

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Pada era sekarang ini media sangat dibutuhkan oleh sebuah perusahaan. Media sebagai bagian dari alat perputaran informasi memiliki peran yang sangat *vital* dalam mencari dan menyampaikan informasi kepada publik luas. Dan pada era sekarang ini mengharuskan setiap badan publik untuk memberikan informasi seluas-luasnya secara transparan kepada masyarakat luas, salah satu diantara badan publik tersebut yaitu lembaga pemerintahan.

Adanya transparansi informasi dari sebuah perusahaan kepada publiknya dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam mengawal dan mengontrol setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat. Dari sebuah media suatu opini publik dapat terbentuk, opini ini dapat membangun sekaligus menjatuhkan reputasi sebuah perusahaan. Opini publik yang terbentuk akan berujung pada pembentukan citra dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga-lembaga pemerintah tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Made Dwi Andjani (Volume XLV, No.119, 2009, hlm.59) sikap publik terhadap suatu organisasi di masa depan juga amat bergantung bagaimana informasi yang diperoleh mengenai organisasi, ataupun pada bagaimana publik menyampaikan apa yang dirasa mengenai organisasi. Untuk itu peran media massa berkaitan dengan konteks informasi menjadi sangat penting, karena apa yang telah termuat dalam sebuah media pada gilirannya menjadi wacana publik yang pasti akan mempengaruhi reputasi organisasi. Sebagian orang menilai dan menyimpulkan tentang suatu produk, perusahaan atau negara sebagaimana apa yang mereka lihat, dengar dan rasakan. Ketika sebagian orang tersebut hanya memiliki sedikit saja informasi, tentunya akan menghasilkan penilaian yang berbeda dengan sebagian orang yang memiliki lebih banyak informasi.

Oleh karena itu, setiap kali menyebut kata “hubungan dengan media”, yang terpikirkan adalah hubungan dengan *pers*. Yang dimaksud dengan *pers* dalam

pandangan masyarakat adalah media cetak. Padahal kalau diamati dalam perkembangan teknologi komunikasi pada era sekarang ini, media massa yang ada dan hadir dalam kehidupan masyarakat saat ini sangat beragam, mulai dari televisi, radio dan media cetak. Hal ini merupakan suatu kewajaran, karena media cetak sebagai media yang pertama kali ada dalam peradaban manusia.

Media massa berfungsi untuk menginformasikan segala bentuk berita kepada masyarakat. Melalui media massa humas menyampaikan segala informasi mengenai kebijakan-kebijakan pemerintah, setelah informasi sampai ke telinga masyarakat mereka juga mampu memberikan opini, kritikan, saran maupun harapan mereka mengenai kebijakan tersebut juga melalui media massa.

Dengan demikian, humas tidak hanya menggunakan media massa sebagai jembatan informasi yang menginformasikan segala kebijakan pemerintah namun media massa juga berperan sebagai media pendengar dari segala aspirasi masyarakat terhadap pemerintah yang disampaikan kepada humas. Humas pemerintah harus mampu mengedukasi masyarakat mengenai segala kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah agar masyarakat dapat ikut serta berpartisipasi dalam kebijakan tersebut.

Menyadari akan pentingnya sebuah lembaga menjaga hubungan baik dengan media atau *pers* hal tersebut dilakukan agar masyarakat menerima informasi yang jernih dan berimbang. Hubungan dengan media massa tidak bisa hanya dipahami sebagai hubungan dengan *pers* semata, tetapi termasuk juga hubungan dengan media massa yang lain seperti televisi, radio, internet, media cetak. Akibatnya, jika kita ingin menggunakan istilah untuk menjelaskan tentang hubungan dengan media, maka istilah yang tepat adalah *media relations*.

*Media relations* menempati posisi penting dalam pekerjaan seorang *public relations* karena media massa menjadi penjaga gawang dan mengontrol informasi yang mengalir ke masyarakat dalam suatu sistem sosial. Tetapi sayangnya, tidak semua *public relations* menyadari tentang peranan media massa ini. Akibatnya, banyak *public relations* yang tidak menggunakan media massa secara maksimal, bahkan tidak ada usaha untuk menjalin kerjasama yang baik dengan pekerja-pekerja media yang ada di institusi media.

Dengan demikian, Pemerintah Kota Tangerang Selatan mulai berbenah diri dengan melibatkan bagian humasnya dalam dunia media massa. Ini dilakukan demi menghilangkan citra humas yang sejak era orde baru hanya dijadikan corong pemerintah semata. Bahkan tak jarang pula ada yang beranggapan bahwa media sering dimanfaatkan oleh institusi pemerintah untuk memberikan hal-hal yang baik saja, sehingga kondisi ini menimbulkan sikap *antipati* media.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Maisye Elvisa (Volume 1, No.4, tahun 2013, hlm.201) humas mengupayakan berbagai cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat sehingga masyarakat bersedia berpartisipasi dalam program yang dicanangkan pemerintah.

Seorang humas membutuhkan media massa, juga sebaliknya, ungkapan ini tidak salah karena pada kenyataannya, dalam kegiatan sehari-hari, media massa dan humas saling membutuhkan dalam menjalankan tugasnya, karena itu dalam sebuah lembaga pemerintahan harus menjaga hubungan baik dengan para wartawan media, karena seorang humas bisa menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh wartawan ketika wartawan tersebut membutuhkan informasi yang berhubungan dengan perusahaan, begitu juga sebaliknya.

Walikota Tangerang Selatan merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mulai melaksanakan *Media Relations* dalam memaksimalkan penyebaran informasi guna peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Menjalin dan menjaga suatu hubungan dengan media merupakan cara yang paling efektif untuk membangun, menjaga dan meningkatkan citra atau reputasi organisasi dimata *stakeholder*. *Media Relations* sangat penting artinya sebagai komunikasi dan mediasi suatu lembaga dengan publiknya. Adapun fungsi lain *Media Relations* yang berjalan baik sangat bermanfaat bagi aktivitas lembaga karena pihak media memberi perhatian isu-isu yang diperjuangkan.

Kini hampir seluruh instansi pemerintah memiliki lembaga humas, divisi yang melakukan manajemen media massa, pembangunan citra, jembatan pemerintah dengan masyarakat, serta penghubung *pers* dengan pemerintah. Lembaga humas telah melakukan publikasi internal, memberdayakan kantor-

kantor wilayah serta unit pelayanan teknis agar berperan sebagai sumber informasi.

Perbedaan pokok antara fungsi dan tugas Hubungan Masyarakat (Humas) yang terdapat di instansi pemerintahan dengan bukan pemerintahan (lembaga komersil) adalah tidak adanya unsur komersil walaupun Humas Pemerintah juga melakukan hal yang sama dalam kegiatan publikasi, promosi dan periklanan. Humas pemerintah lebih menekankan pada *public services* atau demi meningkatkan pelayanan umum. Keberadaan Humas pada suatu lembaga pemerintah sangat dibutuhkan pada jaman sekarang ini, terutama sebagai penghubung antara lembaga pemerintah dengan masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi dkk (Volume 2, No.5, Tahun 2015, hlm. 332) Dalam prakteknya, penerapan PR antara organisasi profit dengan lembaga pemerintahan memiliki perbedaan. PR atau humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis, PR Pemerintahan dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan pemerintahan, memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana tentang peraturan dan perundangundangan, dan segala sesuatunya yang berpengaruh kepada kehidupan masyarakat

Fungsi humas sendiri tidak dapat terlepas dari opini publik, karena salah satu fungsi humas adalah menciptakan opini publik yang memiliki kemauan baik (*good will*) dan partisipasi. Kinerja humas dalam suatu pemerintahan biasanya membantu dalam menjalankan suatu program pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan informasi baik secara internal maupun eksternal. Bila dilihat secara eksternal, biasanya humas berperan memberikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah, dan menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat.

Strategi humas yang dibangun seorang humas atau PR dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi

negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Peran humas terbesar bagi sebuah perusahaan untuk menciptakan, membangun, meningkatkan dan menjaga citra sebuah organisasi. Citra suatu organisasi merupakan hal yang sangat penting karena dari citra inilah publik dapat melihat dan berpendapat mengenai suatu perusahaan. Publik memberikan penilaian kepada sebuah perusahaan didasarkan pada citra yang dibentuk dari perusahaan itu sendiri. Citra merupakan anggapan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek sehingga memungkinkan antara seseorang dan orang lainnya mempunyai kesan yang berbeda terhadap objek perusahaan.

Selain peran humas, media juga memiliki peran yang sangat berpengaruh untuk menciptakan, membangun dan menjaga citra sebuah perusahaan. Pemberitaan yang bersifat negatif terhadap suatu perusahaan akan mempengaruhi opini publik terhadap sebuah perusahaan yang diberitakan pada media tersebut. Dan berjalannya suatu perusahaan tanpa dikawal, didukung dan tanpa kepercayaan dari masyarakat jalannya perusahaan tersebut tidak akan maksimal.

Citra juga merupakan tujuan utama, sekaligus prestasi atau reputasi yang hendak dicapai oleh humas sebagai sebuah lembaga. Namun, penilaian terhadap citra itu sendiri sangat abstrak. Tidak dapat diukur menggunakan rumus tertentu, karena persepsi yang diberikan oleh publik berbeda satu sama lain. Sekalipun demikian, wujudnya dapat dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti tanggapan, baik positif ataupun negatif, dari publik terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh organisasi atau perusahaan.

Adanya citra negatif pemerintah tersebut dikarenakan kurangnya sosialisasi kegiatan dan hasil pembangunan yang telah diraih oleh pemerintah daerah. Bagian humas Pemerintah seharusnya dapat memberikan informasi yang memadai kepada seluruh masyarakat mengenai pencapaian dan kinerja yang positif dari pemerintah daerah. Kendala yang dihadapi oleh Humas pemerintah daerah adalah karena masalah sumber daya pegawai dan karena luasnya wilayah geografis. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan dari pegawai Humas menyebabkan kurangnya keterampilan dalam memberikan informasi kepada publik sehingga pemahaman masyarakat terhadap setiap kegiatan maupun kebijakan Pemerintah masih rendah.

Selain itu, luasnya daerah geografis membuat informasi tidak menyebar dengan merata, sehingga masih banyak masyarakat yang belum mendapat informasi yang bersifat positif.

Pemerintah Kota Tangerang Selatan mengalami krisis kepercayaan, kasus ini disebabkan pemberitaan yang negatif terhadap Pemerintah Kota Tangerang Selatan yang diberitakan oleh media dan hal yang diberitakan oleh media akan berdampak pada opini publik dan dari krisis kepercayaan yang sedang dialami Pemerintah Kota Tangerang Selatan Humas Walikota Tangerang Selatan bertanggung jawab memulihkan citra Pemerintah Kota Tangerang Selatan itu sendiri.

Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan merupakan dinas yang bertanggung jawab atas citra baik maupun buruk dan untuk mengembalikan krisis kepercayaan yang dialami oleh masyarakat Kota Tangerang Selatan dan objek dalam penelitian ini adalah Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan. Pada masa Pemerintahan Ibu Hj. Airin Rachmi Diani terdapat beberapa kasus korupsi yang dilakukan oleh mertuanya (Atut Chosiyah) dan suaminya sendiri (Chaeri Wardhana) sehingga membuat masyarakat Tangerang Selatan menjadi geram dan hilang kepercayaan terhadap walikota tangerang selatan.

Ditambah lagi pemberitaan negatif mengenai infrastruktur yang ada disekitar tangsel pembangunan sarana dan prasarana yang tidak merata di setiap daerah, sarana kesehatan dan sarana-sarana umum lainnya. Sehingga sangat banyak media memberitakan pemberitaan negatif terhadap walikota tangerang selatan, disinilah mengapa seorang humas harus mengadakan kegiatan *media relations* tersebut karena agar masyarakat tidak mengambil persepsi sendiri terhadap pemberitaan negatif yang diberitakan dimedia, melalui maka dari itu humas mengadakan kegiatan *press conference* dan kegiatan *media relations* lainnya agar pemberitaan negatif dimedia dapat diklarifikasi sehingga pemulihan citra dapat tercipta pemberitaan positif yang ditujukan untuk masyarakat agar masyarakat dapat berpersepsi positif terhadap walikota tangerang selatan.

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian sebagai berikut : “Seberapa Besar Pengaruh kegiatan *Media Relations* Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan Terhadap Pemulihan Citra Instansi ?”

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kegiatan *media relations* humas Kota Tangerang Selatan terhadap Pemulihan Citra Instansi.

## **I.4 Manfaat Penelitian**

### 1. Manfaat Teoritis :

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi keilmuan dan memberikan pengembangan ilmu komunikasi. Khususnya dibidang kehumasan dalam pemulihan citra pemerintahan.

### 2. Manfaat Praktis :

Diharapkan dapat menjadi masukan bagi humas walikota tangerang selatan untuk lebih mempertahankan dan meningkatkan citra terhadap kepemimpinan walikota tangerang selatan.

## **I.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini diuraikan gambaran umum penelitian yang meliputi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN TEORITIS**

Dalam bab ini membahas tentang teori yang berhubungan dengan masalah penelitian.

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

Berisi mengenai uraian mengenai metode penelitian, populasi dan sampel, teknik sampling, teknik pengumpulan data, operasionalisasi, variabel, metode pengujian instrumen, teknik analisis data, waktu dan lokasi penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi uraian mengenai deskripsi objek penelitian, hasil penelitian, analisis variabel, serta hasil penelitian dan pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dan saran yang berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian.

**DAFTAR PUSTAKA**

Memuat referensi yang penulis gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

**LAMPIRAN**

Berisi data-data pendukung untuk penelitian ini.

