

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

*Media relations* sangat berperan penting dalam menjaga citra sebuah instansi pemerintahan. *Media relations* adalah salah satu hubungan eksternal yang dikerjakan seorang humas dengan individu, kelompok atau organisasi, dengan menjalin hubungan dengan media seorang humas disebuah instansi pemerintahan dapat membuat dan menjaga nama baik sebuah instansi tersebut. *Media relations* pun memiliki peran yang sangat penting bagi masyarakat karena dapat memberikan informasi dengan cepat dan luas, media relations dapat mempublikasikan informasi atau isu suatu lembaga atau organisasi dengan mudah. Jika suatu instansi memberikan informasi yang baik dan dapat menjalin hubungan baik dengan insan media maka media pun akan mempublikasikan informasi yang baik kepada masyarakat luas. Sangat jelas bahwa sebuah instansi membutuhkan hubungan baik dengan media, dengan kemajuan teknologi yang terus berkembang masyarakat dapat dengan mudah mendapat informasi.

Instansi pemerintahan dibuat sangat transparan oleh presiden agar masyarakat bisa mengetahui kinerja dan mendapatkan informasi selengkap lengkapnya, maka dari itu media dapat menjadi

diantaranya sebagai pembangun, penjaga citra sebuah institusi, jembatan informasi kepada publik.

Media pun dapat menjadi wadah aspirasi masyarakat untuk memberikan protes kepada instansi pemerintah. Peran media sangat berpengaruh dalam pembentukan opini, dan dapat memberikan citra baik dimata masyarakat luas. Pemberitaan baik dari suatu media dapat memberikan respon positif bagi instansi dan masyarakat, begitu pun sebaliknya pemberitaan yang tidak baik akan berdampak negatif bagi suatu citra instansi itu sendiri. Menjalin hubungan baik dengan media diharapkan praktisi humas agar dapat memperoleh tujuan yang sama dan memberikan dampak positif bagi instansi tersebut dan masyarakat luas. Sangat jelas bagi sebuah instansi pemerintah menjalin hubungan dengan media adalah sangat baik untuk menjaga citra, dan sebagai pendukung untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas.

Informasi mempunyai peran yang penting dalam kinerja sebuah organisasi atau instansi. Informasi memberikan banyak keuntungan, dari memberikan berita sampai memberikan hal positif lainnya. Sebelum membuat sebuah keputusan, memiliki informasi yang akurat, valid dan cukup akan mempermudah dalam memprediksi apakah pilihan yang diambil lebih baik dari pada pilihan lainnya. Tanpa adanya informasi yang mendukung sebuah keputusan maka keputusan tersebut bukanlah pilihan yang rasional dan sangat beresiko. Hal ini tentu dikhawatirkan akan menyebabkan ketidakstabilan dalam instansi pemerintahan. Oleh karena itulah dibutuhkan adanya sebuah sistem informasi sebagai sumber informasi dasar yang valid dan baik yang digunakan sebagai bahan pertimbangan saat pengambilan keputusan dilakukan.

Saat ini kemajuan teknologi sangat pesat, menjadikan banyak dari masyarakat mendapatkan akses informasi dengan mudah. Tetapi dibalik pesatnya kemajuan teknologi ada juga dampak positif dan negatifnya, dari dampak itulah semua pihak diharapkan bisa memilah informasi yang benar dan mana yang salah. Sangat jelas bahwa dalam sebuah instansi diperlukan informasi yang akurat dan baik untuk publik. Media adalah pihak eksternal yang sangat berpengaruh untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dengan media cetak, ataupun sosial media, informasi dengan mudah dapat diterima masyarakat luas. Maka dari itu seorang praktisi humas dan media sangat berperan dalam memberikan informasi kepada masyarakat luas.

Secara definisi Humas adalah proses interaksi untuk menciptakan opini publik, diharapkan dapat menguntungkan kedua belah pihak menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi, partisipasi publik, dan dapat memberikan citra yang baik untuk publik. Pentingnya aktifitas kehumasan dalam sebuah institusi sangat dibutuhkan, fungsi humas adalah menjaga citra baik institusi, pemberi informasi kepada khalayak, menjalin hubungan baik dengan media dan semua pihak. Jika dalam sebuah institusi aktifitas kehumasannya kurang baik, instansi akan cenderung memiliki citra yang buruk dan masyarakat tidak akan mendapatkan informasi dan pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan oleh instansi pemerintahan. Terlebih aktifitas humas dalam sebuah instansi sangatlah penting demi memberikan pelayanan yang efektif untuk publik, dan memberikan informasi yang akurat.

Dalam hal ini menjalin hubungan baik dengan insan media sangat diperlukan, karena insan media adalah jembatan informasi bagi masyarakat.

Dengan adanya hubungan baik antara instansi dan insan media, suatu instansi dapat menunjukkan, dan menjaga citra baiknya. Menjaga hubungan baik kepada semua pihak terutama media adalah salah satu tugas seorang humas, agar jika ada isu-isu yang kurang baik dan sampai ke masyarakat diharapkan seorang humas dapat memberikan pengertian kepada khalayak, memberikan opini, informasi, dan mengklarifikasi menjadi berita yang baik. Seorang humas pun diharuskan dapat membuat *press release* sampai *konferensi pers* kepada insan media untuk diteruskan kepada masyarakat, berperan sebagai pemberi informasi yang akurat, sebagai jembatan antara instansi dan masyarakat.

Seperti yang dilakukan Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi mengadakan konferensi pers dengan mengundang insan media setempat bertujuan untuk sosialisasi rekayasa lalu lintas tol becakayu kepada insan media di Bekasi diharapkan Dinas Perhubungan Kota Bekasi dapat bekerja sama dengan insan media di Bekasi memberikan informasi kepada masyarakat tentang informasi ini. Dari uraian di atas penulis melakukan Penelitian ini untuk Tugas Akhir, melaksanakan riset di salah satu instansi di Bekasi. Berdasarkan uraian di atas, penulis mengangkat laporan Riset Humas ini dengan judul

**“ Strategi Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam Sosialisasi**

**Rekayasa Lalu Lintas Tol Becakayu kepada**

**Insan Media di Bekasi “.**

## **1.1 .Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1. Maksud**

Untuk memahami secara langsung dan mendalam bagaimana strategi humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam Sosialisasi Rekayasa Lalu Lintas Tol Becakayu kepada insan media di Bekasi.

### **1.2.2. Tujuan**

Tujuan dari penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Tugas Akhir di Semester 6 Program Studi Hubungan Masyarakat Akademi Komunikasi Bina Sarana Informatika.

## **1.3. Metode Penelitian**

### **1.3.1. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang diperlukan, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan datanya untuk menghasilkan data yang menunjang penulisan riset humas ini. Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan periset untuk mengumpulkan data.

Peneliti melakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara, melampirkan foto atau dokumentasi lainnya dan teks percakapan dari sumber yang kualitatif, diantaranya :

#### **1. Observasi**

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan sengaja melalui sebuah pengamatan dan pencatatan gejala-gejala yang

diselidiki. Penulis dalam melakukan penelitian langsung pada Strategi Humas dalam memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145), “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan *psikologis*. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan”.

Adapun Pengamatan menurut Narbuko dan Achmadi (2013:70) menjelaskan bahwa, “pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki”.

Observasi ilmiah menurut Garayibah dalam Emzir, (2016:38) adalah “perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya”

## **2. Wawancara**

Wawancara menurut Garabiyah dalam Emzir,(2016:50) dapat didefinisikan sebagai, “interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar di sekitar pendapat dan keyakinannya”.

*Esterberg* dalam Sugiyono (2013:231) mengemukakan bahwa, “Wawancara merupakan pertemuan dua orang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di kontruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

Ada 2 tipe dalam wawancara, yaitu :

- a. Wawancara riset kualitatif adalah Metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman dan lebih menggunakan teknik analisis mendalam (*in-depth analysis*) yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metodologi kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah akan berbeda sifat dari masalah lainnya.
- b. Wawancara riset kuantitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial dan lebih menggunakan symbol-symbol dan angka untuk menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku secara umum didalam suatu parameter.

Menurut Kahn & Channell dalam Samiaji (2017:47) “wawancara didefinisikan sebagai diskusi antara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Wawancara yang dilakukan dengan lebih dari satu partisipan disebut sebagai focus group discussion”.

Menurut Leddy & Ormrod, Lewis & Thornhill dalam Samiaji (2017: 47) “Dengan wawancara peneliti dapat memperoleh banyak data yang berguna bagi penelitiannya”.

Ada 2 jenis *Interview* :

- a. *Keyinforman* : Orang yang memberikan informasi dan yang diwawancarai
- b. *Informan* : Orang yang membantu untuk untuk mendapatkan informasi

Peneliti melakukan wawancara dengan bapak Haryo Selaku Humas dibidang lalu lintas dalam konferensi pers sosialisasi rekayasa lalu lintas tol Becakayu kepada insan media di Bekasi.

### 3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan digunakan sebagai sumber pendukung dalam penelitian. Peneliti melakukan dengan cara membaca sebanyak-banyaknya informasi dari sumber data tertulis yang memberikan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

Menurut Sugiyono (2016:291) menjelaskan bahwa :

Studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Studi pustaka, menurut Nazir (2013:93) teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan prakteknya di lapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

Menurut Raco (2013:104) tinjauan pustaka adalah buku yang tertulis berupa buku, jurnal yang membahas tentang topik yang hendak diteliti. Tinjauan pustaka membantu peneliti untuk melihat ide-ide, pendapat dan kritik tentang topik tersebut yang sebelumnya dibangun dan dianalisis oleh para ilmuwan sebelumnya.

#### 4. Dokumentasi

Meleong dalam Herdiansyah (2010:143) mengemukakan dua bentuk dokumen, yaitu dokumen harian dan dokumen resmi.

a. Dokumen Harian adalah catatan atau karangan seseorang tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaan.

b. Dokumen Resmi adalah Dokumen yang dipandang mampu memberikan gambar mengenai aktivitas, keterlibatan individu pada suatu komunitas tertentu dalam setting sosial.

Menurut Sugiyono (2013:240) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Menurut Patton dalam Emzir (2016:66) menyebutkan, dokumen merupakan bahan dan dokumen tulis lainnya dari memorandum organisasi, klinis, atau catatan program, dan *coinformance*, publikasi dan laporan resmi, catatan harian pribadi, surat-surat, karya-karya artistik, foto, dan memorabilia dan tanggapan tertulis untuk survey terbuka. Data terdiri dari dokumen- dokumen yang diambil dengan cara mencatat dan mempertahankan konteks.

#### 1.3.2. Metode Analisis Data

##### 1. Pendekatan penelitian kualitatif

Menurut Sugiarto (2014: 8) mengemukakan bahwa, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan - temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistic atau bentuk hitungan lainnya dan bertujuan mengungkapkan gejala secara holistik-kontekstual melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrumen kunci.

Sementara Creswell dalam Semiawan (2017: 7) mendefinisikan penelitian bahwa, “kualitatif sebagai suatu pendekatan atau penelusuran untuk mengeksplorasi dan memahami suatu gejala *sentral*”.

Upe dan Damsid dalam Timotius (2017: 54) berpendapat bahwa, “penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan berbagai perhitungan secara kuantitas”.

## **2. Jenis penelitian deskriptif**

Dalam Hamdi dan Bahruddin (2014:5) “Penelitian Deskriptif (*descriptive research*) adalah penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau.

Menurut Timotius (2017: 51) penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan uraian tentang permasalahan atau suatu keadaan tertentu tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti.

Sementara Suryani dan Hendriyadi (2015: 118) berpendapat “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan data, baik dalam bentuk table, grafik, mencari rata-rata (mean), nilai tengah (median), standar deviasi dan lainnya.”

### **1.3.3. Waktu Penelitian**

Penelitian dilaksanakan di ruang rapat Kantor Pusat Dinas Perhubungan Kota Bekasi Jl. Jendral Ahmad Yani no. 1 lantai 6 gedung 10 lantai pada Penelitian ini

berlangsung kurang lebih 1 bulan, dari bulan Mei hingga Juni 2018. Agar Penelitian ini sesuai dengan apa yang diharapkan maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu Konferensi Pers Sosialisasi Rekayasa Lalu Lintas Tol Becakayu pada insan Media di Bekasi.

#### **1.4. Ruang Lingkup**

Adapun ruang lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada “ Strategi Humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi dalam Sosialisasi Rekayasa Lalu Lintas Tol Becakayu kepada Insan Media di Bekasi”.

Konsep yang akan penulis bahas adalah Definisi Humas, Fungsi Humas, Peran Humas, Strategi Humas, Tugas Humas, Ruang Lingkup Humas, Perencanaan Program Humas, dan Proses Perencanaan Program Humas.

#### **1.5 Permasalahan Pokok**

Melihat latar belakang kegiatan, bagaimana strategi humas Dinas Perhubungan Kota Bekasi menjalin hubungan dengan Insan Media setempat dan pentingnya aktifitas humas dalam suatu instansi pemerintahan untuk memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Membahas latar belakang dalam pemilihan judul, maksud dan tujuan, ruang lingkup permasalahan, metode pengumpulan data dan sistematika

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Membahas mengenai landasan teori.

### **BAB III : PROSES KEGIATAN**

Membahas tentang tinjauan perusahaan, proses kegiatan serta kendala dan pemecahan.

### **BAB IV : PENUTUP**

Membahas tentang kesimpulan, kritik, dan saran.

**UNIVERSITAS**