

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Strategi menjadi bagian dari suatu kehidupan manusia. Saat seseorang mempunyai pengetahuan maka dalam kehidupannya tidak hanya mengandalkan intuisi saja namun menggunakan logikanya dalam berpikir. Strategi terbentuk dari logika manusia yang mengharapkan segala sesuatunya berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Strategi dibutuhkan dalam kehidupan karena melalui strategi diharapkan kegiatan yang direncanakan dapat berjalan dengan seharusnya. Tentunya sebagai manusia yang memiliki moral strategi yang diterapkan yaitu strategi positif dalam kegiatan sehari-hari, yang baik dan tidak merugikan orang lain sehingga tercipta kondisi yang nyaman dan kondusif.

Strategi pada hakekatnya merupakan perencanaan dan manajemen yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak hanya berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah saja, melainkan strategi harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya (Effendy, 2017:32). Strategi yang digunakan setiap praktisi humas berbeda-beda dalam membangun citra yang baik bagi organisasi mereka. Strategi humas yang baik dan sesuai dengan perkembangan zaman yang cepat berubah-ubah diharapkan agar dapat membentuk citra positif organisasi. Strategi yang terencana dengan baik akan mampu menyusun dan mengatur organisasi sehingga mampu bertahan dalam jangka waktu yang lama.

Organisasi pemerintahan saat ini juga harus menggunakan strategi yang sesuai dengan kondisi yang diinginkan oleh masyarakat, apalagi ketika pemerintahan tersebut sempat memiliki citra yang negatif di kalangan masyarakat, untuk saat ini salah satu keinginan masyarakat yaitu memiliki pemerintahan dan pemimpin yang baik. Ini menjadi hal yang cukup penting jika dilihat dari perkembangan masyarakat yang saat ini semakin kritis dalam melihat segala gejala yang timbul, sehingga menjadikan pelaksanaan pemerintahan memperoleh perhatian yang besar dari masyarakat mulai dari pelaksanaan pemerintahan pusat hingga ke daerah-daerah. Dalam hal ini yang paling dekat dengan masyarakat secara langsung yaitu pemerintah daerah yang di pimpin oleh seorang Bupati sebagai lini terdepan terhadap interaksi masyarakatnya.

Melihat fenomena secara umum, terdapat permasalahan yang timbul dari pemerintahan Kabupaten Subang yang sempat menimbulkan citra negatif di mata masyarakat. Terutama dengan munculnya kasus korupsi dari pemimpin Kabupaten Subang selama tiga kali berturut-turut. Seperti yang dilansir dari pikiranrakyat.com Bupati Subang Imas Aryumningsih terjaring Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada Selasa, 13 Februari 2018. Kasus korupsi yang menjerat tiga Bupati Subang ini terjadi dalam tempo sepuluh tahun dalam tiga periode kepemimpinan berturut-turut. Adapun ketiga nama tersebut yaitu Eep Hidayat yang menjabat pada periode 2003-2008 dan 2008-2013 terlibat dalam kasus korupsi upah pungut pajak bumi dan bangunan dengan vonis 5 tahun penjara. Selanjutnya Ojang Sohandi selaku Wakil Bupati pasangan Eep Hidayat yang kemudian menggantikan posisi Eep Hidayat sebagai Bupati sejak Agustus

2012, kemudian menang dalam Pemilihan Bupati Subang 2013 dengan Wakilnya Imas Aryumningsih, namun pada 2016 Ojang ditetapkan sebagai tersangka suap kasus Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan divonis 8 tahun penjara. Setelah itu Imas Aryumningsih selaku Wakil Bupati menggantikan Posisi Ojang dan menjadi bupati perempuan pertama dalam sejarah Subang, namun di akhir masa jabatannya tahun 2018, Imas terjerat OTT KPK terkait kasus korupsi proyek pembangunan Pelabuhan Patimban dan di vonis 6,5 tahun penjara (Pikiranrakyat.com, 2018).

Kasus diatas menjadi salah satu kasus yang menyebabkan lunturnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan Kabupaten Subang terutama pada pimpinannya, adapun masalah-masalah yang timbul saat ini di kalangan masyarakat yaitu mengeluhkan jalanan yang rusak, sampah yang berserakan di jalanan kota, seperti yang terlihat di komentar @koki\_\_mel pada postingan di akun @prokompim.subang "...subang kotanya sudah kumuh, coba di benahi dulu kota kumuh sampah dimana-mana, pujasera amburadul, orang asing pada kaya di subang". Namun disamping itu juga tentu ada masyarakat yang mendukung dan memberikan respon positif terhadap pemda Subang. Sehingga sebagai seorang Humas harus bisa terus membangun citra pemerintahan yang positif di mata khalayak. Dampak dari kurangnya kepercayaan masyarakat menyebabkan kurangnya antusias masyarakat terhadap berita-berita terkait pemerintahan Kabupaten Subang. Hal ini bisa dibuktikan dalam salah satu akun media sosial Insagram pemerintahan yang dikelola oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Subang dengan nama

@prokompim.subang memiliki jumlah followers 2.543 dan jumlah postingan sebanyak 1.858 (diakses pada tanggal 18 Mei 2021). Pada akun Instagram tersebut berisi postingan terkait kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan seperti Bupati, Wakil Bupati, dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan pemerintahan. Namun dilihat dari setiap postingannya, interaksi masyarakat cukup kurang, dalam hal ini berarti masyarakat kurang tertarik terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintahan, sehingga membutuhkan strategi yang lebih variatif dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat.

Meskipun begitu, Subang juga memiliki beberapa prestasi yang patut diacungi jempol beberapa diantaranya yaitu Penghargaan dari Kementerian Pertanian untuk produksi beras tertinggi berskala nasional. Penghargaan ini disampaikan pada saat Bupati Subang mengikuti Rapat bersama Perangkat Daerah dan Camat di halaman belakang pendopo Kabupaten Subang dengan didampingi oleh Wakil Bupati dan juga Sekretariat Daerah Kabupaten Subang. Selain mendapatkan piagam penghargaan, Kementerian Pertanian juga memberikan penghargaan lainnya berupa Pin Emas Kementan kepada Bupati Subang (Prokompim-subang.id, 2020).

Sebagai bentuk upaya membentuk citra yang baik, pemerintah kota Subang memiliki agenda-agenda tertentu salah satunya yaitu kegiatan menanam 3000 bibit sayur di Desa Cinta Mekar Kecamatan Serangpanjang. Hal ini menjadi sebuah pencapaian dan prestasi yang tidak kalah membanggakan. Kegiatan ini dilakukan dalam rangka silaturahmi dan juga terkait program budidaya warung hidup yang sedang berkembang di wilayah Serangpanjang. Program Warung Hidup adalah program yang dilayankan oleh organisasi Karang Taruna Desa Cinta Mekar

dengan cara memanfaatkan pekarangan rumah warga untuk ditanami tumbuhan khususnya tanaman sayur (Prokompim-subang.id, 2021).

Lalu selanjutnya adalah prestasi yang diberikan kepada Desa Darmaga Kecamatan Cisalak oleh Bupati Subang karena tidak terpapar pandemic Covid-19 yang bermula semenjak akhir tahun 2019 lalu. Hal tersebut diapresiasi langsung oleh Bupati Subang yang didampingi Direktur Reserse Narkoba Polda Jabar Kombes Pol bersama dengan Kapolres Subang. Warga Desa Darmaga ini konsisten melaksanakan program ketahanan pangan nasional dengan menjadi Lembur Tohaga Sapapait Samamanis Lodaya atau LTSSL dalam rangka Subang Jawara Bersatu Melawan Covid-19. Tidak hanya itu, Desa Darmaga ini juga mendapatkan peringkat pertama dan terbaik dalam memenuhi kewajiban pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di tingkat Kabupaten Subang selama 13 Tahun berturut-turut (Prokompim-subang.id, 2021).

Tanggung jawab seorang humas dalam lembaga pemerintahan yaitu menjadi penghubung antar lembaga pemerintahan dengan lembaga-lembaga non pemerintahan, lembaga pemerintah dengan media, dan antara lembaga pemerintah dengan aparatur serta masyarakat luas. Peran humas sebagai jembatan penghubung maka bertugas untuk mengumpulkan, mengolah dan menyebarkan informasi yang berkaitan dengan program atau kebijakan, aktivitas dan pencapaian yang diraih oleh lembaga hingga tanggapan lembaga atas respon, serta opini dan aspirasi yang berkembang di masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Subang sebagai bagian yang menjalankan fungsi kehumasan juga memiliki tanggung jawab yang sama seperti humas di perusahaan atau lembaga lain. Sebagaimana dijelaskan dalam studi pendahuluan yang dilakukan peneliti untuk mewawancarai Bapak Siska Subangkit selaku Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan:

“Jadi di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan itu dibagi menjadi tiga sub bagian, yaitu ada Bagian Protokol, Dokumentasi Pimpinan, dan Bagian Komunikasi Pimpinan. Semuanya memiliki tugas dan fungsi yang berbeda namun tujuannya sama yaitu membangun dan meningkatkan citra pemerintahan yang positif melalui pimpinan yaitu bupati dan wakil bupati melalui berbagai macam strategi yang kita gunakan” (Subangkit, 01 April 2021).

Dengan demikian, seorang humas dituntut untuk bisa terus membangun citra positif bagi suatu perusahaan, lembaga, maupun institusi, di kalangan masyarakat yang dituju, serta seorang humas juga dituntut untuk dapat menganalisa berbagai masalah secara teliti dan hati-hati apalagi jika suatu perusahaan tersebut telah memiliki citra negatif di kalangan masyarakat. Karena jika analisisnya salah, maka akan menimbulkan permasalahan-permasalahan yang serius sehingga dapat merugikan suatu perusahaan, instansi atau lembaga. Seorang humas dikatakan berhasil apabila mampu membangun relasi yang baik dengan khalayak/masyarakat maupun kliennya. Humas juga dituntut untuk mempunyai pengetahuan yang luas terkait berbagai macam media saat ini serta mampu memiliki pengetahuan terkait proses manajemen. Seorang humas juga dituntut cepat tanggap dalam bekerja, memiliki tutur kata yang baik dan bersikap serta mampu menyelesaikan persoalan dan solusinya.

Berdasarkan uraian diatas, maka strategi komunikasi diperlukan dalam mencapai suatu tujuan seorang humas. Strategi komunikasi humas saat ini tidak cukup jika hanya menanamkan kepercayaan kepada publik saja, namun dengan pemilihan strategi serta media yang tepat akan berpengaruh terhadap aspek-aspek dalam perusahaan atau organisasi, salah satunya dalam hal membangun dan mempertahankan citra perusahaan atau organisasi di mata publik, biasanya dalam membentuk citra suatu lembaga/perusahaan, seorang humas memiliki relasi yang luas.

Penggunaan media sosial dalam strategi kehumasan saat ini telah mendapat perhatian yang cukup besar di kalangan industri media massa. Menurut Cutlip, Center dan Broom (2006: 360-262) dalam praktik seorang humas, strategi diartikan sebagai konsep pendekatan atau rencana umum mengenai sebuah program yang didesain untuk mencapai suatu tujuan. Dalam usaha menciptakan sudut pandang atau suatu peristiwa, strategi memiliki peran yang penting.

Hal ini dibuktikan dalam data tren internet dan media sosial di Indonesia tahun 2020 menurut Hootsuite. Untuk pengguna internet pada tahun 2020 mencapai 175,4 juta jiwa, sedangkan pengguna internet *mobile* mencapai 338,2 juta jiwa, dan pengguna media sosial aktif mencapai 160 juta jiwa, dengan total populasi (jumlah penduduk) sebanyak 272,1 juta. Untuk platform media sosial yang paling aktif di Indonesia tahun 2020 yaitu Youtube pada peringkat pertama dengan presentase 88% dari jumlah populasi, kemudia Whatsapp dengan presentase 84% dan Facebook sebanyak 82%, serta pengguna Instagram sebanyak 79% dari jumlah

populasi (datareportal.com, 2020). Sedangkan pengguna media cetak saat ini sudah mulai berkurang, jumlah pembeli koran saat ini sudah sangat berkurang karena beralih ke media digital, Perusahaan Informasi dan Pengukuran Global Nielsen dilansir dari suara.com mengeluarkan hasil risetnya bahwa jumlah pembaca media online saat ini mencapai 6 juta orang, sedangkan pembaca media cetak hanya sebanyak 4,5 juta orang (suara.com, 2020).

Penggunaan media yang tepat, maka akan menimbulkan kesan yang baik pula, terutama dalam hal membangun citra melalui informasi-informasi yang disampaikan perusahaan/lembaga kepada publik. Menurut Rhenald Kasali (2003:28), mendefinisikan citra merupakan kesan yang timbul karena pemahaman akan suatu kenyataan, dan Pemahaman itu timbul karena adanya informasi. Adapun menurut Elvinaro Ardianto, citra merupakan perasaan, gambar diri publik terhadap perusahaan, lembaga/organisasi dengan arti kesan yang diciptakan melalui suatu objek, seseorang, maupun organisasi. Citra secara sengaja diciptakan supaya sesuatu bernilai positif dan citra sendiri merupakan aset yang penting bagi suatu lembaga atau perusahaan. Istilah lainnya citra merupakan *favourable* opini (opini yang menguntungkan (Ardianto, 2011:62).

Citra senantiasa berhubungan dengan khalayak luas, kesan dan pengetahuan mereka mengenai organisasi tertentu akan membentuk bagaimana citra organisasi tersebut. Menurut Kazt dalam Soemirat dan Ardiyanto (2004) citra adalah bagaimana cara pihak lain ketika memandang sebuah perusahaan, seseorang, atau suatu komite, bahkan suatu aktivitas tertentu. Jadi semakin sering seseorang atau



suatu lembaga menginformasikan perihal kebajikannya, maka akan semakin meningkat pula citra positifnya, dan begitupun juga sebaliknya.

Sekretariat Daerah Kabupaten Subang termasuk pemerintahan yang menerapkan berbagai strategi baik secara internal maupun eksternal dalam membangun citra pemerintahannya. Sebagaimana dikutip dari wawancara berikut kepada Kepala Sub Bagian Dokumentasi Pimpinan Bapak Siska Subangkit:

“...seiring perkembangan zaman dan teknologi yang saat ini sudah berkembang pesat jadi sekarang kita udah mulai menerapkan hal-hal modern dan digital dalam pelaksanaan kehumasan, misalnya seperti klipng online, release yang di share ke facebook dan instagram, juga penggunaan website sebagai sarana informasi, jadi dengan menggunakan platform digital kita juga bisa lebih efisien dalam pekerjaan” (Subangkit, 01 April 2021).

Sekretariat Daerah Kabupaten Subang sebagai organisasi politik yang telah melembaga (*state of being*) tentu harus membangun citra yang baik terutama di kalangan masyarakat bagi kelangsungan organisasi, karena dengan citra pemerintahan yang baik tentu akan lebih mudah diterima dan didukung oleh berbagai pihak yang menentukan keberhasilan Pemda Subang dalam meraih berbagai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka strategi komunikasi sangat diperlukan untuk membangun citra atau reputasi bagi pemerintahan. Dengan berbagai macam media yang berkembang saat ini menjadi jembatan lain bagi Pemda Subang untuk berinteraksi dengan masyarakat, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti terkait Strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang (Studi

Deskriptif Strategi Komunikasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Membangun Citra Pemerintah Kabupaten Subang).

## **1.2 Rumusan Masalah**

### **1.2.1 Rumusan Masalah Makro**

Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Subang dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang?

### **1.2 Rumusan Masalah Mikro**

1. Bagaimana **Pesan** yang disampaikan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang?
2. Bagaimana **Tujuan** yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang?
3. Bagaimana **Media** yang digunakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang?
4. Bagaimana **Hambatan** yang di hadapi oleh oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang?

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti yaitu mengenai Strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang adalah sebagai berikut:

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Bagaimana Strategi Komunikasi Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam Membangun Citra Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian tentu memiliki tujuan, dimana tujuan dari penyusunan skripsi yang dilakukan akan dijelaskan seperti yang tertera di bawah ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui **Pesan** yang disampaikan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang.
2. Untuk mengetahui **Tujuan** yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang.
3. Untuk mengetahui **Media** yang digunakan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang.

4. Untuk mengetahui **Hambatan** yang di hadapi oleh oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah dalam membangun citra Pemerintah daerah Kabupaten Subang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan yang telah peneliti sebutkan diatas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, yakni:

##### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi suatu pengembangan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Hasil penelitian juga diharapkan dapat memperkaya materi serta pengembangan ilmu komunikasi. Selain itu, diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan bagi para pembacanya.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun kegunaan penelitian ini tidak hanya pada aspek teoritis saja tetapi juga pada kegunaan praktisnya yang diharapkan dapat membantu memecahkan masalah pada objek yang diteliti, yaitu:

- a. **Kegunaan Bagi Peneliti**

Kegunaan untuk membantu memecahkan dan mengantisipasi masalah yang ada dan yang akan diteliti sebagai implementasi ilmu pengetahuan baik secara teori maupun praktik ke lapangan terutama Ilmu Komunikasi.

b. Kegunaan Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan serta dapat menjadi literatur dalam mendukung materi-materi perkuliahan bagi Universitas, Program Studi, dan Mahasiswa Ilmu Komunikasi. Terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama mengenai Strategi Komunikasi dalam Membangun Citra Pemerintahan.

c. Kegunaan Bagi Instansi/Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi dan ilmu untuk menambah wawasan dan pengetahuan juga sebagai evaluasi pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setda Subang terkait strategi komunikasi dalam membangun citra pemerintahan.

