BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era Transparansi dan perkembangan teknologi memicu informasi tersebar luas dengan sangat cepat. Penyebaran informasi yang begitu cepat tersebut mendorong masyarakat menjadi lebih praktis dan selalu haus akan informasi. Kondisi seperti itu membuat perusahaan atau instansi dituntut untuk mampu mengakomodasi dan mentransfer informasi kepada publiknya, baik internal maupun eksternal.

Kemajuan teknologi merupakan dasar yang menjadikan berbagai perusahaan atau instansi berlomba-lomba dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Ditambah kondisi lingkungan pada era globalisasi seperti sekarang ini, yang membuat perusahaan atau instansi terdorong untuk ikut serta dalam persaingan dalam upaya meningkatkan mutu dari perusahaan atau instansi. Sebuah perusahaan atau instansi sangat menyadari pentingnya meningkatkan mutu dalam menjaga persaingan saat ini terutama dengan membangun citra yang baik di kalangan masyarakat.

Public Relations atau Hubungan Masyarakat (Humas) merupakan bagian dari komunikasi tersebut yang dibutuhkan oleh suatu organisasi atau perusahaan. Menurut **Frank Jeffkins**, definisi *Public Relations* adalah: “Segala bentuk komunikasi berencana ke luar dan ke dalam antara sebuah organisasi dengan masyarakat dengan

tujuan memperoleh sasaran tertentu yang berhubungan dengan saling pengertian (*mutual understanding*)." (Jeffkins, 1992: 2).

Humas timbul karena adanya tututan kebutuhan karena alam suatu organisasi atau perusahaan, Humas mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan terhadap semua pihak yang berkepentingan. Keberadaan Humas sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan, karena Humas yang paling berperan dalam menyebarkan informasi tentang kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan, tujuan yang hendak dicapai, strategi yang dijalankan, keputusan yang hendak dilaksanakan, media yang digunakan untuk mencapai tujuan dan rencana yang harus direalisasikan serta pembuatan kebijaksanaan yang harus disosialisasikan kepada publik yang semua itu membutuhkan kerja sama yang baik dari semua pihak. Untuk itu, seorang Humas haruslah memiliki wawasan yang luas dan memiliki strategi yang matang dalam setiap langkah yang akan diambil agar mencapai sasaran dari perusahaan.

Citra merupakan cerminan suatu organisasi atau perusahaan di mata publik atau masyarakat. Sebagaimana yang dikatakan oleh **Rosady Ruslan** bahwa "Citra merupakan tujuan utama dari suatu lembaga, instansi atau perusahaan." (Ruslan, 2003: 68).

Dalam hal ini citra yang harus diperoleh adalah citra lembaga, tentunya citra lembaga yang bersifat positif. Dimana citra lembaga menurut **Soemirat & Ardianto** mengutip pendapat daripada **Frank Jeffkins** merupakan "Citra yang berkaitan dengan sosok organisasi atau perusahaan sebagai tujuan utamanya, yaitu bagaimana

menciptakan citra lembaga yang positif, dan juga agar lebih dikenal serta dapat diterima oleh publik atau masyarakat." (Soemirat dan Ardianto, 2002: 117).

Citra adalah salah satu aset terpenting dari organisasi atau perusahaan. Citra yang baik merupakan perangkat yang kuat bukan hanya untuk menarik konsumen untuk memilih produk atau jasa perusahaan, melainkan juga memperbaiki dan kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Citra yang baik dapat mendukung aktivitas dari suatu organisasi.

Menurut **Dowling** dalam bukunya *Creating Corporate: Reputation, Identity, Image and Performance* "Citra organisasi atau perusahaan mempunyai 2 (dua) komponen utama, yaitu komponen logikal dan komponen emosional." (Dowling, 2002: 20-21). **Komponen logikal**, berhubungan dengan karakteristik-karakteristik yang dapat dirasakan, yang dapat dengan mudah diukur. Sedangkan **komponen emosional** diasosiasikan dengan dimensi psikologis yang ditunjukkan oleh perasaan dan sikap terhadap organisasi. Kedua komponen tersebut secara simultan mempengaruhi pemikiran seseorang untuk menilai citra suatu organisasi atau perusahaan. Sehingga citra organisasi atau perusahaan merupakan akumulasi dari nilai-nilai kepercayaan yang diberikan oleh seseorang yang mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk opini publik yang lebih abstrak.

Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN), adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian Indonesia yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang penelitian, pengembangan, dan pemanfaatan tenaga nuklir.

Kegiatan pengembangan dan pemanfaatan teknologi nuklir di Indonesia diawali dari pembentukan Panitita Negara untuk Penyelidikan Radioaktivet tahun 1954. Panitia Negara tersebut mempunyai tugas melakukan penyelidikan terhadap kemungkinan adanya jatuhan radioaktif dari uji coba senjata nuklir di Lautan Pasifik.

Dengan memperhatikan perkembangan pendayagunaan dan pemanfaatan tenaga atom bagi kesejahteraan masyarakat, maka melalui Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 1958, pada tanggal 5 Desember 1958 dibentuklah Dewan Tenaga Atom dan Lembaga Tenaga Atom (LTA), yang kemudian disempurnakan menjadi Badan Tenaga Atom Nasional (BATAN) berdasarkan UU NO. 31 Tahun 1964 tentang Ketentuan-Ketentuan Pokok Tenaga Atom. Selanjutnya setiap tanggal 5 Desember yang merupakan tanggal bersejarah bagi perkembangan teknologi nuklir di Indonesia telah ditetapkan sebagai hari jadi BATAN.

Pada perkembangan berikutnya, untuk lebih meningkatkan penguasaan di bidang iptek nuklir, maka dibangun beberapa fasilitas penelitian, pengembangan, dan rekayasa (litbangyasa) yang tersebar di berbagai kawasan, antara lain Kawasan Nuklir Bandung (1965), Kawasan Nuklir Pasar Jumat, Jakarta (1966), Kawasan Nuklir Yogyakarta (1967), dan Kawasan Nuklir Serpong (1987). Sementara itu dengan perubahah paradigma pada tahun 1997 ditetapkan UU no. 10 tentang Ketenaganukliran yang diantaranya mengatur pemisahan unsur pelaksna kegiatan pemanfaatan tenaga nukir dengan unsur badan pengawas tenaga nuklir (BAPETEN).

Kawasan Nuklir Bandung dibangun pada tahun 1964 yang menempati area sekitar 3 hektar dan merupakan tempat dibangunnya reaktor pertama di Indonesia. Di kawasan ini terdapat Pusat Teknologi Nuklir Bahan dan Radiometri (PTNBR).

Kegiatan yang dilakukan meliputi pendayagunaan reaktor untuk penelitian dan pembinaan keahlian, litbang bahan dasar, radioisotop dan senyawa bertanda, instrumentasi dan teknik analisis radiometri, pengawasan keselamatan kerja terhadap radiasi dan lingkungan.

Kedokteran nuklir pertama kali dikembangkan di Kawasan Nuklir Bandung yang merupakan embrio dari kedokteran nuklir di Indonesia. Saat ini kegiatan kedokteran nuklir dikembangkan lebih lanjut di beberapa rumah sakit di Indonesia.

Untuk mendukung pelaksanaan litbang, Kawasan Nuklir Bandung dilengkapi dengan berbagai fasilitas antara lain Reaktor Triga Mark II dengan daya 250 kW (1965). Daya reaktor ini pada tahun 1971 ditingkatkan menjadi 1000 kW dan kemudian menjadi 2000 KW pada tahun 2000. Fasilitas lain yang terdapat di kawasan ini adalah laboratorium fisika, kimia dan biologi, produksi isotop dan senyawa bertanda.

Dalam penelitian ini penulis memilih Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung sebagai objek penelitian. Alasan-alasan penulis dalam memilih Pusat Teknologi Nuklir Bahan dan Radiometri (PTNBR) Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung sebagai objek penelitian adalah, karena Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung adalah instansi pemerintah yang secara rutin melakukan kegiatan kehumasannya oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah dalam

bentuk kunjungan ilmiah. Kegiatan kunjungan ilmiah tersebut berlangsung secara rutin, setidaknya dua kali dalam setiap minggunya. Oleh karena itu penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian ini.

Pada realitanya tidak semua instansi pemerintah mempunyai divisi khusus yang menangani tugas dan fungsi humas dalam kegiatannya, walaupun demikian fungsional dan operasional tetap dijalankan oleh divisi lain. Contohnya pada Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung, walaupun tidak memiliki divisi humas tetapi aktifitas dan fungsi kehumasan tetap dijalankan oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah yang berada di bawah Bagian Tata Usaha. Subbagian Dokumentasi Ilmiah, bertugas memimpin, merencanakan, mengorganisasi, mengarahkan dan mengawasi seluruh sumber daya dalam rangka urusan administrasi kegiatan ilmiah, dokumentasi dan publikasi.

Kegiatan kunjungan ilmiah ini merupakan salah satu kegiatan dari Subbagian Dokumentasi Ilmiah yang benar-benar terlihat sebagai fungsi kehumasannya. Kegiatan ini mulai berlangsung sejak dikeluarkannya SK KEPALA BATAN Nomor 392/KA/IV/2005 tanggal 24 November 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja BATAN pasal 125 tentang Pusat Teknologi Nuklir Bahan dan Radiometri dan Pasal 128 tentang Bagian Tata Usaha.

Kegiatan kunjungan ilmiah dibuka setiap hari Senin dan Selasa bagi pelajar SLTA, Mahasiswa maupun kalangan Dosen Perguruan Tinggi yang sebelumnya sudah mengajukan permohonan dan disetujui oleh pihak Subbagian Dokumentasi Ilmiah sebagai penanggung jawab.

Efektif merupakan kata dasar dari kata sifat efektivitas yang mengandung arti berhasil atau tepat guna. Definisi efektif atau efektivitas menurut **Onong Uchjana Effendy**: "Efektif atau efektivitas adalah komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, dan waktu yang ditetapkan, serta jumlah personil yang ditentukan." (Effendy, 1999: 14).

Efektivitas kerja Humas dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat dilihat dari kemampuan dalam menjalankan fungsi-fungsinya. Adapun fungsi Humas menurut **Bertrand** dalam buku *Public Relations: Principle Problem*, dikutip oleh **Onong U. Effendy** adalah:

1. *It should be serve the publics interest* (mengabdi kepada kepentingan umum);
2. *Maintain good communications* (memelihara komunikasi yang baik);
3. *Stress good moral and manners* (menitik beratkan kepada moral dan perilaku yang baik). (Effendy, 1999: 31).

Sementara definisi menurut Chester I. Barnard dalam Kebijakan Kinerja Karyawan (Prawirosentono, 1999 : h.27), menjelaskan bahwa arti efektif adalah sebagai berikut :

> "*When a specific desired end is attained we shall say that the action is effective. When the unsought consequences of the action are more important than the attainment of the desired end and are dissatisfactory, effective action, we shall say, it is inefficient. When the unsought consequences are unimportant or trivial, the action is efficient. Accordingly, we shall say that an action is effective if it specific objective aim. It is efficient if it satisfies the motives of the aim, whatever it is effective or not".* (Bila suatu tujuan tertentu akhirnya dapat dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut adalah efektif. Tetapi bila akibat-akibat yang tidak dicari dari kegiatan mempunyai nilai yang lebih penting dibandingkan dengan hasil yang dicapai, sehingga mengakibatkan ketidakpuasan walaupun efektif, hal ini disebut tidak efisien. Sebaliknya bila akibat yang tidak dicari-cari, tidak penting atau remeh, maka kegiatan tersebut efisien. Sehubungan dengan itu, kita dapat mengatakan sesuatu efektif bila mencapai tujuan tertentu. Dikatakan efisien bila hal itu memuaskan sebagai pendorong mencapai tujuan, terlepas apakah efektif atau tidak).

Dari uraian tersebut, dapat terlihat bahwa permasalahan citra perusahaan juga termasuk tugas Humas, yaitu dengan memberikan kesan positif di mata publiknya.

Hal ini didukung oleh pendapat **Rosady Ruslan** yang menggambarkan besarnya kaitan antara citra dengan Humas:

> "Citra merupakan tujuan utama dari suatu lembaga, instansi atau perusahaan. Terutama untuk bagian Humas. Citra juga merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai. Pengertian citra sendiri masih abstrak (*intangible*), dan tidak dapat diukur secara sistematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif dari publiknya." (Ruslan, 2003: 68).

Tidak terlepas dari reputasi baik yang dimiliki oleh Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung sebagai suatu instansi pemerintah atas pelayanan jasanya, dan juga berdasarkan fenomena yang telah disebutkan di atas, sehingga penulis merasa perlu melakukan penelitian ini, dan memberikan jawaban atas

fenomena tersebut. Badan Tenaga Nuklir Nasional (BATAN) Bandung merupakan salah satu instansi pemerintah dengan reputasi yang baik.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, untuk mengetahui **"Sejauhmana Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya?"**

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, peneliti mengidentifikasikan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Sejauhmana **Tujuan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya?
2. Sejauhmana **Rencana** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya?
3. Sejauhmana **Biaya yang dianggarkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya?

4. Sejauhmana **Waktu yang ditetapkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Citra** Di Kalangan Pengunjungnya?
5. Sejauhmana **Jumlah personel yang ditetapkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Citra** Di Kalangan Pengunjungnya?
6. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Kognisi** Di Kalangan Pengunjungnya?
7. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Persepsi** Di Kalangan Pengunjungnya?
8. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Motivasi** Di Kalangan Pengunjungnya?
9. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Sikap** Di Kalangan Pengunjungnya?
10. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Citra** Di Kalangan Pengunjungnya?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk menjawab dan menjelaskan mengenai sejauhmana Kegiatan Kunjungan Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Citra** Di Kalangan Pengunjung.

1.3.2. Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui **Tujuan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya.
2. Untuk Mengetahui **Rencana** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya.
3. Untuk Mengetahui **Biaya yang dianggarkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya.

4. Untuk Mengetahui **Waktu yang ditetapkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya.
5. Untuk Mengetahui **Jumlah personel yang ditetapkan** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan Citra Di Kalangan Pengunjungnya.
6. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Kognisi** Di Kalangan Pengunjungnya.
7. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Persepsi** Di Kalangan Pengunjungnya.
8. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Motivasi** Di Kalangan Pengunjungnya.

9. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Sikap** Di Kalangan Pengunjungnya.
10. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Kegiatan Kunjungan Ilmiah Yang Dilaksanakan Oleh Subbagian Dokumentasi Ilmiah Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung Terhadap Peningkatan **Citra** Di Kalangan Pengunjungnya.

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat membantu dalam pengembangan Ilmu Komunikasi serta memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai masalah efektivitas dalam mengadakan kegiatan kunjungan ilmiah terhadap peningkatan citra.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat berguna, yaitu untuk:

1.4.2.1 Peneliti

Penelitian ini merupakan aplikasi ilmu dan menambah wawasan serta pengetahuan dalam bidang Ilmu Komunikasi pada umumnya dan tentang Humas khususnya, yaitu mengenai kegiatan

humas dalam suatu perusahaan yang berkaitan dengan upaya membentuk dan mempertahankan citra.

1.4.2.2 Program Studi dan Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan literatur dan acuan secara umum bagi mahasiswa UNIKOM dan khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi mengenai langkah Humas dalam membina hubungan dengan publik eksternal yaitu dalam peningkatan citra.

1.4.2.3 Instansi

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan Subbagian Dokumentasi Ilmiah untuk mengambil kebijaksanaan di masa yang akan datang, juga sebagai masukan untuk instansi Badan Tenaga Nuklir Nasional Bandung dalam melaksanakan kegiatan kunjungan ilmiah.