

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Diskusi tentang hubungan masyarakat tersebar luas dalam sebuah organisasi. Bagaimana informasi tentang orang, organisasi atau komunitas didistribusikan kepada publik adalah tujuan daripada sebuah praktik humas. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga. Menurut Scott M. Cutlip, Aleen H. Center dan Glen M. Broom humas merupakan bagian dari sebuah usaha yang terencana untuk memengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan¹. Mengingat uraian ini, dimungkinkan untuk mengklaim bahwa tujuan utama hubungan masyarakat adalah untuk menginformasikan dan mempengaruhi masyarakat luas. Diyakini bahwa dengan menggunakan informasi ini, masyarakat umum akan dapat memahami posisi organisasi atau lembaga pada subjek atau masalah yang sedang ditanganinya.

Selain membantu mencapai tujuan organisasi, mengembangkan ideologi organisasi dan mempromosikan perubahan organisasi, hubungan masyarakat adalah peran utama dan manajerial yang menciptakan hubungan konstruktif dengan semua masyarakat internal dan eksternal utama². Tentunya dalam sebuah organisasi atau instansi apapun memerlukan peranan humas untuk membantu mengkomunikasikan kepada pihak luar dalam menjalankan program atau tujuan demi terciptanya hubungan yang positif antara keduanya.

Pentingnya memiliki posisi hubungan masyarakat dalam sebuah organisasi, terutama dalam institusi pemerintah, ditunjukkan oleh definisi ini. Berbicara tentang institusi pemerintah dengan pengakuan publik yang lebih besar, tidak diragukan lagi ada kebutuhan akan fungsi hubungan masyarakat untuk mengawasi operasi di dalam organisasi-organisasi ini sehingga mereka dapat dikontrol dengan lebih baik, dan memang merupakan tanggung jawab mereka untuk membangun hubungan baik di dalam maupun di luar pemerintah. Humas pemerintah berfungsi

¹ Morissan. *Manajemen Public Relations*. (Jakarta: Kencana, 2010) h. 7

² Rosady Ruslan. *Manajemen Humas dan Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002) h.7

sebagai saluran antara lembaga dan masyarakat umum, terutama ketika suatu fungsi atau acara diadakan dalam suatu pemerintahan. Dalam suatu instansi pemerintahan tentunya ada tujuan yang hendak dicapai dan humas adalah sebagai komunikator sekaligus mediator dalam tercapainya suatu tujuan tersebut. Lokasi penelitian tentang hal ini ialah sebuah kota di provinsi Banten yaitu Kota Tangerang. Kota Tangerang dapat ditemukan di bagian timur provinsi Banten merupakan kota terbesar ketiga di JABODETABEK. Dengan jumlah penduduk 1.771.092 jiwa, Kota Tangerang merupakan salah satu kota dengan kepadatan penduduk yang tinggi³. Dengan jumlah penduduk sebanyak itu tentunya pemerintahan Kota Tangerang memerlukan peranan humas untuk menjadi media jembatan penghubung antara pemerintahan dan publik dengan penduduk sebanyak itu.

Bersama dengan mengembangkan dan melaksanakan tujuan suatu program, humas pemerintah juga memiliki tanggung jawab untuk mempertahankan posisi dominan pemerintah dan memberikan pengetahuan yang cukup kepada publik untuk memungkinkan pengaturan diri. Maka dari itu memerlukan strategi yang baik. Konsep strategi mencakup ilmu pengetahuan dan seni menggunakan sumber daya suatu negara untuk melaksanakan kebijakan tertentu dalam melaksanakan segala sesuatu, serta persiapan komprehensif suatu tindakan untuk mencapai tujuan atau kelompok tujuan⁴. Karena pada dasarnya dalam suatu instansi atau organisasi dalam menjalankan program, kegiatan atau kebijakan sangat membutuhkan strategi sebagai suatu proses perencanaan untuk mencapai tujuan tertentu terlebih dalam pembentukan citra pada sebuah instansi.

Citra adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan perspektif yang berasal dari pengetahuan dan pemahaman realitas atau fakta. Melalui perilaku mereka terhadapnya, perspektif seseorang tentang suatu objek dapat disimpulkan. Harus jelas bahwa kegiatan tertentu harus diambil agar visi terwujud, apakah positif atau negatif. Tidak akan ada representasi di sana⁵. Berbicara tentang representasi, Kota Tangerang pastinya juga ingin memiliki atau menciptakan citra yang baik yang hendak dicapai entah itu berasal dari visi misi Kota Tangerang itu sendiri atau citra positif lainnya yang hendak dicapai dalam instansi pemerintahan. Adanya citra sebagai misi

³ Sensus Penduduk 2019 – Badan Pusat Statistik Kota Tangerang

⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional RI, Kamus besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) h.1092

⁵ TADBIR : *Jurnal Studi Manajemen Pendidikan*, Vol. 2, No. 2, Desember 2018

yang harus diperjuangkan agar teraihnya citra yang baik memerlukan strategi dan peranan humas yang sebaik mungkin sehingga citra tersebut dapat diraih.

Penulis dihimbau untuk terus menyelidiki hal ini karena betapa pentingnya kehumasan bagi keberhasilan sebuah institusi pemerintah, khususnya di Kota Tangerang di antara semua inisiatif atau kebijakan saat ini. Tentunya hal ini tidak bisa diisolasi dari fungsi humas kota yang selama ini berhasil memperbaiki reputasi KotaTangerang.

Alhasil, penulis tertarik untuk mempelajari lebih lanjut tentang fungsi dan strategi bagian hubungan masyarakat pemerintah Kota Tangerang, serta seberapa besar kontribusinya terhadap keberhasilan upaya Humas Pemerintahan Kota Tangerang untuk meningkatkan reputasinya. Maka dari itu penulis tertarik untuk menyusun skripsi dengan mengangkat judul **“Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kota Tangerang”**

B. Perumusan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan dengan pertimbangan situasi sekitar, maka permasalahan dalam penelitian ini dinyatakan sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi Pemerintahan Kota Tangerang dalam menentukan juru bicara ?
2. Bagaimana strategi Humas Pemerintahan Kota Tangerang dalam merancang isi pesan ?
3. Bagaimana strategi Humas Pemerintahan Kota Tangerang dalam menentukan jenis media ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyelidikan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi Pemerintahan Kota Tangerang dalam menentukan juru bicara
2. Untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemerintahan Kota Tangerang dalam merancang isi pesan
3. Untuk mengetahui bagaimana strategi Humas Pemerintahan Kota Tangerang dalam menentukan jenis media yang digunakan

D. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan tambahan pada tubuh pengetahuan khususnya di bidang kehumasan, melalui kajian ilmu komunikasi.
- b. Untuk institusi akademik, temuan penelitian ini dirancang agar bermanfaat dan bahkan dapat memberikan wawasan tentang kemungkinan arah penelitian di masa depan.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti terutama dalam bidang kehumasan.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menjadi manfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

c. Bagi Humas Pemerintahan Kota Tangerang

Hasil penelitian ini diharapkan mampu bermanfaat bagi Humas Pemerintahan Kota Tangerang sebagai masukan dalam menjaga dan meningkatkan citra positif Kota Tangerang.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian mengenai strategi humas bukan hanya pertama kali. Maka dari itu untuk menghindari kesamaan dalam penelitian, penulis sampaikan beberapa hasil penelitian terdahulu yang menurut penulis relevan untuk dijadikan sebagai referensi. Berikut gambar pada penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan penelitian yang peneliti akan lakukan berupa bagan antara lain sebagai berikut.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Institusi Asal Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
Elvita Rahmidari (2014)	“Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT. Askes (Persero) Cabang Utama Pekanbaru”	UIN Syarif Kasim Riau	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh humas PT. Askes yaitu dengan mengkomunikasikan program-program dan kebijakan melalui media massa maupun media nonmassa	Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi humas dalam meningkatkan citra	Penelitian ini perbedaannya terdapat pada objek yang diteliti, objek penelitian sebelumnya yaitu pada humas PT. Askes (Persero) cabang utama pekanbaru sedangkan peneliti objek penelitiannya ialah pada humas pemerintahan

					Kota Tangerang
Nurfaidah Rezky Mustafa (2017)	“Strategi Humas dalam Meningkatkan Citra Kantor Kesyahbandara n Utama Makassar”	UIN Alauddi n Makasar	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh humas Kantor Kesyahbandaran Utama yaitu dengan meliputi dua acara : 1. Secara internal yaitu dengan menciptakan suasana nyaman di kantor dan meningkatkan pelayanan publik internal 2. Secara eksternal yaitu yang meliputi media komunikasi langsung seperti rapat-rapat formal maupun informal dan menggunakan media komunikasi tidak langsung	Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi humas dalam meningkatkan citra	Penelitian ini perbedaannya terdapat pada objek yang diteliti, objek penelitian sebelumnya yaitu pada humas Kantor Kesyahbandaran Utama sedangkan peneliti objek penelitiannya ialah pada humas pemerintahan Kota Tangerang

			seperti media massa serta media online		
Dewi Anggraeni (2011)	“Strategi Humas PT. Jam Sostek dalam Meningkatkan Citra Perusahaan”	UIN Sunan Gunung Djati Bandung	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan humas PT. Jam Sostek adalah dengan mengadakan rapat dengar pendapat dan biro humas berpartisipasi aktif dalam melakukan lobbyist dengan pemerintah.	Penelitian ini sama-sama membahas tentang strategi humas dalam meningkatkan citra	Penelitian ini perbedaannya terdapat pada objek yang diteliti, objek penelitian sebelumnya yaitu pada humas PT. Jam Sostek sedangkan peneliti objek penelitiannya ialah pada humas pemerintahan Kota Tangerang

F. Sistematika Pembahasan

Dalam penyusunan penelitian ini, agar lebih sistematis dan terfokus pada pembahasan, maka peneliti sajikan dalam lima bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran keseluruhan penelitian yang akan dilakukan serta pokok-pokok permasalahan yang meliputi : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Terdahulu Yang Relevan dan Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA & LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan tentang kajian terhadap beberapa teori dan referensi landasan dari judul atau variabel penelitian dan juga menjelaskan tentang teori sebagai landasan yang akan digunakan dalam menganalisa data penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, rencana pendekatan yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian juga teknik yang digunakan dalam pengumpulan data dan tahapan yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Karakteristik umum Kota Tangerang dan pemerintah kota Tangerang dijelaskan dalam bab ini bersamaan dengan sejarah berdirinya kota, karakteristik umum Pemerintah Kota Tangerang dan Humas Kota Tangerang, struktur organisasi dan kegiatan yang dilakukan oleh Humas Kota Tangerang, dan juga penyajian data penelitian dan temuan yang dikumpulkan oleh informan, menggambarkan fase pencarian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini akan menjawab dari rumusan masalah penelitian berupa kesimpulan hasil penelitian, dan saran.