

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Peran Humas Dalam Membangun Citra UIN SMH Banten**

Humas merupakan posisi sentral dalam sebuah organisasi, perusahaan atau instansi. Hal tersebut dikarenakan sesuai dengan peran dan tugas dari humas UIN itu sendiri. *Public relations* atau humas UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sangat berperan dalam membangun dan menjaga citra lembaga dan menjalankan tugas sebagaimana fungsinya dalam membina hubungan baik dengan pihak internal yaitu mitra kerja maupun eksternal.<sup>1</sup>

Citra terbentuk di dalam sebuah lembaga merupakan hasil dari kerja keras seluruh staff yang ada didalamnya dan hasil dari kepercayaan masyarakat. *Public relations* selalu berusaha untuk menjalankan aktifitas sesuai dengan hak dan kewajibannya sebagai langkah untuk meningkatkan citra. Dalam hal ini yang dilakukan adalah dengan memberikan dukungan salah satu contohnya yaitu dengan sosialisai tahunan ke sekolah-sekolah,

---

<sup>1</sup>Wawancara dengan Fery Ramadhan Pada 31 Januari 2020

maupun kegiatan lainnya yang bersifat informasi pemberitaan informasi yang ada di perguruan tinggi.<sup>2</sup>

Jika merujuk kepada konsep tentang humas dimana salah satunya adalah meningkatkan citra maka seharusnya humas UIN dapat melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. *Appreciation of the situation*, dalam tahap ini riset atau penelitian adalah bagian yang penting dalam proses ini. riset yang dilaksanakan akan membantu untuk lebih memahami masalah yang sedang terjadi lalu mencari solusi atau masalah tersebut.
  2. *Definition of objectives*, praktisi PR harus mengetahui sasaran program yang dibuat dan memprioritaskan masalah yang perlu diselesaikan termasuk mempertimbangkan budget.
  3. *Definition of public*, pada tahap ini praktisi PR harus mampu mengerti karakteristik publik dengan siapa PR melakukan komunikasi.
1. *Selection of media and techniques*, praktisi PR memilih media yang tepat untuk berkomunikasi.

---

<sup>2</sup>Wawancara dengan Fery Ramadhan Pada 31 Januari 2020

2. *Planning of budget*, pelaksanaan strategi komunikasi yang telah tertuang dalam program-program memerlukan biaya.
3. *Assesment of result*, pada tahap akhir praktisi PR harus mengevaluasi seluruh program yang telah dilaksanakan. Evaluasi dapat dibuat dengan menyebarkan angket, quisioner, atau berbetuk survei lainnya<sup>3</sup>.

Seperti yang telah penulis jelaskan dalam bab 1 bahwa tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas UIN SMH Banten dan segala aktivitas yang dilakukan dalam menjalankan fungsinya untuk memperbaiki citra instansi. Setelah melakukan beberapa wawancara dengan informan terkait dengan penelitian ini, peneliti mendapatkan beberapa keterangan oleh humas UIN SMH Banten, terkait upaya dalam meningkatkan citra ada 5 yaitu sebagai berikut:

**a. Peran sebagai fasilitator komunikator dan mediator**

Humas UIN SMH Banten dalam hal ini bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen perguruan tinggi dalam hal mendengar apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya serta apa saja keluhan publiknya

---

<sup>3</sup>Frank Jefkins, *Public Relation*. (Jakarta Erlangga, 1992). Hal 44

terhadap perguruan tinggi. Dijelaskan oleh staff humas UIN SMH

Banten bahwa:

Adapun fungsi humas yaitu mediasi, sejauh ini kita hanya sebagai penghubung antara mahasiswa dan lembaga saja. Jadi kita hanya menjalankan tugas sebagai fasilitator kepada mahasiswa, diluar itu kita belum sepenuhnya sebagai fasilitator masyarakat. (Wawancara Tanggal 31 Januari 2020).

Kemudian staff humas UIN SMH Banten juga menjelaskan terkait peran humas sebagai mediator bahwa:

Sebenarnya kita sebagai Humas UIN SMH Banten mempunyai tugas pokok dan peran yaitu pusat komplain, pengaduan, dan melayani media. Disinilah letak humas seharusnya berfungsi dan juga cekatan, akan tetapi sejauh ini juga kita hanya fokus di publikasi informasi-informasi kepada mahasiswa saja. Kita sadar bahwa kunci utama adalah komunikasi dengan masyarakat untuk membangun citra yang baik di kalangan masyarakat. Kita juga sudah menyadari bahwa yang dilakukan Humas UIN hanya sebatas menyebarkan informasi saja. Adapun dari sisi eksternal sesuai dengan ungkapan yang humas UIN yaitu meningkatkan atau membangun citra baik, akan tetapi tidak berfungsi secara maksimal karena kurangnya staff dan juga dalam pelatihan jurnalistik dan protokoler itu masih dikatakan kurang. Kenapa bisa dikatakan kekurangan staff? Karena itu tadi pejabat atau staff humas yang ada di sini tidak sesuai dengan keahliannya, dan ada yang beberapa juga kurang dalam memahaminya. Sedangkan ada juga yang memaksa kita dituntut untuk bisa, padahal dalam workshop jurnalistik dan protokoler untuk humas sendiri masih kurang. (Wawancara Tanggal 31 Januari dan 3 Maret 2020).

Selanjutnya dari kepala bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat:

Ketika kami melakukan peran sebagai fasilitator, ketika ada masalah didalam lembaga mengenai informasi misalnya ada seorang pimpinan yang arogan dan membuat kebijakan tidak sesuai aturan, kami *arrange* suatu pertemuan dengan para pihak, dan yang menginfokan kebenarannya melalui satu pintu, yaitu humas. (wawancara 22 April 2020)

Setelah melakukan wawancara dengan staff humas UIN dan Kepala bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat bahwa humas UIN akan mengadakan program media center dengan KPID Provinsi Banten dan disana Mahasiswa ataupun khalayak publik mendapatkan informasi yang akurat dan terpercaya, dengan adanya program tersebut khalayak publik pun bisa melakukan pengaduan yang terkendala. Dan itu akan menjadi peningkatan dalam membangun atau meningkatkan citra UIN SMH Banten.<sup>4</sup>

Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa humas UIN akan siap melakukan transformasi program dan fungsi yang baik lagi kedepannya.

---

<sup>4</sup>Wawancara Fery Ramadhan pada 9 Maret 2020

## **b. Peran sebagai penanganan masalah (*Problem Solving*)**

Humas terkadang akan menghadapi sebuah kondisi yang dapat merusak bahkan meruntuhkan citra sebuah instansi. Kondisi yang demikian tentu sangat tidak diharapkan. Namun bisa terjadi kapan saja. Oleh karena itu salah satu tugas humas adalah menjadi fasilitator penanganan masalah, dalam hal ini sebagai pusat komplain.

Sebagai pusat komplain, humas tentu dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik agar mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada masyarakat atau mahasiswa. Seperti yang diungkapkan oleh staff humas UIN SMH Banten bahwa:

kita sebagai humas UIN SMH Banten mempunyai tugas pokok dan peran yaitu sebagai pusat komplain, pengaduan, dan melayani media. Disinilah letak humas harus mampu untuk berperan sebagai *public relation*. Kuncinya adalah komunikasi. Yang sudah saya jelaskan sebelumnya, kita terlalu fokus pada kinerja internal nya saja, seperti memposting berita yang ada di sekitaran kampus. Akan tetapi sejauh ini kita juga sudah pernah menangani masalah dari beberapa kasus yang ada, salah satu contoh kasus yang sudah kita selesaikan yaitu: 1. Pada tahun 2016 banyak mahasiswa yang mengomentari kepada rektor tentang merayakan diesnatalis UIN kali

pertama. 2. Kesalahpahaman antara UKM (Unit Kegiatan Mahasiswa) MAHAPEKA dengan Dekan FEBI (Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam) (Wawancara Tanggal 31 Januari dan 3 Maret 2020)

Dalam membangun hal ini jika merujuk pada fungsi PR yaitu:

Fungsi publik relations menurut Effendy dalam Ruslan adalah:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
4. Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi dengan kepentingan umum.
5. Operasional dan organisasi publik relations adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadi

rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.<sup>5</sup>

Dari fungsi PR tersebut salah satunya membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal, maka dari itu bisa menyelesaikan masalah internal yang ada.

**c. Peran sebagai sarana pemasaran**

Humas juga menjadi sarana strategi marketing di perguruan tinggi UIN SMH Banten. dalam hal ini humas menjadi motor penggerak dalam meningkatkan penjualan jasa pendidikan. Melalui berbagai kegiatan seperti seminar pendidikan atau studium general dan even-even lainnya. Humas berusaha untuk meningkatkan penjualan jasa nya dan sekaligus juga meningkatkan citra positif perguruan tinggi di mata publiknya yang dikelola memiliki kegiatan yang jelas.

Terkait kegiatan dengan tugas humas sebagai sarana pemasaran di perguruan tinggi staf humas menjelaskan bahwa:

Tugas utama humas juga adalah bagian dari pemasaran, bagaimana mempromosikan perguruan tinggi ini melalui

---

<sup>5</sup>Anwar Arifin *Public Relations* ( Jakarta, Pustaka Indonesia. 2007)

even-even itu. akan tetapi disini kami belum pernah melakukan kegiatan. Pada dasarnya kita hanya fokus di media sosial dan menginformasikan terkait internal kampus saja. Jika mempromosikan perguruan sendiri kita akui belum sampai kesana. (Wawancara Tanggal 31 Januari 2020).

Selain itu menurut kepala bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat:

Sosialisasi UIN ke sekolah sekolah, baik brosur-leaflet-website juga secara fisik rutin sebelum penerimaan mhs baru, tujuannya memasarkan UIN, selain melalui kalender, dan sebagainya. (wawancara pada tanggal 22 April 2020).

#### **d. Membina hubungan media**

Humas dan media akan selalu bersinggungan. Apalagi jika ada perkembangan terbaru mengenai perguruan tinggi sudah tentu awak media pun akan terlibat. Oleh karena itu, humas memegang peranan dalam mengelola hubungan dengan para media untuk bisa menyiarkan perkembangan perguruan tinggi seluas-luasnya agar bisa dikenal oleh masyarakat dan tentu saja semakin meningkatkan citra perguruan tinggi. Seperti yang diungkapkan oleh staf humas bahwa:

Media dan dokumentasi merupakan bagian terpenting dari perguruan tinggi untuk menjaga citra dan mutu pelayanan prima pendidikan atau perguruan tinggi, dan sejauh ini kita hanya membina hubungan dengan beberapa media lokal

saja. karena membina hubungan bukan hal yang mudah untuk di bina. Padahal kita juga mengakui jika hubungan baik dengan media, citra kampus akan lebih meluas di masyarakat. (Wawancara Tanggal 31 Januari 2020).

1Melainkan menurut kepala kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat dalam membina hubungan dengan media, seperti melalui kerjasama (MoU), membicarakan apa yg akan dilakukan (MoA) sehingga tidak hanya tumpukan dokumen MoU saja, tetapi lebih kepada nilai action.<sup>6</sup>

Seperti yang di ungkapkan oleh kepala bagian kerjasama, kelembagaan dan hubungan masyarakat:

Contohnya, penyediaan kolom rektor di suatu media dengan tujuan mengedukasi masyarakat mengenai nilai nilai, atau untuk publish kegiatan dalam 1 tahun (penerimaan mahasiswa baru, studium general, dan sebagainya.) jadi setiap tahun ada rapat kerja, disitu humas merancang tugas 1 tahun kedepan. (wawancara tanggal 22 April 2020)

Media relations atau hubungan media adalah aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh individu atau profesi PR suatu organisasi, untuk menjalin pengertian dan hubungan baik dengan media massa, dalam rangka pencapaian publikasi organisasi yang maksimal serta berimbang. Media relations sangat erat kaitannya

---

<sup>6</sup>Wawancara Lilis Aslihah Rakhman pada 22 April 2020

dengan wartawan. Dalam aktivitas media relations, pers (wartawan) merupakan alat pendukung atau kerjasama untuk kepentingan proses publikasi tentang berbagai kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

Dalam hal ini juga menganggap bahwa membina hubungan dengan wartawan itu berbeda kelompok lain. Karena wartawan merupakan campuran seniman, detektif dan diplomat. Dalam pendekatan dengan wartawan pun itu tidak bisa general dan disitulah di tuntut pengalaman untuk bisa melakukan pendekatan secara personal kepada masing-masing wartawan namun tetap profesional.

**e. Peran sebagai teknisi komunikasi**

Sebagai teknisi komunikasi, humas perguruan tinggi ikut terjun langsung dilapangan dalam mengeksekusi dan mengawasi program yang telah dibuat. Humas dalam menjalankan perannya sebagai teknisi komunikasi bertugas mengelola media internal kampus. Dalam mengelola media staf humas bahwa:

Dalam hal pengelolaan media yang ada di perguruan tinggi staf humas yang bertugas untuk mencari berita, dokumentasi seperti foto dan video, layout atau membuat grafis, dan juga admin. (Wawancara Tanggal 31 Januari 2020).

Namun penjelasan menurut bagian kerjasama:

Kalau sebagai pelaksana teknis, setiap kegiatan baik rektorat maupun fakultas atau unit, sebisa mungkin dicover, keagalannya hanya karena kurangnya staf, itu sebab kita gandeng unsur mahasiswa, misal setiap tgl 17 ada apel kesadaran nasional, itu conduct by humas. Perayaan dies natalis, dan sebagainya. Kalau sudut pandangnya dari fakultas, memang akan tampak seolah peran humas tidak maksimal. Namun setiap kegiatan rektorat (Rektor) InsyaAllah selalu didampingi atau dikelola oleh bagian kerjasama, kelembagaan dan humas (KKH) Bahkan dulu, kami pernah ikut pameran perguruan tinggi, alhamdulillah animo masyarakat terhadap keberadaan PT kita bagus jadi kalau nanya UIN, ke MA atau MAN tentu pada tahu. (wawancara pada tanggal 22 April 2020)

Pada tahap terakhir ini dari peran sebagai teknisi komunikasi ini bagaimana mengimplementasikan, mengkomunikasikan program-program dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau instansi.

Dalam menjalankan program, posisi yang lain pun di dalam instansi atau organisasi sangat penting karena tanpa dukungan dari bagian lain di dalam instansi atau organisasi pelaksanaan program tidak akan berhasil.

Jika peran itu ditinjau hanya dari fungsi komunikasi, UIN sudah banyak dikenal oleh banyak Perguruan Tinggi Luar Negeri, dan beberapa fakultas sudah melakukan kegiatan dengan Perguruan Tinggi luar negeri tersebut. Sedangkan jika bicara

stackholder, sudah memiliki banyak kerjasama dengan *government*, perbankan dan lembaga lain.<sup>7</sup>

Dari kelima peran ini bagian kerjasama dan humas sudah melakukan fungsi tersebut dan juga upaya sejauh ini untuk pencitraan UIN adalah penglibatan baik Mahasiswa maupun unit, fakultas, dan lembaga. Jadi tidak bisa dipisahkan kerjasama dan humas, secara formal bagian kerjasama dan humas selalu terikat dengan kerjasama, baik ke pemerintahan, perbankan atau lembaga lain. Benefit nya, banyak skema beasiswa, mulai dari Baznas dengan SKSS (satu keluarga satu sarjana), BI dan masih banyak lagi, disitu peran humas menyampaikan ke masyarakat (mahasiswa).<sup>8</sup>

## **B. Faktor Penghambat dan Pendukung**

Setiap organisasi maupun lembaga memiliki kekurangan dan kelebihan dalam menjalankan peran dan fungsinya. Begitu pula dengan humas UIN SMH Banten sebagai organisasi yang sangat berperan dalam membangun dan menjaga citra lembaga dan menjalankan tugas sebagaimana fungsinya dalam membina hubungan baik.

---

<sup>7</sup>Wawancara Lilis Aslihah Rakhman pada tanggal 21 April 2020

<sup>8</sup>Wawancara Lilis Aslihah Rakhman pada tanggal 22 April 2020

## **a. Faktor Penghambat**

### **1. Kekurangan Staff**

Salah satu hambatan dalam menjalankan peran humas adalah kekurangan Staff humas. Humas masih membutuhkan lebih banyak staff. Masih kurangnya staff yang dimiliki membuat kerja-kerja humas khususnya dalam bidang pemasaran dan media menjadi kurang maksimal.

Hal ini di ungkapkan oleh staf humas UIN SMH Banten:

Tahun ini kita sudah merencanakan untuk lebih mengembangkan lagi dalam sumber daya manusia, kita membutuhkan orang cakap dalam pemasaran. Orang pemasaran itu minimal memiliki penampilan yang menarik, komunikasi yang baik dan mengetahui berbagai hal tentang perguruan tinggi dan juga paham soal humas. (Wawancara Tanggal 31 Januari).

Menurut bagian kerjasama, kelembagaan dan humas sebagai berikut:

Banyak sebenarnya ekspektasi kami, namun kendala terbesar adalah minimnya Staff, staff humas hanya 2 dan kasubag nya 1. Sementara yang ingin kami maksimalkan adalah informasi melalui website UIN. (wawancara 21 April 2020).

Dalam faktor penghambat ini bisa dikatakan jika staff dalam humas itu masih sangat kurang, karena dengan kekurangan staff tentu akan sangat menghambat kinerja

dalam menjalankan program-program yang sudah ada. Dengan adanya staff yang sekarang itu tidak menjalankan fungsi kehumasan dengan maksimal. Karena tidak sesuai dengan kemampuan yang mereka miliki.

## 2. Keterampilan

Keterampilan menjadi faktor penghambat humas dalam menjalankan perannya karena staf humas masih kurang dalam hal melakukan tugas-tugas humas secara teori dan praktek sehingga dibutuhkan sebuah pelatihan keterampilan untuk meningkatkan skill staf humas UIN SMH Banten. hal ini juga diungkapkan oleh staf humas:

Kita membutuhkan lebih banyak pelatihan lagi agar kemampuan dan keterampilan anggota humas dapat lebih ditingkatkan, sehingga kerja-kerja humas dapat lebih maksimal.(Wawancara Tanggal 31 Januari).

Dengan adanya pelatihan yang sudah pernah diadakan masih sangat kurang untuk melatih kemampuan, ini juga termasuk faktor yang sangat besar untuk kedepannya. Sebuah pelatihan atau keterampilan dalam kehumasan itu tentunya sangat membantu dalam fungsi dan tujuan humas.

Dan hasil dari wawancara tersebut humas UIN akan lebih mengedepankan lagi pelatihan yang bersangkutan dengan kehumasan agar nantinya mampu menerapkan ke dalam tujuan humas.

## **b. Faktor Pendukung**

### **1. Fasilitas yang memadai**

Pimpinan yang support dalam meningkatkan citra kampus dengan meleak medsos. Dengan adanya fasilitas yang memadai dapat dengan mudah dan cepat merespon dalam meningkatkan citra di kalangan mahasiswa begitupun dengan masyarakat, walaupun belum menyeluruh.

Menjaga dan meningkatkan citra uin merupakan tujuan utama humas, sehingga humas dapat dikatakan sebagai wajah perguruan tinggi. Hal ini diungkapkan pula oleh staf humas:

Kita adalah *front office*, jadi bisa dikatakan bahwa humas adalah mukanya perguruan tinggi. Sehingga harus selalu menjaga citra positif dari perguruan tinggi. Dan dengan fasilitas meleak medsos atau fasilitas yang diberikan oleh pimpinan dapat meningkatkan citra kampus sedikit demi sedikit.(Wawancara Tanggal 31 Januari 2020).

Tenunya yang diatas merupakan fasilitas secara online selanjutnya fasilitas secara offline seperti ruang temu, yang digunakan ketika pertemuan antara stakeholder universitas dengan para tamu.

Jika melihat pada faktor pendukung pada fasilitator yang memadai tentunya sangat bagus agar kedepannya bisa lebih baik lagi dalam mengelola informasi kepada khalayak publik. Dan juga tentunya bisa meningkatkan citra baik atau positif perguruan tinggi UIN SMH Banten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan staf humas UIN SMH Banten berbicara faktor pendukung dan penghambat dalam peran humas UIN SMH Banten tentunya ini merupakan kondisi sebenarnya yang terjadi didalam kinerja humas, dari mulai kekurangan SDM dan keterampilan. Dengan adanya SDM yang sudah adapun masih kurang mampu dalam menjalankan kinerja-kinerja humas, karena SDM yang ada tidak sesuai dengan keahlian atau kemamuan yang mereka miliki. Itulah penyebab faktor penghambat dalam meningkatkan citra UIN.

Keterampilan pun menjadi faktor kedua setelah SDM. Tidak akan terlaksana dengan maksimal jika SDM saja sedikit, jika SDM yang sudah ada mampu dalam kinerja tentang kehumasan tentunya akan lebih ringan dalam menjalankan program-program kehumasan lainnya. Walaupun UIN SMH Banten pernah mengadakan pelatihan keterampilan tentang kehumasan itu masih kurang sekali dalam melatih kemampuan masing-masing staff humas.

Dan kedepannya akan mengikuti pelatihan keterampilan yang diadakan pada acara workshop atau pelatihan lainnya yang bertemakan tentang humas.