

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Instansi Pemerintahan mempunyai hubungan dengan masyarakat, seperti Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung. Hubungan tersebut akan dapat memberikan suatu pencitraan bagi instansi yang menggambarkan atau memberikan dasar anggapan masyarakat tentang suatu keadaan instansi tersebut. Maka dari itu, disinilah harus dibentuk suatu citra yang baik pada Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung.

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat (kehumasan) atau *public relations*. Pengertian citra itu sendiri abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk. Seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negative yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya. Seperti yang dijelaskan oleh Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi* bahwa “Citra merupakan tujuan utama dari suatu Lembaga, instansi atau perusahaan.” (Ruslan,2003:68)

Citra yang baik harus selalu dibentuk terus menerus agar pandangan publik menjadi lebih baik dan mendapat kepercayaan. Jika citra Instansi baik, maka respon yang diberikan oleh masyarakat pun akan baik, begitu pula sebaliknya, jika citra Instansi tidak baik dan tidak menunjukkan adanya perbaikan dalam waktu dekat maka kepercayaan masyarakat pun akan hilang dan tidak akan mempercayai informasi yang akan disebarkan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung.

Maka komunikasi yang efektif terjadi apabila seseorang berhasil menyampaikan tujuannya dalam komunikasi dan jika pesan yang diberikan oleh komunikan (pemberi pesan) dapat tersampaikan dengan baik dan dipahami oleh komunikator. Pesan tersebut akan diterima dengan baik tergantung pada bagaimana komunikator (pemberi pesan) dalam menyampaikan pesan tersebut. Seperti yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung dengan cara mengadakan program “Ngawangkong Bari Ngopi” dalam rangka meningkatkan penyebaran informasi pemerintahan dan isu-isu yang berkembang di masyarakat.

Strategi komunikasi merupakan paduan dan perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam arti bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam buku berjudul “Dimensi-Dimensi Komunikasi” menyatakan bahwa :

“Strategi Komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan komunikasi (*Communication Planning*) dan manajemen komunikasi (*Communication Management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*Approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi”. (Onong Uchjana Effendy, 2009 : 84)

Sebuah organisasi terutama Instansi pemerintahan tentunya harus memiliki strategi untuk menjaga eksistensi dan citra positif terhadap masyarakat. Untuk itu dalam mengaplikasikan strategi, instansi pemerintahan harus memiliki sarana penghubung antara organisasinya terhadap masyarakat yaitu melalui humas yang dapat menjembatani kepentingan-kepentingan dan tuntunan organisasinya.

Hubungan masyarakat atau *Public Relations (PR)* adalah sebuah seni berkomunikasi dengan public untuk membangun saling pengertian, menghindari kesalah pahaman dan mispresepsi, sekaligus membangun citra positif Lembaga. Sebagai sebuah profesi seorang Humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi. Dalam hubungan tersebut *The British Institute of Public Relations* menyatakan bahwa aktivitas Humas adalah mengelola komunikasi antara organisasi, dan publiknya dan praktis

humas adalah memikirkan, merencanakan dan mencurahkan daya untuk membangun dan menjaga saling pengertian antara organisasi dan publiknya. (Ruslan, 2010:15). Selain itu, menurut Cutlip Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut. (Cutlip, 2009:6)

Seperti yang dijelaskan oleh Frida Kusumastuti:

“Humas harus mampu menginterpretasikan, menganalisa, dan membuat evaluasi kecenderungan perilaku public untuk kemudian direkomendasikan kepada pihak manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi serta mempertemukan kepentingan organisasi dengan kepentingan public sehingga tercipta saling penertian, menghormati dan menyanggupu untuk melaksanakan kebijakan yang diambil oleh organisasi. Humas juga harus mempunyai kemampuan mengevaluasi program-program organisasi khususnya yang berkaitan dengan public.” (Kusumastuti, 2004:138)

Seorang humas di dalam pemerintahan sangatlah dibutuhkan untuk memberikan informasi-informasi mengenai aktivitas pemerintahan yang perlu di ketahui oleh masyarakat. Seperti halnya sebuah instansi pemerintahan, Humas Pemerintah Kabupaten Bandung juga harus mampu menjalin hubungan yang harmonis agar dapat menciptakan citra dikalangan masyarakat sekitar terutama dalam penyebaran informasi. Pemberian informasi kepada masyarakat dilakukan dengan tujuan mempertahankan atau mengangkat citra dan memperoleh kepercayaan masyarakat dengan kinerja pemerintahan.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung sebagai bagian yang menjalani fungsi kehumasan memiliki peran yang sangat penting dalam instansi pemerintah, sebagai instansi yang melayani berbagai kebutuhan masyarakat di daerah Kabupaten Bandung. Dengan mewujudkan prinsip tersebut, maka Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung harus melakukan berbagai macam kegiatan kepada publiknya. Oleh karena itu Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung melakukan strategi komunikasi yang melibatkan masyarakat dan media untuk mempertahankan citra yang baik bagi lembaganya.

Mengingat sangat pentingnya citra untuk sebuah organisasi/perusahaan dalam membentuk, mempertahankan, dan meningkatkan reputasinya, maka dalam hal ini Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung menyadari bahwa pengelolaan citra memang harus dilakukan secara berkesinambungan agar pihak-pihak yang terkait mempercayai. Salah satu cara Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung dalam mempertahankan citra nya yaitu dengan mengadakan program talk show santai yang bernama “Ngawangkong Bari Ngopi” dengan para pejabat daerah.

“Ngawangkong Bari Ngopi” merupakan salah satu media humas dalam upaya menyampaikan informasi secara langsung kepada media massa. Program

ini merupakan salah satu kegiatan pertemuan yang dikemas oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung, pertemuan antara unsur Pemerintah Kabupaten Bandung dengan para Jurnalis yang disatukan dalam satu kegiatan yaitu yang diberi nama “Ngawangkong Bari Ngopi”. Program ini bertujuan tidak hanya untuk menyebarkan informasi saja tetapi juga untuk mendekatkan silaturahmi dan menjalin kedekatan antara para Jurnalis dan unsur narasumber yang memang dari pemerintahan Kabupaten Bandung. Informasi yang di angkat dalam program ini setiap bulannya berbeda-beda khususnya isu-isu yang pada saat itu berkembang entah itu di lingkungan masyarakat atau mengenai pemerintahan Kabupaten Bandung.

“Ngawangkong Bari Ngopi” dibentuk pada bulan November 2018, diselenggarakan rutin satu bulan sekali pada hari jumat dan sudah berjalan hamper 3 tahun. Program ini dianggap cukup efektif dalam hal menyampaikan informasi karena pada saat narasumber menyampaikan informasi secara langsung dan Ketika para jurnalis merasa belum paham dengan apa yang disampaikan, mereka bisa berinteraksi langsung dan diskusi dengan narasumber tersebut. Target dalam diadakan program ini ialah membina hubungan yang baik antara unsur pemerintah kabupaten bandung dengan media jurnalis melalui silaturahmi.

Menjalin hubungan baik dengan relasi media merupakan salah satu cara untuk meminimalisir pemberitaan negatif di media massa. Informasi dari pemerintah kepada masyarakat jangan sampai bias karena dapat mengakibatkan beragam opini yang bisa saja tidak menguntungkan bagi pemerintahan itu sendiri. Dengan adanya program “Ngawangkong Bari Ngopi” juga tentunya diharapkan dapat terciptanya saling menguntungkan antar banyak pihak dalam mempertahankan citra, apalagi dengan adanya strategi dalam penyusunannya akan lebih mengarahkan kepada hubungan yang harmonis dan otomatis citra instansi dapat dipertahankan, namun bisa saja apabila realitas yang terjadi tidak seperti yang dipaparkan diatas sehingga citra tersebut menjadi sia-sia.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Strategi Komunikasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi”**

1.2 Rumusan Masalah

Peneliti menetapkan rumusan masalah makro dan rumusan masalah mikro sebagai berikut:

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti mengambil rumusan masalah makro dari penelitian ini adalah :

“Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?”

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Perencanaan** yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?
2. Bagaimana **Tujuan** yang ingin dicapai oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?
3. Bagaimana **Kegiatan** yang dilakukan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?

4. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?
5. Bagaimana **Media** yang digunakan oleh Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki Maksud dan Tujuan yang digunakan sebagai Tinjauan, Maksud dan Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Komunikasi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Perusahaan Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi .

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana **Perencanaan** Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam

Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi.

2. Untuk mengetahui bagaimana **Tujuan** yang ingin dicapai Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi.
3. Untuk mengetahui bagaimana **Kegiatan** yang dilakukan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi.
4. Untuk mengetahui bagaimana **Pesan** yang disampaikan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi.
5. Untuk mengetahui bagaimana **Media** yang digunakan Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Semoga penelitian ini dapat menambah wawasan dan informasi baru bagi perkembangan ilmu komunikasi, dan diharapkan penelitian ini bisa dijadikan bahan referensi untuk penelitian yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Semoga penelitian ini dapat menjadi implementasi dari teori-teori kehumasan yang telah dipelajari selama perkuliahan.

b. Kegunaan Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, literatur studi Ilmu Komunikasi, Khususnya mengenai Strategi Komunikasi dan sebagai sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

c. Kegunaan Bagi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung

Dari hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi Instansi sebagai masukan dan evaluasi Strategi Bagian Protokol Dan Komunikasi Pimpinan Pemerintah Kabupaten Bandung Dalam Mempertahankan Citra Instansi Melalui Program Ngawangkong Bari Ngopi

