

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan teknologi dan informasi yang semakin bergerak maju pada era globalisasi saat ini menjadikan pemahaman akan pentingnya keberadaan humas dalam sebuah perusahaan atau organisasi terus berkembang pesat. Seiring dengan hal tersebut maka pemerintah sebagai pengemban amanat masyarakat harus tanggap dalam menyikapi perkembangan tersebut. Maka dari itu dengan keberadaan humas didalam sebuah lembaga atau instansi dalam hal ini adalah instansi pemerintahan, merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan dan mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi yang bersangkutan kepada masyarakat luas.

Rismawaty *et al* (2014: 205) mengemukakan bahwa sebuah organisasi itu adalah kumpulan-kumpulan individu yang menempati bagian serta fungsi tertentu yang berbeda antara satu dengan lainnya. Oleh karena itu agar dapat terbentuk suatu organisasi yang baik, maka hal-hal yang berkaitan dengan hubungan antarpribadi dan pekerjaan dibutuhkan penguasaan komunikasi yang bagus.

Dikutip dari buku Komunikasi Organisasi, Katz dan Kahn (dalam Muhammad, 2015: 67) mengatakan bahwa komunikasi ialah meliputi arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti didalam suatu organisasi. Definisi lain yang memiliki makna serupa juga dikemukakan oleh Goldhaber

(dalam Rismawaty et al., 2014: 2014) yang menyebutkan bahwa komunikasi organisasi itu merupakan proses perwujudan dan pertukaran pesan informasi dalam sebuah kelompok yang saling bergantung antara satu sama lain dengan tujuan untuk dapat mengendalikan kondisi lingkungan yang tidak menentu dan dapat berubah kapan saja.

Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan untuk dapat membuat organisasi terus berjalan dan berkembang. pernyataan tersebut seperti yang ditegaskan oleh Rismawaty *et al* (2014: 201) yang menyatakan bahwa organisasi dapat terus berlangsung jika setiap individu-nya memiliki kepiawaian dalam hal berhubungan dan penyesuaian diri dengan lingkungannya. Dengan kata lain, sebuah organisasi dapat disebut berhasil apabila komunikasi yang terjalin diantara semua pihak didalamnya berjalan dengan baik dan harmonis. Maka dari itu, untuk dapat terjalinnya suatu komunikasi organisasi yang baik antar lembaga atau organisasi dengan masyarakat serta *stakeholder* setiap organisasi biasanya membutuhkan peran seorang *Public relations* atau biasa disebut sebagai humas.

Di era globalisasi sekarang ini *public relations* atau humas bukan lagi menjadi hal baru, saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas. Karena di masa sekarang ini, kecil kemungkinan sebuah perusahaan atau organisasi akan berhasil tanpa campur tangan seorang *Public relations* terutama apabila organisasi tersebut selalu berhubungan langsung dengan publik atau khalayak.

Era keterbukaan informasi semakin menjadi tantangan bagi humas dalam menyediakan informasi, dimana masyarakat kemudian mendorong ketersediaannya informasi dari lembaga atau organisasi terkait khususnya yang menyangkut

pelananaan terhadap publik. Peran dan tugas humas dalam menyampaikan informasi tentunya membutuhkan profesionalisme agar dapat membuka ruang publik dan memberikan pelayanan komunikasi dan interaksi yang seimbang antara pemerintah dengan publik dan sebaliknya. Profesi humas adalah profesi terbuka, yang semata mata menjadi sebuah kepentingan untuk membentuk agar sistem komunikasi publik yang berkualitas dan proporsional.

Terdapat beberapa definisi mengenai *public relations* yang disampaikan oleh para ahli, salah satunya menurut Frank Jefkins (dalam Ishaq, 2017: 7) yang menyatakan bahwa *public relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik kedalam mau pun keluar antara organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang dilandaskan pada saling pengertian.

Melihat definisi yang dikemukakan oleh frank dapat diketahui bahwa melalui komunikasi *public relations* yang baik dan terencana akan tercipta sebuah organisasi yang berhasil dan berjalan sesuai tujuannya. Cutlip dan Center (dalam Kriyantono, 2012: 22) mengemukakan bahwa terwujudnya penyaluran informasi melalui komunikasi timbal balik antara organisasi sebagai komunikator dengan publik selaku komunikan yang menerima berita, terpupuknya ikatan harmonis diantara publik dengan khalyaknya dan terlaksanakannya tujuan dari sebuah organisasi merupakan beberapa tanggung jawab yang harus dilakukan oleh seorang *public relations*.

Public relations tidak hanya dibutuhkan oleh organisasi atau perusahaan saja, saat ini instansi pemerintahan juga membutuhkan peran seorang *public*

relations untuk menyampaikan informasi mengenai hal hal yang harus disampaikan kepada publiknya seperti informasi mengenai kebijakan baru, perkembangan baru didalam instansi dan kegiatan pemerintahannya. Sebagaimana diatur dalam undang undang no 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik pasal yang menimbang bahwa pengelolaan informasi public merupakan salah satu upaya untuk mengembangkan masyarakat informasi. Oleh karena itu, segala hal yang berkaitan dengan keberadaan serta operasional dalam instansi pemerintahan semuanya melalui *public relations*.

Kryantono (2012:20) mengatakan bahwasannya *public relations* dalam sebuah lembaga atau organisasi memiliki peran untuk melayani kepentingan publik dengan baik, memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publikny serta memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya untuk melayanai kepentingan publik yang salah satunya ialah menyebarluaskan informasi kepada publiknya, seorang *public relations* membutuhkan media sebagai jembatan penyalur informasi serta pembentuk opini publiknya. Beberapa instansi atau organisasi memanfaatkan media sosial dan membuka akun resmi untuk keperluan penyebaran informasinya.

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung merupakan salah satu Badan Perwakilan Rakyat Daerah dan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Bandung sebagai bagian integral dari Instansi pemerintah memiliki tanggung jawab yang sama dengan pemerintah daerah dalam menetapkan peraturan daerah untuk menunjang kesejahteraan rakyat.

Selaku bagian dari unsur penyelenggara pemerintah daerah, DPRD Bandung didukung oleh keberadaan Sekretariat DPRD Kota Bandung yang mempunyai tugas untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan keperluan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya. Salah satu tugas dari Sekretariat DPRD Kota Bandung ialah sebagai penyalur penyampaian informasi kepada publik, Sekretariat DPRD Kota Bandung memiliki penting dalam memastikan bahwa informasi publik tersedia untuk publik secara cepat, tepat waktu dan juga mudah. Dalam mensosialisasikan dan mempublikasikan kinerja anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah kepada masyarakat luas, Sekretariat DPRD memiliki Humas Protokol yang bertugas sebagai garda terdepan dalam penyampaian informasi kepada publik.

Dalam menjalankan tugasnya untuk melayani kepentingan publik yang salah satunya ialah menyebarluaskan informasi kepada publiknya, seorang *public relations* membutuhkan media sebagai jembatan penyalur informasi serta pembentuk opini publiknya. Instagram serta website merupakan media yang digunakan Sekretariat DPRD Kota Bandung sebagai *media relations* untuk menyebarluaskan informasi publik.

Salah satu bentuk informasi berupa berita yang dibuat oleh *public relations* untuk kebutuhan penyebar luasan informasi adalah *Press Release*. *press release* merupakan kemasan informasi dalam format berita yang dibuat oleh humas sebuah perusahaan untuk disiarkan melalui media massa yang ada seperti televisi, radio, surat kabar dan media massa lainnya oleh pengelola pers yang berkepentingan. (Soemirat & Ardianto, 2015: 77)

Press Release merupakan salah satu bentuk hasil dari beberapa produk kerja *public relations* yang digunakan oleh Sekretariat DPRD Kota Bandung untuk menunjang aktivitas *public relations* dalam menyebarkan informasi. penyebaran *press release* yang dibuat oleh *public relations* Sekretariat DPRD Kota Bandung dilakukan dengan menggunakan situs web resmi yang dimiliki oleh Pemerintah DPRD Kota Bandung yang nantinya dapat diakses dan dilihat oleh semua orang termasuk wartawan untuk diolah kembali menjadi berita dan disebarakan melalui media massa.

Fokus peneliti dalam penelitian ini adalah penyampaian pesan yang disajikan dalam *press release* yang dibuat oleh humas protokol sekretariat DPRD Kota Bandung sebagai sarana penyampaian informasi yang nantinya dilihat dan dijadikan sumber acuan berita oleh para wartawan yang aktif meliput di DPRD Kota Bandung.

Jenis *press release* yang sering dibuat oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung adalah *Basic New Release*. Menurut Kriyantono (2012: 155) mengatakan bahwa *basic publicity release* merupakan *press release* yang didalamnya memuat tentang segala informasi perusahaan yang dinilai mengandung unsur-unsur informasi untuk publik yang nantinya dibagikan melalui media masa. *Press release* yang disajikan oleh humas protokol DPRD kepada wartawan yaitu mengenai berbagai kegiatan yang dilakukan oleh DPRD Kota Bandung dengan harapan kebijakan-kebijakan dan informasi mengenai Lembaga dapat cepat tersampaikan kepada khalayak. Oleh karena itu, hubungan diantara keduanya harus terus terjaga.

Seiring dengan pertumbuhan media massa yang semakin pesat melahirkan tantangan bagi para praktisi *public relations*. Oleh karena itu, peran serta wartawan dan media dalam membantu menyebarkan berita sangatlah penting. *Public relations* sebuah perusahaan harus dapat berkomunikasi dan menjalin hubungan baik dengan wartawan, karena wartawan turut ikut dalam proses penyebaran informasi yang nantinya akan dikemas oleh mereka yang kemudian disebarluaskan melalui media-media.

Pemberitaan yang ada di media massa seringkali merupakan informasi yang berasal dari *press release* yang ditulis dan dikirimkan oleh humas ke media massa. Oleh karena itu, selain harus menjalin hubungan yang baik, praktisi *public relations* juga harus memastikan bahwa wartawan mendapat kepuasan dari informasi yang diperoleh dari *press release* yang telah dibuat. Soemirat & Ardianto (2015: 124) mengatakan bahwa pengelola pers pasti menginginkan keakuratan, keresmian serta kelengkapan dari berita yang didapat, begitupun sebaliknya *public relations* juga memerlukan pers/media massa untuk dijadikan medium publikasi berita. Wartawan harus mendapatkan kepuasan informasi dari *press release* yang disajikan oleh pihak DPRD Kota Bandung agar tidak terjadi kekeliruan yang dapat menyebabkan suatu masalah. Memastikan kepuasan informasi yang diperoleh oleh wartawan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh pihak humas untuk suksesnya publikasi informasi dari organisasi kepada publik.

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian sebagai berikut: **“Sejauhmana**

Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari rumusan masalah yang masih luas atau bersifat umum, agar penelitian memiliki alur pikir yang jelas atau terarah maka disusun identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Seauhmana Pengaruh **Kredibilitas sumber** (*Source Credibility*) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan?
2. Seauhmana Pengaruh **Isi Pesan** (*Content*) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan?
3. Seauhmana Pengaruh **Saluran** (*Media*) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan?
4. Seauhmana Pengaruh Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung Terhadap **Hasil Nilai Perolehan Informasi** Wartawan?
5. Seauhmana Pengaruh Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung Terhadap **Harapan Perolehan Informasi** Wartawan?

6. Seauhmana Pengaruh **Efektivitas** *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung Terhadap **Kepuasan Perolehan Informasi** Wartawan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui **Kredibilitas sumber** (*Source credibilty*) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.
2. Untuk Mengetahui **Isi Pesan** (*Content*) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.
3. Untuk Mengetahui **Saluran** (**Media**) *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.
4. Untuk Mengetahui Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap **Hasil Nilai Perolehan Informasi** Wartawan.

5. Untuk Mengetahui Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap **Harapan Perolehan Informasi** Wartawan.
6. Untuk Mengetahui Efektivitas *Press Release* oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam suatu penelitian diharapkan dapat memberikan suatu manfaat atau kegunaan yang dapat dipergunakan oleh masyarakat luas, Adapun kegunaan penelitian ini dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu komunikasi atau secara khusus berkaitan dengan komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian secara praktis ini, diharapkan dapat memberikan suatu masukan yang dapat diaplikasikan dan menjadi pertimbangan. Berikut dibawah ini adalah kegunaan secara praktis dari penelitian ini :

a. Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti sebagai bentuk aplikasi ilmu yang selama perkuliahan diterima secara teori, selain itu Juga berguna sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian dan memunculkan pengetahuan baru mengenai Efektivitas *Press*

Release oleh Humas Prokotel Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Wartawan.

b. Kegunaan Bagi Akademik

Kegunaan penelitian ini berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum dan bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya sebagai literatur untuk mahasiswa yang akan melakukan penelitian, terutama pada penelitian yang sama.

c. Kegunaan Bagi Sekretariat DPRD Kota Bandung

Penelitian ini juga secara praktis dapat berguna bagi Sekretariat DPRD Kota Bandung sebagai bahan referensi atau evaluasi, khususnya mengenai Efektivitas *Press Release* yang dibuat oleh Humas Protokol Sekretariat DPRD Kota Bandung terhadap Kepuasan Perolehan Informasi yang didapat oleh kalangan wartawan.