

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kebutuhan akan informasi menjadikan masyarakat turun aktif dalam mencari informasi yang dianggap penting atau menarik untuk di ketahui. Karena dengan informasi, manusia dapat berperan dalam lingkungannya. Begitu penting informasi bagi setiap individu, maka tidak heran jika Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) mendeklarasikan hak untuk mendapatkan informasi dan hak untuk menyampaikan informasi sebagai salah satu bentuk pelaksanaan dari *decralation of human right*. Kebutuhan akan informasi ini menjadi media sebagai penyampaian informasi yang sangat dibutuhkan. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat, terlebih informasi terkini, yang dapat diperoleh dengan cepat dan praktis dengan adanya pelayanan informasi melalui media massa atau sebuah perusahaan.

Pada hakikatnya, kepuasan pelayanan dalam sebuah perusahaan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan konsumen ditentukan oleh besarnya kesenjangan antara harapan konsumen dengan kenyataan jasa yang diterima oleh konsumen. Semakin besar kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang diterima konsumen, maka akan semakin besar ketidakpuasan konsumen terhadap layanan jasa tersebut. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena

tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negative terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut. Jika kesenjangan yang terjadi ini tidak diantisipasi, maka dapat menyebabkan kegagalan pemasaran barang atau jasa.

Perkembangan zaman yang ditandai perubahan social politik serta terbangunnya organisasi, baik organisasi swasta maupun organisasi dibawah naungan pemerintah maka persolan-persoalan berkait dengan kemasyarakatan semakin kompleks. Tidak bisa lagi sebuah organisasi berdiri dan melaksanakan kegiatannya hanya memikirkan kepentingan sepihak. Jika ingin kesuksesan dikemudian hari maka komponen khalayak atau masyarakat yang menjadi publiknya menjadi peluang untuk diperhatikan. Itu sebabnya sub-unit organisasi yang disebut Humas menjadi penting dimiliki di setiap lingkungan kerja baik swasta maupun dilingkungan pemerintahan. Keberadaan Humas sebagai jembatan atau penghubung antara organisasinya dengan publik sebagai pengguna produk atau jasa, terutama bila terjadi tanggapan berupa respons atas segala aktivitas maupun produk kerja yang telah dilakukan atau diberikan oleh organisasi atau perusahaan (fungsi eksternal). Demikian halnya untuk mempersolid keberadaan organisasi, maka para pekerjaan dibidang kehumasan bertugas menjaga keharmonisan (fungsi internal) sehingga system dan mekanisme kerja menjadi kondusif demi mencapai tujuan organisasi.

Dengan adanya pelayan Jemput Bola dan Informasi Langsung ke Masyarakat di Kelurahan Harapan Mulya sangat membantu masyarakat atau warga sekitar Kelurahan Harapan Mulya untuk mempermudah masyarakat atau warga mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan,

pemerintah mengharapkan masyarakat yang ada di pelosok desa juga mendapatkan pelayanan maksimal, pelayanan jemput bola dapat menjadi solusi bagi masyarakat atau warga sekitar yang kesulitan akses.

Berdasarkan uraian di atas, penulisan menyangkut laporan Riset Humas yang berjudul **“Strategi Humas Kelurahan Harapan Mulya Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola dan Informasi Langsung Ke Masyarakat Di Wilayah Harapan Mulya”**

## **1.2 Maksud dan Tujuan**

### **1.2.1 Maksud**

Untuk mengetahui secara langsung dan mendalam bagaimana Strategi Humas Kelurahan Harapan Mulya Dalam Meningkatkan Pelayanan Jemput Bola dan Informasi Langsung Ke Masyarakat Harapan Mulya.

### **1.2.2 Tujuan**

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

### **1.3 Metode Penelitian**

#### **1.3.1 Metode Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data yang diinginkan, peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan datanya untuk menghasilkan data yang menunjang penulisan riset humas ini.

Menurut Sugiyono (2013:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Menurut Emzir (2016:37) Observasi, wawancara, dokumen pribadi dan resmi, foto, rekaman, gambar, dan percakapan informal semua merupakan sumber data kualitatif. Sumber yang paling umum digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumen, kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual. Semua jenis data ini memiliki satu aspek kunci secara umum: analisisnya terutamanya tergantung pada keterampilan integrative dan interpretative dari peneliti. Interpretasi diperlukan karena data yang dikumpulkan jarang berbentuk angka dan karena data kaya rincian dan panjang.

#### **1. Observasi**

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 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”

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”.

## **2. Wawancara**

Menurut Kahn & Channell (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. Dengan wawancara peneliti dapat memperoleh banyak data yang berguna bagi penelitiannya, menurut Leddy & Ormrod, Saunders Lewis & Thornhill (Samiaji, 2017: 47).

*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 :

1) 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.

2) 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 Setyadin dalam Gunawan (2013:160), “Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan di mana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik”.

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 keyaakinannya”

### **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 social 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, literaturliteratur, 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 J.R Raco (2013:104) menyimpulkan bahwa :

“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**

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

Bungin dalam Gunawan (2016:117) menjelaskan bahwa

“teknik dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis”. Teknik dokumen meski pada mulanya jarang diperhatikan dalam penelitian kualitatif, pada masa kini menjadi salah satu bagian yang penting dan tak terpisahkan dalam penelitian kualitatif. Hal ini disebabkan oleh adanya kesadaran dan pemahaman baru yang dikembangkan para peneliti bahwa banyak sekali data yang tersimpan dalam bentuk dokumen.

Menurut Usman dan Akbar (2017:106) menjelaskan bahwa, “teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biaya yang relative murah, serta waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama dan kalau ada yang salah cetak maka peneliti ikut salah pula mengambil datanya”.

#### **1.3.2 Metode Analisis Data**

##### **1. Pendekatan penelitian kualitatif**

Menurut Eko 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**

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.”

#### **1.4 Ruang Lingkup Permasalahan**

Adapun ruang lingkup masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada “Pelayanan Jemput Bola dan Informasi Langsung ke Masyarakat”.

Sehingga konsep yang penulis bahas nanti adalah Pengertian Humas, Pengertian Humas Pemerintah, Tujuan Humas Pemerintah, Fungsi Humas Pemerintah, Peran Humas Pemerintah, Strategi Humas Pemerintah, Tugas Humas Pemerintah, dan Ruang Lingkup Humas Pemerintah.

#### **1.5 Permasalahan Pokok**

Melihat latar belakang kegiatan, dimana pentingnya meningkatkan pelayanan jemput bola dan informasi langsung ke masyarakat? Bagaimana Strategi Humas yang dilakukan untuk melatih kemampuan tersebut?



## 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 DAN PROSES KEGIATAN

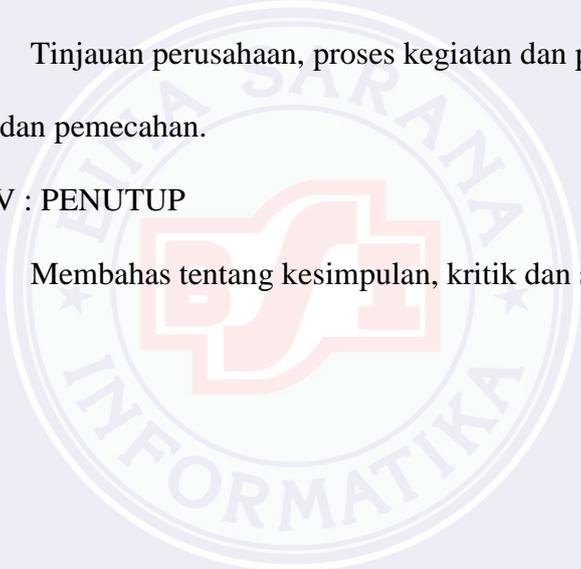
Membahas mengenai landasan teori.

### BAB III : PROSES KEGIATAN

Tinjauan perusahaan, proses kegiatan dan pembahasan, serta kendala dan pemecahan.

### BAB IV : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan, kritik dan saran.



**UNIVERSITAS**