

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Manusia diciptakan oleh-Nya hidup dalam lingkungan sosial, tidak ada manusia yang dapat hidup sendiri tanpa bantuan atau interaksi dengan manusia lain. Sebagian besar dari aspek kehidupan tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi merupakan bagian penting yang tidak bisa dilepaskan oleh manusia untuk berkembang dan membangun hubungan dengan orang lain dan dapat mengetahui apa yang terjadi pada dirinya sendiri serta lingkungan sekitarnya.

Komunikasi merupakan hal yang terpenting dalam kehidupan manusia, karena manusia tidak akan terlepas dari hubungannya dengan manusia lain, yang saling mempengaruhi dan berinteraksi demi memenuhi kebutuhannya dan kepentingannya. Karena pada hakikatnya, komunikasi adalah proses penyampaian pernyataan antar manusia, yang dinyatakan adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain baik verbal maupun nonverbal.

Dalam bahasa komunikasi, pernyataan dinamakan pesan (*message*), orang yang menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*), sedangkan orang yang menerima pernyataan diberi nama komunikan (*communicate*). Untuk tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan yang di lakukan oleh komunikator kepada komunikan.

Komunikasi sendiri merupakan sarana yang penting untuk pertukaran informasi yang digunakan oleh manusia. Dengan komunikasi yang baik manusia bisa memberikan pesan yang digunakan untuk memahami sebuah informasi atau digunakan untuk memecahkan sebuah masalah. Komunikasi pun tidak dapat kita hindari dalam kehidupan sehari – hari, karena komunikasi adalah sebuah aktifitas yang dilakukan untuk menjalani kegiatan sehari – hari agar tercapainya sesuatu yang kita inginkan. Adapun definisi Komunikasi menurut Lasswell dikutip dari buku Pengantar Ilmu Komunikasi (Rismawaty, Desayu, Sangra: 2014) mengatakan bahwa:

“Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses menjelaskan “siapa”, mengatakan “apa”, dengan saluran “apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa”, atau “hasil apa”” (Effendy, 2005:10)

Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri oleh manusia sebagai alat interaksi dengan individu lainnya, untuk memenuhi kebutuhan informasi, baik dari dalam ataupun luar lingkungannya. Begitu juga di dalam sebuah organisasi atau instansi. Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar guna mencapai tujuan organisasinya, sebaliknya jika komunikasi dalam organisasi tidak berjalan dengan baik maka organisasi tersebut akan berantakan.

Maka dari itu komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan organisasi untuk itulah ada yang dinamakan dengan komunikasi organisasi. Berikut ini pernyataan Hanney dalam bukunya *Communication and Organizational Behavior*,

yang kemudian dikutip oleh Effendy pada bukunya yang berjudul Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, bahwa:

*“Organization consists of a number of people; it involves interdependence; interdependence alls for coordination; and coordination requires communication.”* Organisasi terdiri atas sejumlah orang; ia melibatkan keadaan saling bergantung; kebergantungan memerlukan koordinasi; koordinasi mensyaratkan komunikasi. Oleh karena itu, kata William V. Hanney, Komunikasi adalah suatu *sine qua non* bagi organisasi.” (Hanney dalam Effendy, 2015)

Pertukaran informasi dalam komunikasi tidak hanya terjadi pada orang kepada orang saja, melainkan juga dari sebuah organisasi kepada organisasi lainnya. Dengan komunikasi yang baik, sebuah organisasi akan dapat berjalan lancar karena kejelasan informasi adalah sesuatu yang sangat diperlukan untuk memahami pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan nya. Komunikasi yang tidak baik dari komunikator akan mengurangi kejelasan pesan yang di terima oleh komunikan nya. Sehingga bisa menimbulkan salah persepsi atau salah penyampaian pesan yang bisa berujung kepada krisis dari sebuah organisasi.

Untuk itu komunikasi yang dilakukan organisasi kepada organisasi lainnya haruslah disampaikan dengan baik dan tepat sehingga komunikan yang menerima pesan bisa mengerti pesan apa yang disampaikan, bisa meminimalisir kesalah pahaman, dan untuk mencapai tujuan manajemen serta meraih hasil yang di inginkan. Dikutip dari buku Pengantar Ilmu Komunikasi, komunikasi organisasi adalah:

“unit – unit komunikasi dalam hubungan – hubungan hierarkis antara yang satu dengan yang lainnya dan berfungsi dalam suatu lingkungan. Interaksi di antara semua factor internal maupun eksternal organisasi

sebagai sistem komunikasi Organisasi” (Rismawaty, Desayu, Sangra, 2014:202)

Pertukaran informasi dalam komunikasi juga bisa terjadi dalam sebuah seminar, Seminar seringkali dilaksanakan melalui sebuah dialog dengan seorang moderator seminar sebagai seorang komunikator untuk membagikan informasi atau pesan melalui sebuah presentasi hasil penelitian dalam bentuk yang lebih formal. Dalam rangka meningkatkan komunikasi, interaksi pengetahuan, keterampilan, dan keahlian dari para ahli geologi dan geofisika di lingkungan Pusat Survei Geologi, maka diadakanlah suatu kegiatan diskusi keilmuan yang bertajuk Geoseminar.

Geoseminar merupakan seminar mingguan di Pusat Survei Geologi yang berfungsi sebagai wahana untuk komunikasi, diskusi serta tukar-menukar pengetahuan dan pengalaman antar para ahli geologi dan geofisika di lingkungan Pusat Survei Geologi dengan para ahli dan praktisi dari badan – badan penelitian, instansi – instansi, universitas – universitas, dan organisasi – organisasi lainnya yang berfokus pada pengembangan ilmu dan penelitian serta terapan dalam bidang geologi dan geofisika.

Dengan diadakannya kegiatan seminar mingguan di lingkungan Pusat Survei Geologi (Geoseminar) diharapkan akan dapat menyempurnakan hasil-hasil kegiatan penelitian, pemetaan, dan penyelidikan ilmu kebumian, serta menghasilkan ide-ide atau inovasi baru dalam bidang ilmu kebumian. Geoseminar diharapkan pula akan menjadi wujud tanggung jawab sosial dan keilmuan dari Pusat Survei Geologi kepada masyarakat.

Pusat Survei Geologi sendiri merupakan salah satu unit teknis di bawah Badan Geologi Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral yang berlokasi di Jln. Diponegoro 57, Bandung 40122. Sebelumnya, kelembagaan ini antara tahun 1978-2005 bernama Pusat Penelitian dan Pengembangan Geologi, disingkat Puslitbang Geologi.

Pusat Survei Geologi menyimpan sebagian besar dokumen hasil penyelidikan mineral dan geologi dari berbagai pelosok wilayah Indonesia, berupa pustaka (laporan, terbitan, peta) dan percontoh (batuan, mineral, fosil). Selain menyimpan dokumen-dokumen dari pada hasil penyelidikan dan pemetaan geologi itu sendiri, juga mewarisi dan merawat semua dokumen hasil penyelidikan dan pemetaan geologi dan bahan tambang yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pendahulunya, mulai dari Dienst van het Mijnwezen (1850-1922) sampai dengan Puslitbang Geologi (1978-2005).

Pusat Survei Geologi mempunyai tugas penelitian, penyelidikan, pelayanan, dan survei di bidang pemetaan, geosains, serta sumber daya minyak dan gas bumi. Pusat Survei Geologi mempunyai Visi untuk perlindungan dan kesejahteraan masyarakat, serta mempunyai Misi untuk Mempromosikan geologi untuk kepentingan perencanaan dan penataan wilayah, Mengungkap potensi georesources (sumber daya geologi) seperti migas, panas bumi, batubara, mineral dan air tanah serta potensi geologi lainnya, mengungkap potensi bencana geologi bagi kepentingan perlindungan manusia dan potensi ekonomi, dan Mendorong penerapan geo-sciences bagi kepentingan konservasi georesources dan potensi geologi lainnya serta perlindungan lingkungan.

Badan Geologi sendiri adalah salah satu unit teknis di bawah Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral yang berlokasi di Jl. Diponegoro 57, Bandung 40122. Badan Geologi mempunyai tugas yaitu melaksanakan penelitian dan pelayanan di bidang geologi, Badan Geologi juga mempunyai tugas yaitu penyusunan kebijakan teknis, rencana dan program penelitian dan pelayanan di bidang geologi, Pelaksanaan penelitian dan pelayanan di bidang geologi, Pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan penelitian dan pelayanan di bidang geologi dan pelaksanaan administrasi Badan Geologi.

Sebagai sarana penghubung sebuah organisasi kepada organisasi lainnya perusahaan biasanya membutuhkan seorang *Public Relation*, atau hubungan masyarakat (humas). Humas menjadi seseorang yang penting bagi sebuah perusahaan karena seorang humas diharuskan menjalin hubungan yang baik dengan *Public* eksternal.

Seorang *Public Relation* tidak hanya dibutuhkan di perusahaan swasta saja melainkan humas juga dibutuhkan di instansi pemerintahan untuk menyampaikan informasi – informasi yang harus disampaikan kepada publiknya yaitu masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan Elvinaro didalam bukunya *Handbook of Public Relation* dimana humas menjalankan kegiatan kebijakan publik dan pelayanan *Public*. Salah satu kegiatan humas pemerintah dalam bidang kebijakan *Public* adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah yang mengikat rakyat atau masyarakat. (Elvinaro, 2014: 239)

Bertolak belakang dari definisi diatas, seorang humas di dalam pemerintahan sangat lah dibutuhkan untuk memberikan informasi – informasi

mengenai aktivitas pemerintahan yang perlu di ketahui oleh masyarakat. Pemberian informasi kepada masyarakat dilakukan dengan tujuan mengangkat atau menaikkan citra dan memperoleh kepercayaan masyarakat dengan kinerja pemerintahan. Kegiatan – kegiatan Humas dipemerintahan dilakukan atas kepentingan masyarakat.

Untuk itu seorang Humas diharuskan mempunyai kemampuan mengolah sebuah informasi secara baik dan tepat, karena informasi – informasi yang datang dari sebuah instansi pemerintah akan di serap oleh masyarakat dengan tujuan untuk menaikkan atau menjaga kredibilitas kinerja pemerintahan di mata masyarakat. Seorang Humas pemerintahan mempunyai fungsi sebagai penyebar informasi baik itu kepada *internal* maupun eksternal, selain itu juga seorang Humas harus bisa menyerap segala tanggapan publik eksternal mengenai instansi pemerintahanya tersebut.

Maka dari itu humas pemerintahan harus mampu memberikan atau menyebar luaskan informasi – informasi yang telah diperoleh secara efektif untuk dipublikasikan kepada khalayak atau umum, salah satunya dengan melalui program yang diadakan oleh Humas Pusat Survei Geologi yaitu Geoseminar yang di harapkan dapat menyebar luaskan informasi dan keilmuan tentang Geologi serta dapat memenuhi kebutuhan perolehan informasi di kalangan peserta seminar.

Komunikasi yang efektif dapat diartikan sebagai, suatu kegiatan komunikasi yang dapat mencapai hasil, sebagaimana yang di harapkan dan termuat dalam pesan tersebut serta dapat memberikan manfaat kepada sasaran komunikasi

yang dituju. Komunikasi yang efektif dapat terjadi apabila tidak ada hambatan dari target hasil yang akan dicapai, dan memberikan manfaat kepada komunikan yang dituju.

Menurut Andre Hardjana di dalam buku Audit Komunikasi ada 4 poin untuk mengukur keefektifan suatu komunikasi, kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Sumber pesan (*Source*)  
Merupakan orang yang memberikan pesan kepada pengguna.
2. Isi Pesan (*content*)  
Isi pesan yang diterima atau tersalur.
3. Media (*media*)  
Merupakan saluran yang digunakan oleh komunikator atau sumber dalam menyampaikan pesannya kepada komunikan atau pemakai.
4. Siapa penerima atau pemakai (*receiver or uses*)  
Merupakan penerima pesan yang dituju atau komunikan yang dituju.  
(Andre Hardjana, 2001:78)

Menurut Andre Hardjana di dalam buku Audit Komunikasi mengukur sebuah efektifitas komunikasi di bagi menjadi 4 poin yaitu dimana Sumber Pesan diharuskan orang yang kredibel dan terpercaya sehingga pesan di dapatkan dari sumber yang bisa di pertanggung jawabkan, dalam hal ini sumber pesan berasal dari hasil survei dan penelitian para ahli dari Pusat Survei Geologi. Lalu Isi Pesan yang disampaikan harus jelas dan mengandung informasi yang baik, sehingga dalam hal ini adalah isi dari Kegiatan Geoseminar yang diadakan oleh Humas Pusat Survei Geologi dimana isi pesan harus mengandung nilai berita (*news value*) : Signifikan (penting), *Proximity* (kedekatan), *Possibility* (hal yang dapat terjadi), lengkap disusun dengan unsur 5W + 1H (*what, where, when, who, why dan how*).

Media sendiri merupakan cara menyampaikan pesannya kepada komunikannya, dalam hal ini media penyampaian pesan oleh Humas Pusat Survei Geologi yaitu melalui kegiatan Geoseminar. Dan yang terakhir adalah penerima pesan itu sendiri yaitu dimana penerima pesan atau komunikannya bisa mengerti isi pesan yang disampaikan dalam hal ini penyampaian pesan dalam kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi terhadap para peserta seminar.

Fokus dalam penelitian ini adalah kegiatan Geoseminar yang diadakan oleh Humas Pusat Survei Geologi dapat menjadi sebuah sarana penyampaian dan pertukaran informasi, untuk memenuhi informasi *public* karena di dalam kegiatan Geoseminar terjadi proses penyampaian pesan yang efektif melalui Komunikator yang kredibel dalam menyampaikan informasi, dan isinya dapat diterima atau tersalur dengan baik kepada komunikannya atau peserta dalam seminar itu, maka akan tercapai kepuasan dalam perolehan informasi.

Penyampaian pesan dalam Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi selalu diiringi dengan kegiatan tanya jawab dimana para ahli atau pejabat yang bertanggung jawab atas pencapaian dari tugas penelitian, penyelidikan, pelayanan, dan survei di bidang pemetaan, geosains, serta sumber daya minyak dan gas bumi di Humas Pusat Survei Geologi membagikan informasi hasil pencapaian kepada para Peserta seminar. Kegiatan Geoseminar yang diiringi tanya jawab ini juga diharapkan dapat memberikan sebuah kepuasan informasi bagi para peserta seminar. Karena dengan sebuah kepuasan informasi, peserta seminar menjadi lebih dapat mengerti hasil kerja dari para ahli dan peneliti di bidang geologi itu sendiri.

Kepuasan terhadap informasi adalah suatu kondisi di mana kebutuhan akan informasi publik, keinginan, harapan dan mutu informasi dapat dipenuhi. Setiap informasi yang diberikan dinilai memuaskan apabila layanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan. Tolak ukur dari kepuasan merupakan elemen penting dalam menyediakan layanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Ketika seseorang merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka layanan tersebut dapat disimpulkan sebagai tidak efektif dan tidak efisien. Meningkatkan kepuasan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang disediakan.

Seseorang dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Kalau kinerja dibawah harapan, seseorang akan kecewa dan kalau kinerja sesuai harapan maka seseorang tersebut akan puas serta jika kinerja melebihi harapan, maka seseorang akan merasa sangat puas, senang atau gembira.

Dimana menurut Masmuh didalam buku Komunikasi Organisasi yaitu kepuasan komunikasi adalah satu fungsi dari apa yang seorang dapatkan dengan apa yang dia harapkan. Adapun kepuasan dengan kualitas media faktor ini mencakup berapa baiknya mutu tulisan, nilai informasi yang diterima, keseimbangan informasi yang tersedia dan ketepatan informasi yang ada. (Masmuh, 2010:48)

Sehingga penyebaran informasi melalui Kegiatan *Geoseminar* yang diadakan oleh Humas Pusat Survei Geologi diharapkan bisa memberikan sebuah kepuasan informasi dikalangan para peserta seminar.

Bertolak belakang dari masalah diatas maka Peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “**Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar**”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dalam merumuskan sebuah masalah, hal – hal yang bersifat umum akan lebih di perinci dan lebih jelas dalam Identifikasi Masalah. Hal ini dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan peneliti lebih terarah dan mempunyai alur penelitian yang jelas. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Seauhmana **Kredibilitas Sumber** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta Seminar ?
2. Seauhmana **Isi Pesan** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar ?
3. Seauhmana **Saluran (Media)** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar ?
4. Seauhmana Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Hasil Nilai Informasi** Dikalangan Peserta seminar ?
5. Seauhmana Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Harapan Informasi** Dikalangan Peserta seminar ?

6. Sejauhmana Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Mutu Informasi** Dikalangan Peserta seminar ?
7. Sejauhmana **Efektivitas** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Kepuasan Perolehan Informasi** Dikalangan Peserta seminar?

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

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Dari permasalahan diatas maka maksud dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menjelaskan mengenai Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta Seminar. Apakah dapat memberikan kepuasan terhadap informasi yang diperoleh oleh para Peserta Seminar melalui Geoseminar.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui **Kredibilitas Sumber** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta Seminar.
2. Untuk Mengetahui **Isi Pesan** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar.

3. Untuk Mengetahui **Saluran (Media)** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar.
4. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Hasil Nilai Informasi** Dikalangan Peserta seminar.
5. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Harapan Informasi** Dikalangan Peserta seminar.
6. Untuk Mengetahui Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Mutu Informasi** Dikalangan Peserta seminar.
7. Untuk Mengetahui **Efektivitas** Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap **Kepuasan Perolehan Informasi** Dikalangan Peserta seminar.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan penelitian secara teoritis berguna sebagai pengembangan bidang Ilmu Komunikasi secara umum dan ilmu Humas atau *Public Relation* khususnya mengenai Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan sebagai dasar menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti mengenai Efektivitas Kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar.

#### 2. Bagi Universitas/Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi mahasiswa/i Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, Program Studi Ilmu Komunikasi secara khusus sebagai bahan literatur atau bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam kajian yang sama.

#### 3. Bagi Pusat Survei Geologi.

Penelitian ini dapat dijadikan bahan sebagai bahan referensi, atau informasi, dan sebagai evaluasi untuk Pusat Survei Geologi, dan menambah wawasan yang lebih luas tentang Efektivitas kegiatan Geoseminar oleh Humas Pusat Survei Geologi Terhadap Kepuasan Perolehan Informasi Dikalangan Peserta seminar.