

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pakar komunikasi menawarkan berbagai fungsi berdasarkan pengamatan, meskipun terkadang ada titik *konvergensi* dan tumpang tindih. Thomas M. Scheidel menyatakan hal ini (Mulyana, 2016). Mengatakan bahwa: Kita berkomunikasi terutama untuk tujuan mengekspresikan dan mempertahankan identitas kita sendiri, membangun hubungan sosial dengan orang lain, dan membujuk orang lain untuk bertindak, berpikir, atau merasakan seperti yang kita inginkan. Namun, menurut Scheidel, alasan utama kita untuk menyampaikan adalah untuk mengendalikan iklim fisik dan mental kita.

Di era digital saat ini, strategi komunikasi dan kehumasan berperan penting dalam kegiatan penyebaran dan publikasi informasi. Karena menitik beratkan pada *platform online* dan media sosial untuk menjangkau ruang maya dan publik melalui dunia maya, maka strategi kehumasan akan menjadi lebih maju jika menggabungkan berbagai komponen digital. Saat ini teknologi yang sedang melaju pesat dan menjadi kebutuhan sangat penting dalam kegiatan komunikasi adalah media sosial.

Argumentasi tersebut dibuktikan dengan hasil survey dari *Hootsuite (We are Social)* ditahun 2020 ini total populasi ada 7,750 milyar penduduk, pengguna Mobileunik ada 5,190 milyar, pengguna internet ada 4,540 milyar, dan pengguna media social aktif ada 3,800 milyar. Dan di antara media social lainnya yang sering digunakan masyarakat adalah Youtube dengan *rate* 88% dari jumlah populasi, selanjutnya WhatsApp (84%), facebook (82%) dan yang paling sedikit penggunaanya adalah instagram dengan *rate* 79% dari jumlah Populasi. Sehingga saat ini media cetak mulai ditinggalkan masyarakat.

Sebagai bukti nyata adalah jumlah pembeli koran yang terus merosot dan lebih beralih ke media digital. Survey menunjukkan bahwa jumlah pembaca media cetak hanya 4,5 juta orang (Hootsuite, 2020).

Peranan komunikasi humas sangat penting di suatu perusahaan, lembaga, maupun instansi pemerintahan, karena peran humas di sini sangat berpengaruh untuk mendukung kemajuan suatu perusahaan ataupun instansi pemerintah. Terbukti bahwa kinerja dan fungsi kehumasan menentukan citra positif atau negatif suatu organisasi, khususnya komunikasi kehumasan di pemerintahan desa yang menjadi fokus penelitian ini.

Peranan humas di lingkungan pemerintahan sangat penting dalam membangun citra positif bangsa dan negara. Apalagi pemerintah tengah menghadapi berbagai persoalan kemasyarakatan yang mendasar, yakni peningkatan investasi guna mengurangi kemiskinan dan pengangguran. Sebuah organisasi khususnya di-dalam lingkup pemerintahan daerah, humas memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Sebagai sebuah kegiatan komunikasi, humas juga berfungsi sebagai jembatan untuk membangun suasana yang kondusif dalam kerangka *win-win solution*, antar berbagai *stakeholder* organisasi, baik internal maupun eksternal dalam rangka membangun image atau citra dari organisasi pemerintah itu sendiri. Humas dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat.

Zimmerman et all (2016) merumuskan bahwa ada dua kategori besar di mana kita dapat mengklasifikasikan tujuan komunikasi. Pertama, kita berkomunikasi untuk menyelesaikan tugas yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kita akan makanan, pakaian, memuaskan keingintahuan lingkungan kita, dan menikmati hidup. Kedua, kita berkomunikasi untuk membuat dan mengembangkan asosiasi dengan orang lain. Jadi komunikasi mempunyai fungsi isi, yang melibatkan pertukaran informasi yang kita perlukan untuk menyelesaikan tugas, dan fungsi hubungan yang melibatkan pertukaran informasi mengenai bagaimana hubungan kita dengan orang lain (Mulyana. 2019).

Karena komunikasi humas pada pemerintahan desa mempunyai tanggung jawab untuk memberikan informasi, penyuluhan, meyakinkan, mengambil simpati, dan menjadikan masyarakat desa tertarik akan sesuatu sehingga masyarakat desa bisa menerima sebuah situasi. Peran komunikasi humas dilibatkan dalam kebijakan

lembaga, instansi atau perusahaan, terutama pada pemerintahan desa, sehingga kebijakan yang dihasilkan adalah kebijakan yang dapat menguntungkan *public* internal maupun eksternal.

Setiap organisasi membutuhkan humas, yang merupakan bidang atau fungsi strategis yang dibutuhkan baik oleh organisasi komersial (perusahaan) maupun organisasi non komersial (yayasan, sekolah, madrasah, universitas, dan instansi pemerintah). Humas merupakan salah satu faktor yang berpengaruh positif terhadap keberlangsungan suatu organisasi, sehingga diperlukan komunikasi kehumasan yang handal dan efektif.

Salah satu atribut yang penting adalah kemampuan berkomunikasi, baik dalam jumlah sedikit maupun banyak, inilah yang saat ini lebih dikenal dengan istilah *public speaking*. Menurut *Webster Third New Internasional Dictionary*, *public speaking* memiliki dua definisi yaitu *the act of process of making speech in public* yaitu: proses berbicara di depan umum, dan *the art of science of effective oral communication with an audience* yaitu: seni ilmu pengetahuan tentang komunikasi lisan yang efektif dengan pendengar (Hojanto, 2019).

Secara khusus, pemerintah desa Desa Samudrajaya di Kecamatan Tarumajaya, Kabupaten Bekasi, Jawa Barat, sangat bergantung pada humas dan strategi komunikasi pemerintah desa untuk mendorong pelayanan masyarakat. Humas berperan penting sebagai sumber informasi yang akurat dan terpercaya yang semakin dibutuhkan di era globalisasi ini.

Korespondensi humas Pemkot diharapkan dapat memberikan gambaran yang positif terhadap daerah setempat, selain itu humas juga diharapkan dapat mengkaji berbagai isu yang muncul di mata masyarakat dengan tepat dan lebih jauh lagi bersifat menyeluruh dan hati-hati. Berpotensi menimbulkan konflik serius atau masalah yang merugikan organisasi, institusi, atau bisnis. Komunikasi humas dapat dikatakan berhasil, jika komunikasi humas sudah mampu membangun sebuah kepercayaan dan relasi yang baik dengan klien atau masyarakat.

Karena seorang humas sendiri dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik, pengetahuan yang mendalam tentang berbagai macam media dan juga dituntut untuk memahami proses manajemen, khususnya berkenaan dengan hal pelayanan pemerintahan desa dalam hal ini. Demikian juga humas diharapkan mampu bekerja,

ramah tamah dan santun dalam berwacana serta bersahaja. Sehingga masyarakat desa kepada humas merasa puas dan merasa terlayani dengan baik.

Sebagaimana yang dinyatakan oleh Nurjaman dan kawan-kawan bahwa, tujuan dari humas yaitu menumbuhkan citra baik dari perusahaan/ organisasi/ lembaga bagi publiknya. Saling pengertian antara publik dan perusahaan harus didorong oleh publik internal dan eksternal. Ciptakan sinergi antara hubungan masyarakat dan pemasaran (Sujanto, 2019).

(Saleh, 2021) Sangat penting bagi humas untuk membina serta menjaga hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan eksternal, agar tidak terjadi rintangan psikologis atau rintangan lainnya. Secara umum, fungsi humas adalah sebagai penghubung atau jembatan komunikasi informasi antara organisasi dengan publik internal dan eksternal (Nasution, 2019). Publik internal adalah publik yang ada didalam organisasi atau perusahaan, seperti karyawan dan manajemen. Dengan menjalin komunikasi yang harmonis dan baik dengan publik internalnya, tujuan organisasi menjadi lebih mudah terwujud. Karena hubungan humas dengan publik internal tidak sekedar memberi informasi, melainkan juga menciptakan rasa saling mendukung dan pengertian dalam upaya meraih tujuan organisasi. Publik eksternal adalah publik yang berkepentingan dan berada diluar organisasi, contohnya masyarakat.

Pada penelitian ini strategi komunikasi yang digunakan untuk meningkatkan citra desa Samudrajaya kecamatan Tarumajaya Bekasi adalah dengan melakukan 2 komunikasi yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Media yang digunakan dalam melakukan strategi tersebut yaitu media sosial seperti Whatsapp (whatsapp grup) dan facebook.

(Ishak, 2012) Publik eksternal memiliki pengaruh kuat terhadap kinerja organisasi, pengaruh tersebut diperlihatkan melalui penilaian serta opini yang berkembang misalnya bagaimana publik eksternal menilai serta menerima kebijakan organisasi sangat mempengaruhi citra organisasi. Untuk publik internal, humas sering kali memberi informasi kepada karyawan atau staff organisasi melalui majalah organisasi, rapat divisi, dll. Sedangkan publik eksternal, humas sering kali menjalin hubungan harmonis melalui publisitas, iklan, penyelenggaraan acara atau event, dll.

Langkah yang dilakukan pemerintah desa untuk membangun citra bisa dilihat dari aspek pelayanan barang publik, meliputi pengadaan/penyaluran barang publik, termasuk sarana/prasarana yang ada di desa dengan menggunakan sebagian atau seluruhnya anggaran yang bersumber dari APBN dan/atau APBD maupun APBDes. Adapun contoh untuk barang publik di desa adalah pembangunan jalan desa, jembatan, bangunan gedung serba guna desa, sarana poskamling desa, bangunan perpustakaan desa dan lain sebagainya.

Keberhasilan dalam membangun citra pelayanan masyarakat desa serta mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat desa tersebut merupakan sebuah prestasi besar dari peran komunikasi humas, sebagai mana pada sebuah perusahaan produk misalnya, pengenalan merk dan pengetahuan produk baru yang cepat ditangkap animonya oleh masyarakat adalah sebuah prestasi nyata.

Akibatnya, opini publik dan fungsi humas tidak dapat dipisahkan karena salah satu tanggung jawabnya adalah untuk mendapatkan partisipasi dan itikad baik dari masyarakat. Keberhasilan mengkomunikasikan program desa kepada masyarakat menentukan kinerja humas di pemerintahan desa. Humas biasanya tidak terlepas dari pemerintahan desa yang biasanya dipimpin oleh seorang kepala desa. Hal ini dimaksudkan agar humas dapat membantu suatu program pemerintah desa mencapai tujuan tertentu. Humas bagi pemerintah desa juga berperan penting dalam menciptakan dan menyebarluaskan informasi, baik secara internal maupun eksternal. Jika dilihat dari luar, humas biasanya melayani tujuan tersebut. menyebarkan informasi tentang kebijakan pemerintah desa, memberikan bantahan, dan meluruskan berita yang mungkin merugikan pemerintah desa. serta mengedukasi masyarakat desa tentang kebijakan pemerintah desa yang sebenarnya. Kinerja humas sesungguhnya meliputi keseluruhan kegiatan yang dijalankan suatu organisasi terhadap pihak-pihak lain dalam rangka pembinaan, untuk memperoleh dukungan dari pihak lain demi tercapainya tujuan organisasi yang efisien dan efektif merupakan kunci sukses implementasi kerja kolaborasi kinerja humas.

Kotler memahami tentang citra, menurutnya citra adalah jumlah keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki seseorang terhadap suatu objek seperti individu, asosiasi, atau kelompok. Penjelasan lain yang dijelaskan Kotler adalah bahwa citra adalah tanggapan terhadap keseluruhan penawaran perusahaan dan didefinisikan

sebagai kumpulan ide, kesan, dan kepercayaan publik dalam suatu organisasi (Sujanto, 2019).

Hubungan masyarakat pemerintahan desa pada dasarnya bersifat non-politis, karena pada bagian humas pemerintah desa dibentuk untuk mempublikasikan atau menginformasikan kebijakan-kebijakan pemerintahan desa tersebut. Kenyataannya humas pemerintah desa (Hojanto, 2019) sangat terkait dengan media, masalah publik, dokumentasi, publikasi, dan pemberitaan.

Sedangkan berbagai kegiatan yang ditangani oleh humas pemerintah desa adalah *konfersi pers*, membuat *pers relase*, pameran-pameran, penerbitan media internal, mengatur pertemuan dengan publik, mempublikasikan rencana kegiatan kepada masyarakat melalui media sosial, mendokumentasikan berbagai kegiatan instansi, mengatur kunjungan-kunjungan dinas, dan menerima keluhan dari publik. Humas pemerintahan desa dituntut mampu memanfaatkan berbagai macam media sosial untuk dapat mempublikasikan berbagai kegiatan pemerintahan desanya dan informasi *actual* dan *factual* kepada masyarakatnya. Agar lebih mudah menjangkau masyarakat luas terutama yang menjadi wilayah kerja tanggung-jawabnya, karena semua media digital pada masa sekarang sudah sangat mudah untuk diakses dimana saja.

komunikasi berfungsi sebagai komunikasi sosial menunjukkan bahwa komunikasi diperlukan untuk membangun konsep diri kita, menyadari potensi diri kita, bertahan hidup, menemukan kebahagiaan, menghindari tekanan atau ketegangan, komunikasi yang menghibur, dan membangun hubungan dengan orang lain. Kita berkolaborasi dengan anggota masyarakat, keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, desa, kota, dan bangsa secara keseluruhan, melalui komunikasi untuk mencapai tujuan bersama. Strategi komunikasi humas yang digunakan oleh seorang humas pemerintahan desa dengan cara menanamkan kepercayaan kepada *public*, tidak hanya untuk membangun citra yang baik bagi pemerintahan desa itu saja, tetapi citra baik yang di bangun juga perlu dipertahankan, karena mempunyai pengaruh terhadap citra pemerintahan desa selanjutnya.

Pada penelitian ini citra yang ingin dibangun oleh Desa Samudrajaya yaitu terdapat pada aspek pelayanan. Sekalipun memiliki otonomi desa dalam melakukan

tugas pelayanan, pemerintah desa juga melakukan pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif harus sesuai dengan undang-undang yang dijelaskan pada pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menjelaskan tentang ruang lingkup pelayanan publik.

Untuk membangun citra yang baik, pemerintah desa juga harus bekerja sama dan berkolaborasi dengan instansi atau lembaga lain yang setaraf atau lebih tinggi satu taraf lagi, karena perlu mengupayakan berbagai cara agar citra yang diperoleh dari public atau masyarakat tetaplah menjadi mitra yang baik sebagai modal dasar kepercayaan masyarakat di masa selanjutnya. Karena jika begitu kepercayaan masyarakat luntur artinya mengalami kemerosotan kepercayaan masyarakat maka citra positif sebuah instansi pemerintahan, yang dalam hal ini pemerintahan desa akan sulit dibangun kembali, sehingga akan kehilangan kepercayaan masyarakatnya. Komunikasi dan keterbukaan kepada masyarakat desa tentunya akan sangat membantu instansi pemerintah desa dalam memperoleh citra positif karena masyarakat sangat berpengaruh terhadap pembentukan citra pemerintah.

Bagian Humas perlu melakukan berbagai terobosan, upaya, dan strategi guna membangun citra positif bagi perusahaan, pemerintah, atau instansi pemerintah lainnya. Tiga teknik yang dapat dilakukan adalah;

- (1). *efisien* dan berhati-hati dalam mendistribusikan anggaran pembiayaan, terutama dalam menyelesaikan masalah dengan pemangku kepentingan.
- (2). *proaktif* dalam berperan sebagai pembuat perubahan bagi publik.
- (3). Adil bagi seluruh pemangku kepentingan, pemegang saham, dan karyawan. (Sujanto, 2019).

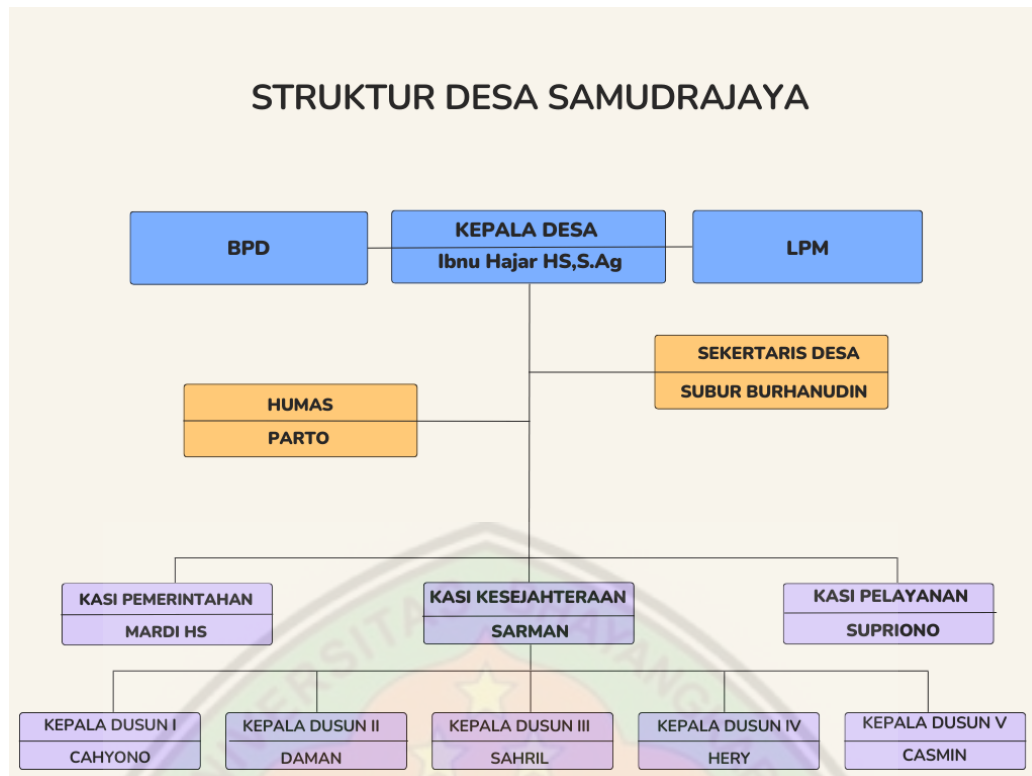
Mengacu pada informasi dari Pemerintah Kota, Kawasan Tarumajaya, Bekasi, Jawa Barat, yang memiliki batas kota, tepatnya: Desa Segarajaya di sebelah barat, desa Buni Bhakti di sebelah timur, Pantai Harapan Jaya dan Laut Jawa di sebelah utara, Kampung Setia Pahlawan di sebelah timur, dan Laut Jawa di sebelah selatan.

Desa Samudrajaya mempunyai banyak potensi, diantaranya bidang investasi perumahan rakyat yaitu terdapat Perumahan Citra Swarna II, Perumahan Vila Samudra, dan Perumahan Hasanah Sariah. Terhubung dengan Jalan TOL Lingkar Luar Pantura, yang melintas sepanjang 1 (satu) km. Terdapat kilang minyak pengeboran Pertamina sebanyak 3 (tiga) titik. Masyarakat mayoritas bekerja pada sektor pertanian, perdagangan, nelayan dan lain sebagainya. Dengan berbagai potensi ini humas Pemerintahan Desa Samudrajaya berperan aktif dalam menjalankan strategi komunikasinya guna membangun citra pemerintahan Desa tersebut.

Citra dapat ditunjukkan pada kinerja aparat desa terutama peran Humas tersebut. Pemerintahan Desa Samudrajaya hingga saat ini tetap menunjukkan eksistensi dan komitmen yang kuat di dalam mengemban tugas dan fungsinya masing-masing. Pemberdayaan aparat desa dapat terwujud dengan baik melalui kolaborasi dan kesadaran kerjasama, bekerja keras dalam membangun citra baik Pemerintahan Desa di mata masyarakatnya. Humas Pemerintahan Desa Samudrajaya Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi Jawa Barat memiliki fungsi yang strategis diantaranya menyangkut upaya pembinaan citra, mulai dari menumbuhkan citra, mempertahankan, serta meningkatkan citra Pemerintahan Desa Samudrajaya terhadap masyarakatnya dan kepada khalayak umum.

Karena sudah menjadi tugas humas Pemerintahan Desa Samudrajaya Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi Jawa Barat dalam menanamkan kepercayaan *public* tidak hanya untuk memperoleh citra yang baik pada masyarakatnya, akan tetapi dalam rangka optimalisasi tugas dan fungsi humas, sehingga banyaknya media yang dapat dimanfaatkan seorang humas untuk mempublikasikan berbagai informasi dan diharapkan lebih hati-hati dan teliti dalam memilih media apa yang paling efektif.





**GAMBAR 1.1 Struktur Desa Samudrajaya**

Berdasarkan gambar struktur desa diatas peneliti melakukan wawancara dengan humas Desa Samudrajaya mengenai apakah jika ada kebijakan dari pemda informasi tersebut disampaikan langsung melalui kepala desa atau humas lebih dahulu. "Jika ada informasi dari pemda biasanya melalui kades dulu baru ke saya terus saya sampaikan informasinya ke staff yang lain" Pak Parto

Tidak hanya melakukan wawancara dengan pihak humas peneliti juga melakukan wawancara dengan kasie pelayanan untuk mengetahui apakah humas sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan fungsinya dan juga apakah humas cepat dalam memberikan informasi yang didapat kepada staff yang lain. "biasanya pak parto kalo kasih informasi kadang cepat kadang juga lambat sesuai kondisi, misal kalo engga ada acara kasih informasinya cepet tapi kalo ada acara apalagi diluar kantor bisanya si lambat tapi selama dia jadi humas informasi dari atasan pasti sampai ke staff yang lain walaupun kadang lambat" Pak Supriono

Dengan demikian humas dapat mempertimbangkan akan menggunakan media apa untuk menjalin media antara instansi, penaug dan masyarakatnya. Penggunaan berbagai media yang tepat juga dapat meningkatkan reputasi atau citra

bagi pemerintahan Desa, sehingga meningkatkan wibawa Pemerintahan Desa tersebut.

Menurut humas desa Strategi komunikasi humas sangat diperlukan disini, untuk dapat mengetahui cara humas dalam membangun citra pemerintahan desanya. Oleh karena itu, peneliti bermaksud untuk menyelidiki strategi kehumasan yang dilakukan oleh pemerintah Desa Samudrajaya, Kecamatan Tarumajaya, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, serta tantangan yang dihadapi kehumasan dalam menciptakan citra yang baik.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana strategi komunikasi humas pemerintahan desa dalam membangun citra positif Desa Samudrajaya Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi Jawa Barat ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui strategi komunikasi humas pemerintahan desa dalam membangun citra positif Desa Samudrajaya Kecamatan Tarumajaya Kabupaten Bekasi Jawa Barat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat, baik dari segi teoritis maupun praktis, agar dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam membantu kinerja humas pemerintahan desa sehingga bermanfaat bagi kita semua.

### **1.4.1 Manfaat teoretis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pertumbuhan ilmu komunikasi secara keseluruhan dan kemajuan ilmu pengetahuan, khususnya dalam kajian strategi komunikasi kehumasan pemerintah desa untuk menjaga citra pelayanan publik yang positif.

### **1.4.2 Manfaat praktis**

Dari sisi hasil penelitian praktis diharapkan dapat memberikan masukan sebagai masukan yang dapat dimanfaatkan dan menjadi bahan pertimbangan. Hasil

penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur yang ada mengenai strategi komunikasi dalam kehumasan, menjadikannya berguna sebagai informasi bagi orang-orang yang tertarik dengan topik yang dipelajari dan dalam profesi kehumasan.

