

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Seiring berjalanya waktu teknologi semakin berkembang dalam hal ini masyarakat harus cerdas dalam mengolah suatu informasi, maka dari itu penyampaian suatu informasi terhadap publik pada dasarnya harus melibatkan sarana informasi publik dengan berbagai sarana komunikasi pemerintah dan media sehingga publik dapat menerima suatu informasi, mengetahui dan memperoleh suatu informasi yang sesuai dengan semestinya sekaligus memberikan dukungan terhadap sistem-sistem dan program pemerintah yang telah disusun dan direncanakan oleh pemerintah.

Publik relation sangatlah berperan penting dalam pembentukan citra baik bagi organisasi terhadap publik, maka dari itu menyadari bahwa humas berperan sangat penting organisasi pemerintah mulai menerapkan humas mengacu kepada UU nomor 14 tahun 2008 yang berisi tentang keterbukaan informasi publik (UU KIP).

Menurut Salah seorang manager komunikasi yaitu Jerry Dalton jr yang berkerja di *Aircraft Company* mengatakan bahwa Humas memiliki peran penting dalam menjalin hubungan dengan media.<sup>1</sup> Kegiatan media atau lebih dikenal dengan *Media Relation*, merupakan salah satu kegiatan Humas dalam memberikan informasi kepada

---

<sup>1</sup> Nurudin, *Hubungan Media: Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta:Raja Grafindo, 2008), h.12.

masyarakat adalah yang merupakan kegiatan membina hubungan baik dengan kalangan media.

*Publik Relation* merupakan sebuah proses yang direncanakan dan berlangsung secara terus menerus atau berkesinambungan, dimana tujuan dari semua kegiatan atau aktivitas yang dilakukan adalah membangun, menjaga serta mempertahankan citra positif dari publik internal maupun eksternal terhadap perusahaan. Selain membangun citra positif Humas juga harus mempertahankan citra positif yang telah dibangun oleh Humas terhadap organisasi tersebut.<sup>2</sup>

Pada dasarnya Humas mempunyai peran ganda yaitu fungsi keluar untuk memberikan informasi atau pesan-pesan yang bertujuan untuk kebijakan Dinas atau lembaga kepada masyarakat atau publik sebagai umpan, sedangkan fungsi dalam untuk menerima reaksi dan opini masyarakat untuk disesuaikan demi kepentingan lembaganya atau tujuan bersama. Humas pemerintah Kota Serang pada dasarnya merupakan simpul informasi sistem pelayanan informasi, yang diharapkan membentuk citra pemerintah Kota Serang, oleh karena itu, fungsi Humas menjadi salah satu “*Critical Success Factor*” dalam membangun citra pemerintah Kota Serang.

Humas dalam melaksanakan peran dan fungsinya Humas perlu mengawasi beberapa hal. Menurut Gruning et al bahwa ada 10 premis yang perlu terwujud yaitu keterlibatan Humas dalam aktivitas organisasi (*Invloement*), penguatan Humas dari stakeholder (*Empowerment*), manager *Publik Relation* harus orang yang bersifat manager komunikasi bukan teknisi komunikasi (*Managerial*), fungsi

---

<sup>2</sup>Selvina, Dkk, *strategi Publik Relation dalam pemulihan citra perusahaan*, (Akta Diurna, Volume 4 No.1:2017), h.4

Humas sudah dilakukan oleh bidang Humas (*Intergation*), bidang Humas sudah berdiri sendiri (*Indenpendent*), memiliki pengetahuan yang menunjang tugasnya (*Knowledge*), menjalin relasi yang baik (*Mixed motives*), dapat memberikan masukan dan keputusan (*Symedrical Internal Communication*), adanya versitas dalam menjalankan fungsi Humas (*Role Diversity*) dan harus menutamakan kode etik (*Ethical*).<sup>3</sup>

Pada saat ini, Humas yakni bagian yang sangat penting dalam setiap organisasi. Fungsi Humas adalah membangun citra yang harmonis di mata publik dan menciptakan hubungan dengan baik antara lembaga tersebut dengan masyarakat. Dalam melaksanakan tugasnya terkadang menjadi sebuah akses untuk membangun citra yang baik terhadap lembaga tersebut. Hal ini membuat Humas menjadi sebuah bagian yang semakin dibutuhkan oleh setiap organisasi. Selain menciptakan citra positif Humas juga sangat perlu melindungi citra positif yang telah diciptakan oleh Humas terhadap organisasi tersebut.<sup>4</sup>

Menyadari hal ini bahwa media juga sangat penting dalam menjalankan kegiatan humas maka dari itu, humas harus menjalin hubungan dengan baik terhadap media yaitu dengan menjalankan kegiatan *Media Relation*. Humas berperan nyata dalam keterbukaan informasi terhadap publik.

Dalam menjalankan kegiatan *Media Relation*, menjalin hubungan baik dengan wartawan adalah salah satu tugas yang harus dikerjakan

---

<sup>3</sup>Mohamad Eka Fahri, Dkk, *Analisis peran dan fungsi Humas pemerintah di era keterbukaan informasi dapa sekretariat DPRD provinsi sulawesi tengah*, (Komunikasi KAREBA, Volume 7 No. 2: Juli 2018), h. 177

<sup>4</sup>Mohamad Eka Fahri, Dkk, *Analisis peran dan fungsi Humas pemerintah di era keterbukaan informasi dapa sekretariat DPRD provinsi sulawesi tengah*, (Komunikasi KAREBA, Volume 7 No. 2: Juli 2018), h.176

oleh *Media Relation*. Bagian penting dari lembaga media adalah wartawan. Tapi media sendiri, sebagai lembaga merupakan satu entitas yang dapat diabaikan dalam keberadaanya, yang harus diperhitungkan ketika lembaga menyusun atau merencanakan kegiatan *Media Relation*.<sup>5</sup>

Lembaga dapat mengirimkan informasi berupa berita secara rutin pada media, yang bermaksud untuk memberikan sebuah informasi atau membuka situs jaringan informasi global internet agar melancarkan akses bagi siapa saja yang membutuhkan informasi tentang lembaga tersebut. Fungsi komunikasi yang dijalankan oleh *Media Relation* adalah informatif dan deskriptif, fungsi informatif artinya memberikan penjelasan yang bisa dipahami oleh publik yang berkenaan dengan kesenjangan, sedangkan deskriptif yaitu menguraikan kesenjangan yang ada di Kominfo Kota Serang dan langkah-langkah yang ditempuh lembaga untuk mengatasi kesenjangan tersebut.

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi ada beberapa oknum yang tidak bertanggung jawab atas berita yang disebarkannya, banyak informasi yang tidak jelas atas kebenarannya dan tidak sesuai dengan fakta. Menyadari hal ini pemerintah harus turun tangan terhadap masyarakat melalui humas untuk menyaring dan penyebaran suatu informasi agar masyarakat dapat mengolah dengan cerdas atas suatu informasi. Dalam hal ini humas melakukan kegiatannya yaitu kegiatan yang berhubungan dengan media dan wartawan atau sering disebut dengan Kegiatan *Media Relation*

---

<sup>5</sup> Yosai Iriantara, *Media Relation: Konsep, Pendekatan dan Praktik*, (Bandung: CV Simbiosis, 2005), h. 3-5

Dengan mengetahui bahwa posisi media saat ini sangat penting dalam Kegiatan *Media Relation* di Bagian Humas Kominfo Serang maka penelitian ini ditunjukkan untuk mengungkapkan dan menjelaskan bagaimana kegiatan *Media Relation* dalam menjalankan Tugas Humas di bagian Humas kominfo serang, apakah dalam penyelenggaraanya sesuai dengan konsep kehumasan yang berlaku atau terdapat hal hal lain yang dianggap menyimpang dari kode etik kehumasan dalam menjalankan kegiatan *Media Relation*.

## **B. Rumusan Masalah**

Dari hasil latar belakang yang sudah dipaparkan penulis diatas maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana Kegiatan *Media Relation* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang?
2. Bagaimana proses Kegiatan *Media Relation* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Kegiatan *Media Relation* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.
2. Untuk mengetahui proses kegiatan *Media Relation* di Humas Dinas Komunikas dan informatika Kota Serang.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya:

1. Secara teoritis dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran, dan ide serta sarana untuk memahami ilmu komunikasi khususnya di bidang kehumasan.
2. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan untuk merancang kegiatan *Media Relation* yang sesuai bagi kepentingan organisasi.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat dijadikan sebuah proses pembelajaran mengenai studi yang berkaitan dengan *Media Relation*.

#### **E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Sebelum penelitian ini, ada beberapa karya yang telah diteliti dari penelitian lain yang relevan:

*Pertama*, Skripsi dari Dedy Riyadin Saputro dengan judul “*Aktifitas Humas Dalam Menjalankan Media Relation*”<sup>6</sup> Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2019.

Kesimpulan penelitian tersebut membahas tentang pentingnya tugas Humas dalam menjalankan aktivitas *Media Relation* dalam menciptakan citra positif terhadap publik, serta menjalin hubungan baik terhadap media dan wartawan. Metode penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.

---

<sup>6</sup> Dedy Riyadin Saputro, *Aktifitas Humas dalam Menjalankan Media Relation*. (Skripsi Mahasiswa Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Tahun 2019).

*Kedua*, Skripsi dari Ira Ningsih dengan judul “*Strategi Press Relation Humas dan Protokol Pemerintah Kota Serang*”.<sup>7</sup> Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Tahun 2009.

Kesimpulan penelitian tersebut membahas tentang peran penting pers bagi kegiatan publikasi, bahwasanya pers tidak dapat di pisahkan dari kerja Humas terutama dalam menjalankan *Media Relation*, meskipun keduanya memiliki kepentingan yang berbeda, namun untuk mencapai tujuan masing-masing dituntut kerja sama yang baik bagi keduanya. Dalam metode penelitian ini mempunyai kesamaan yaitu menggunakan penelitian pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi yang aktual dan rinci.

*Ketiga*, Skripsi dari Fiki Arisandi dengan judul “*Media Relation di Intansi Pemerintah*”.<sup>8</sup> Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun 2016.

Kesimpulan penelitian tersebut membahas tentang bagaimana aktivitas *Media Relation* Humas pemkab dan bagaimana Humas Pemkad Kuranganyar yang melaksanakan strategi penyebaran informasi dengan mewujudkan hubungan yang harmonis dengan media. Dalam metode penelitian ini mempunyai kesamaan yaitu menggunakan metode

---

<sup>7</sup> Ira Ningsih, *Strategi Press Relation Humas dan Protokol Pemerintah Kota Serang*. (Skripsi Mahasiswa Program studi Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Tahun 2009).

<sup>8</sup> Fiki Arisandi, *Media Relation Di Intansi Pemerintah*. (Skripsi Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Komunikasi dan Informatika di Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun 2016).

penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara dan observasi.

## **F. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan penelitian ini agar lebih sistematis dan terfokus pada pemikiran. Maka peneliti sajikan lima bab dengan perincian sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Membahas tentang pendahuluan, yaitu gambaran keseluruhan penelitian yang akan dilakukan serta sub-sub yang meliputi: Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Penelitian Yang Relevan, Kerangka Teori, Metode Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II: KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

Pada BAB ini akan menjelaskan teori-teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian “Kegiatan *Media Relation* di Kominfo Kota Serang” dimana dalam BAB ini memuat teori yang mendukung terhadap penelitian diatas.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pembahasan dalam BAB ini adalah mengenal metodologi penelitian mulai dari jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data.

### **BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas tentang hasil penelitian tentang “Kegiatan *Media Relation* di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang”.

### **BAB V: PENUTUP**

Menjelaskan Kesimpulan hasil penelitian dan Saran.