanya serta ilmu dalam berkomunikasi. Humas harus memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memenuhi syarat untuk mempraktikan hubungan masyarakat yang seimbang (Rouby dan Luqman, 2022).

Dalam perkembangannya, budaya etika komunikasi yang terbangun di dalam komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) telah dilaksanakan secara turun menurun di dalam komunitas tersebut, dimana pengurus dan anggota sama-sama menerapkan etika dalam berkomunikasi dengan tujuan menghormati satu sama lainnya. Etika dalam berkomunikasi di komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) ini cakupannya sangatlah luas, dimulai dari menyapa dan menanyakan kondisi anggota sebelum memulai bercerita, menanggapi cerita anggota lainnya dengan berempati dan memvalidasi perasaan mereka, hingga etika dalam berkomunikasi yang mencakup ke dalam peraturan. Etika dalam berkomunikasi sendiri selalu dipantau oleh humas komunitas KBPDI secara tidak langsung, dengan tujuan menjaga kenyamanan para anggotanya. Menurut Markus dan Vos (dalam Rouby dan Luqman, 2022) menyatakan bahwa humas merambah pekerjaan semua orang di organisasi, terlepas dari bidangnya, seperti ekonomi, olahraga, budaya hingga organisasi kesehatan. Begitupun dengan komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI).

Humas dan pengurus juga dikenal memiliki rasa pengertian yang tinggi dalam memikirkan kepentingan anggotanya. Hal ini diungkapkan oleh beberapa narasumber, seperti memberikan saran untuk distraksi emosi kepada anggotanya, memberikan informasi penting terkait konseling kepada anggota hingga dalam pemilihan identitas komunitas yang memikirkan kenyamanan anggota, yaitu pemilihan warna hitam dan putih agar anggota yang memiliki *low vision* dapat dengan nyaman memperhatikan komunitas. Selain itu, humas dan pengurus juga memastikan untuk memberikan informasi dan pengetahuan yang berisikan fakta yang jelas, sehingga sebelum disebarluaskan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Farizal (dalam Rouby dan Luqman, 2022) terkait tugas humas yang meluas meliputi pencarian fakta, memajukan organisasi, membuat rencana hingga memfokuskan citra dari organisasi.

Dalam implementasi peran humas pada komunitas KBPDI, terdapat langkah memberi peringatan kepada anggota yang melanggar peraturan. Menurut humas sendiri, biasanya peringatan diberikan jika pelanggaran yang dilakukan baru sekali hingga maksimal dua kali pelanggaran. Bentuk tegurannya adalah melalui pesan *private message*, yang kemudian jika peringatan tidak dihiraukan maka langkah terakhir yang diambil adalah mengeluarkan anggota tersebut dari grup komunitas. Peringatan merupakan sebuah langkah yang efektif dalam memberikan kesempatan kepada anggota untuk merefleksikan kesalahannya dan memastikan kestabilan jalannya proses komunikasi di komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI). Jika ditelaah dengan baik, tindakan yang dilakukan oleh humas komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) telah bersikap dengan tegas, dan tidak terpengaruhi pihak manapun. Divisi humas harus bisa menjadi independen dan tidak bergabung dengan divisi lainnya, sehingga humas dapat melakukan semua fungsi komunikasi, menanggapi lingkungan yang dinamis (Larissa; James; David, dalam Rouby et al., 2022).

Humas KBPDI mengatakan bahwasanya, kredibilitas penyebaran informasi yang dilakukan oleh humasnya dapat dipercaya karena telah melewati berbagai *cross-check* sebelumnya. Serta, sumber informasi yang mereka dapatkan biasanya teruji kredibilitasnya karena humas hanya menyebarkan informasi dari psikiaters asli, jurnal dan artikel yang teruji. Dalam penyebaran informasi, pengurus dari komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) masih memberikan kesempatan kepada anggota untuk turut menyebarkan informasi yang mereka miliki. Namun, humas dan pengurus akan memastikan bahwasanya informasi yang dimiliki oleh anggota tersebut terpercaya kredibilitasnya. Kesempatan yang diberikan ini menunjukkan keseimbangan dalam sistem komunikasinya. Sistem komunikasi internal di dalam organisasi haruslah seimbang (*two-way symmetrical model*). Model ini merupakan model terbaik dan optimal, dimana pertukaran dan penyebaran informasi tersedia bagi seluruh anggota. Tipe komunikasi ini dapat membantu organisasi mengetahui reaksi dari audiens, terutama ketika krisis terjadi dalam tujuan untuk mengembangkan rencana yang sesuai dan strategis (Rouby dan Luqman, 2022).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang sebelumnya sudah dijelaskan, maka kesimpulan yang didapatkan dari penelitian Implementasi Humas Komunitas KBPDI dalam Menjaga Budaya Komunikasi antar anggota yaitu budaya komunikasi yang terbentuk di komunitas borderline personality disorder Indonesia (KBPDI) dipengaruhi oleh latar belakang budaya anggotanya yang tercampur dengan prinsip-prinsip serta aturan yang telah dibentuk oleh pengurus dan dipantau oleh humas, sehingga hal-hal tersebut membentuk sebuah budaya komunikasi yang baru bagi anggota komunitas. Pemahaman ini yang nantinya diturunkan atau disampaikan kepada anggota-anggota baru, sehingga budaya komunikasi ini berlangsung secara turun temurun. Selain itu, budaya komunikasi juga terbentuk akibat adanya aktivitas komunikasi yang sering dilakukan oleh anggota dan para pengurusnya.

REFERENSI

Sumber Buku:

Hernawan Wawan, 2021. *Komunikasi Antarbudaya (Sikap Sosial dalam Komunikasi Antaretnis)*, Pusaka Media.

Sumber Lain:

Rouby Islam, 2022. *Public Relations In Diponegoro National Hospital From The Excellence Theory Perspective*, Universitas Diponegoro, Journal of Humanities and Social Studies.

Nadjwa Umi, 2022. *A Study On The Impact of Public Relations Strategies On Awareness of Mental Health Issues in Non-Profit Organisation*, Albukhary International University.

Putri Andjani, 2022. *Pengaruh Illness Perception terhadap Suicidal Behaviour pada Orang dengan Gangguan Bipolar (ODB) di Komunitas Rumah Kita*. Universitas Islam Bandung.

Nezvat, Amca, Tanova, H. Amca, 2016. *Role of Social Media Community in Strengthening Trust and Loyalty for A University, Computers in Human Behavior*.

- Boutet Isabelle, LeBlanc, Chamberland, A. Collin, 2021. *Emojis Influence Emotional Communication, Social Attributions, and Information Processing, Computer in Human Behavior.*
- Dewi, T.N., Nurudin, 2022. *Perilaku Komunikasi Komunitas Kpopers Palangka Raya dalam Loyalitas pada Idola. Jurnal Komunikasi Nusantara.*
- Taha Mohamed, Abdelraof, El-Monshed, Amr Mostafa, Elhay, 2024. *Insight and Empathy in Schizophrenia: Impact on Quality of Life and Symptom Severity*