

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Humas adalah perantara bagi perusahaan/ organisasi dalam hal mengadakan komunikasi timbal balik terhadap publiknya, baik itu publik internal maupun publik eksternal. Humas bertugas untuk menyampaikan kebijakan, tujuan atau informasi mengenai manajemen perusahaan/ organisasi yang diwakilinya kepada publik dan juga sebagai saluran informasi dari publik kepada perusahaan/ organisasi.

Secara garis besar, Hubungan masyarakat (public relations) mempunyai ruang lingkup (scope) kegiatan yang menyangkut banyak manusia (publik, masyarakat, khalayak). Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu keluar memberkan informasi kepada khalayak dan ke dalam menyerap reaksi dari khalayak. Organisasi atau instansi atau lembaga mempunyai tujuan dan berkehendak untuk mencapai tujuan itu.¹

Humas pada dasarnya merupakan salah satu metode komunikasi untuk menciptakan citra positif dari segenap mitra (institusi, organisasi, masyarakat, dan *stakeholder*) pemerintah Kota Padang atas dasar menghormati kepentingan bersama.

Diakui atau tidak humas saat ini kian banyak dikenal dalam kehidupan masyarakat terutama dalam berbagai perusahaan dan instansi

¹ H.A.W. Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara, Jakarta, 1997, h. 2

yang berkepentingan langsung dengan humas. Bahkan dewasa ini, divisi humas dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah perusahaan/ organisasi guna membangun hubungan dengan masyarakat dan para pemangku kepentingan (*stakeholder*).

Demi terciptanya image *citra* yang positif di mata publik dan juga tercapainya target dan tujuan dari perusahaan/ organisasi, maka dibutuhkan seorang praktisi humas yang handal dan profesional untuk membantu tugas dari manajemen dalam citra yang positif serta target dan tujuannya. Kegiatan humas dimulai dari internal perusahaan/ organisasi hingga kegiatan yang bersifat membangun citra yang positif dari perusahaan/ organisasi di mata publiknya.

Seorang praktisi humas seharusnya berlaku benar dalam perkataan dan perbuatan. Benar dalam perkataan berarti menyatakan perkara yang benar dan tidak menyembunyikan rahasia kecuali untuk menjaga nama baik seseorang. Benar dalam perbuatan adalah mengerjakan sesuatu yang laras dengan tuntunan agamanya.

Allah Swt berfirman dalam QS. Al- hujarat/49: 6

رَبِّهِمْ يَوْمَئِذٍ يَكْتُبُ فِي كِتَابٍ لَّهُمْ فِيهِمْ نَبَأٌ

©ZτB#u™□ || €%♥!E#Eπκ□□ρE↓≈τ□

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan suatu*

*musibah kepada suatu kaum tanpa mengetahui keadaannya yang menyebabkan kamu menyesal atas perbuatanmu itu.*²

Allah Swt. memerintahkan (kaum mukmin) untuk memeriksa dengan teliti berita dari orang fasik, dan hendaklah mereka bersikap hati-hati dalam menerimanya dan jangan menerimanya dengan begitu saja, yang akibatnya akan membalikkan kenyataan. Orang yang menerima dengan begitu saja berita darinya, berarti sama dengan mengikuti jejaknya. Sedangkan Allah Swt. telah melarang kaum mukmin mengikuti jalan orang-orang yang rusak.

Berangkat dari pengertian inilah ada sejumlah ulama yang melarang kita menerima berita (riwayat) dari orang yang tidak dikenal, karena barangkali dia adalah orang yang fasik. Tetapi sebagian ulama lainnya mau menerimanya dengan alasan bahwa kami hanya diperintahkan untuk meneliti kebenaran berita orang fasik, sedangkan orang yang tidak dikenal (majhul) masih belum terbukti kefasikannya karena dia tidak diketahui keadaannya.

Banyak ulama tafsir yang menyebutkan bahwa ayat ini diturunkan berkenaan dengan Al-Walid ibnu Uqbah ibnu Abu Mu'it ketika dia diutus oleh Rasulullah Saw. untuk memungut zakat orang-orang Banil Mustaliq. Hal ini telah diriwayatkan melalui berbagai jalur, dan yang terbaik ialah

² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung : Diponegoro, 2005)

apa yang telah diriwayatkan oleh Imam Ahmad di dalam kitab musnadnya melalui riwayat pemimpin orang-orang Banil Mustaliq, yaitu Al-Haris ibnu Abu Dirar, orang tua Siti Juwariyah Ummul Mu'minin r.a.

Imam Ahmad mengatakan, telah menceritakan kepada kami Muhammad ibnu Sabiq, telah menceritakan kepada kami Isa ibnu Dinar, telah menceritakan kepadaku ayahku, bahwa ia pernah mendengar Al-Haris ibnu Abu Dirar Al-Khuza'i r.a. menceritakan hadis berikut: Aku datang menghadap kepada Rasulullah Saw. Beliau menyeruku untuk masuk Islam, lalu aku masuk Islam dan menyatakan diri masuk Islam. Beliau Saw. Menyeruku untuk zakat, dan aku terima seruan itu dengan penuh keyakinan. Aku berkata, "Wahai Rasulullah, aku akan kembali kepada mereka dan akan kuseru mereka untuk masuk Islam dan menunaikan zakat. Maka barang siapa yang memenuhi seruanku, aku kumpulkan harta zakatnya; dan engkau, ya Rasulullah, tinggal mengiriskan utusanmu kepadaku sesudah waktu anu dan anu agar dia membawa harta zakat yang telah kukumpulkan kepadamu."

Setelah Al-Haris mengumpulkan zakat dari orang-orang yang memenuhi seruannya dan masa yang telah ia janjikan kepada Rasulullah Saw. Telah tiba untuk mengiriskan zakat kepadanya, ternyata utusan dari Rasulullah Saw. Belum juga tiba. Akhirnya Al-Haris mengira bahwa telah terjadi kemarahan Allah dan Rasul-Nya terhadap dirinya. Untuk itu Al-Haris mengumpulkan semua orang kaya kaumnya, lalu ia berkata kepada

mereka, “Sesungguhnya Rasulullah Saw, telah menetapkan kepadaku waktu bagi pengiriman utusannya kepadaku untuk mengambil harta zakat yang ada padaku sekarang, padahal Rasulullah Saw. Tidak pernah menyalahi janji, dan aku merasa telah terjadi suatu hal yang membuat Allah dan Rasul-Nya murka. Karena itu, marilah kita berangkat menghadap kepada Rasulullah Saw. (Untuk menyampaikan harta zakat kita sendiri).”

Bertepatan dengan itu Rasulullah Saw. mengutus Al-Walid ibnu Uqbah kepada Al-Haris untuk mengambil harta zakat yang telah dikumpulkannya. Ketika Al-Walid sampai di tengah jalan, tiba-tiba hatinya gentar dan takut, lalu ia kembali kepada Rasulullah Saw. dan melapor kepadanya, “Hai Rasulullah, sesungguhnya Al-Haris tidak mau memberikan zakatnya kepadaku, dan dia akan membunuhku.” Mendengar laporan itu Rasulullah Saw. marah, lalu beliau mengirimkan sejumlah pasukan kepada Al-Haris.

Ketika Al-Haris dan teman-temannya sudah dekat dengan kota Madinah, mereka berpapasan dengan pasukan yang dikirim oleh Rasulullah Saw itu. Pasukan tersebut melihat kedatangan Al-Haris dan mereka mengatakan, “Itu dia Al-Haris,” lalu mereka mengepungnya. Setelah Al-Haris dan teman-temannya terkepung, ia bertanya, “Kepada siapakah kalian dikirim?” Mereka menjawab, “Kepadamu.” Al-Haris bertanya, “Mengapa?” Mereka menjawab, “Sesungguhnya Rasulullah

Saw. Telah mengutus Al-Walid ibnu Uqbah kepadamu, lalu ia memberitakan bahwa engkau menolak bayar zakat dan bahkan akan membunuhnya.”

Al-Haris menjawab, “Tidak, demi Tuhan yang telah mengutus Muhammad Saw. dengan membawa kebenaran, aku sama sekali tidak pernah melihatnya dan tidak pernah pula kedatangan dia.” Ketika Al-Haris masuk menemui Rasulullah Saw., beliau bertanya, “Apakah engkau menolak bayar zakat dan hendak membunuh utusanku?” Al-Haris menjawab, “Tidak, demi Tuhan yang telah mengutusmu dengan membawa kebenaran, aku belum melihatnya dan tiada seorang utusan pun yang datang kepadaku dan tidaklah aku datang melainkan pada saat utusan engkau datang terlambat kepadaku, maka aku merasa takut bila hal ini membuat murka Allah dan Rasul-Nya.” Al-Haris melanjutkan kisahnya, bahwa lalu turunlah ayat dalam surat Al-Hujurat ini, yaitu: Hai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita. (Al-Hujurat: 6).³

Menurut hemat penulis dari ayat diatas dapat di simpulkan bahwasanya dalam pemberian informasi agar berhati-hati dalam upaya terencana dan berkesinambungan untuk menciptakan dan membina komunikasi dan saling pengertian antara organisasi dan publiknya berdasarkan prinsip-prinsip Islam dan nilai-nilai Islam berjalan baik.

³ <http://www.adhwaulbayan.or.id/perintah-allah-untuk-memeriksa-berita-dengan-teliti>, 27/08/2018, 03:52 wib

Saat ini tidak ada organisasi yang tidak membutuhkan humas, dengan demikian humas adalah suatu bentuk komunikasi yang berlaku terhadap semua jenis organisasi, baik yang bersifat komersil atau bertujuan mencari keuntungan (profit) maupun perusahaan yang nonkomersial yang tidak mencari keuntungan. Tidak peduli apakah orgnisasi itu berada di sektor pemerintahan maupun swasta.⁴

Tugas pokok dan kewajiban humas adalah bertindak sebagai komunikator untuk membantu keberhasilan dalam melaksanakan program pembangunan pemerintah, memiliki kemampuan membangun hubungan yang positif, konsep kerja yang terencana dengan baik, hingga mampu menciptakan citra yang baik bagi lembaga yang diwakilinya, serta membangun opini publik yang positif.

Fungsi humas yang sebenarnya sesuai dengan dasar, tujuan dan cita-cita suatu instansi merupakan karya besar yang harus dipikirkan, direncanakan dan diwujudkan secara tepat demi citra humas itu sendiri. Patut dicatat di sini adalah humas bukanlah sekedar bagian yang menghimpun tukang potret, dan menempel guntingan koran. Itu juga termasuk bidang pekerjaan humas, tapi sesungguhnya kegiatan humas itu sangatlah luas dan bukan sekedar sebagai juru potret atau corong pejabat.

⁴ Morissan, *Manajemen Public Relations, Strategi menjadi humas profesional*, Kencana, Jakarta, 2008, h .6

Onong Uchjana Effendy dalam bukunya *Hubungan Masyarakat Suatu Komunikologis* menjelaskan fungsi humas sebagai berikut.

- a. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publik internal dan publik eksternal.
- c. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi.
- d. Melayani publik dan menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum.
- e. Operasionalisasi dan organisasi public relations adalah bagaimana membina hubungan harmonis antara organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari publiknya.

Dari uraian di atas, dapat ditarik kesimpulan mengenai peran utama public relations yang pada intinya sebagai berikut.

- a. Sebagai *communicator* atau penghubung organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- b. Membina Relationship, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya.
- c. Peranan *back up management*, yakni sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi atau perusahaan.

- d. Membentuk *corporate image*, artinya peranan public relations berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya.⁵

Sesuai dengan tugas pokok dan fungsi memiliki peranan yang sangat penting dalam penyelenggaraan di Pemerintah Kota Padang, di mana di setiap tugas dan kewenangannya memberikan dampak pencitraan dan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. Berbagai informasi terkait kebijakan dan isu-isu pembangunan yang berkembang, baik dari lingkungan pemerintah kota, provinsi maupun pusat, pada akhirnya harus menjadi sesuatu yang harus disampaikan secara gamblang kepada masyarakat. Di sini dapat dipahami betapa fungsi bagian humas sangat penting.

Melihat perannya yang sedemikian besar, di dalam Peraturan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No. 30 Tahun 2011 fungsi humas pemerintahan:

- a. Membentuk, meningkatkan serta memiliki citra dan reputasi positif instansi pemerintah dengan menyediakan informasi tentang kebijakan, program dan kegiatan instansi.
- b. Menciptakan iklim hubungan internal dan eksternal yang kondusif dan dinamis.

⁵ Rosady Ruslan, *Kiat dan Strategi Kampanye Public Relations*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007, h. 9-10

- c. Melakukan fungsi manajemen komunikasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pemberian masukan dalam pengelolaan informasi.⁶

Melalui bagian atau program kerja humas tersebut, pemerintah dapat melaksanakan penyampaian informasi pembangunan, penjelasan mengenai kebijaksanaan atau tindakan-tindakan tertentu serta kegiatan dalam melaksanakan kewajiban atau tugas dinas pemerintahan.

Berdasarkan wawancara dengan pranata humas di Bagian Humas Pemerintah Kota Padang (Pemko), dari fungsi strategis humas yang dijalankan yaitu: manajemen berita, hubungan komunitas, manajemen isu dan krisis serta lobi, Humas Pemko Padang belum melaksanakan fungsinya secara optimal. Dilihat dari manajemen berita, kegiatan yang sudah dilaksanakan baru sebatas membangun dan memelihara kontak dengan wartawan atau reporter (*media relations*), namun belum dalam tatanan mengkreasikan mengemas serta mendistribusikan pesan untuk membangun publisitas yang menguntungkan. Untuk fungsi strategis lobi, seperti memonitor aktivitas pemerintah, memelihara hubungan dengan legislator, menyebarkan informasi kepada legislator untuk mendukung kebijakan, serta mempengaruhi voting legislator melalui lobi, Bagian Humas Pemko Padang sudah mulai melaksanakan. Fungsi strategis ini

⁶ <https://media.neliti.com/media/publications/122647-ID-the-role-of-padang-local-government-publ.pdf>, 01/03/2018, 17: 33 wib.

lebih banyak dimainkan oleh kepala SKPD yang memainkan peran humasnya.

Jika penulis amati porsi yang dilakukan oleh Bagian Humas Pemko Padang masih sangat sedikit dalam menjalankan fungsinya. Penulisan artikel, reportase dan PR *online* juga jarang dilakukan. Kalaupun ada itu pun masih dalam bentuk penulisan dalam bulletin yang pendistribusiannya bersifat internal dan terbatas. Peran Kepala Daerah dirasakan sangat menentukan untuk menjadikan humas menjadi berdaya dan berperan sebagai penghubung antara rakyat (publik) dan pemerintah daerah.

Pembentukan citra yang positif di mata masyarakat terhadap Pemerintah Kota Padang menjadi sangat penting, karena Pemerintah Kota Padang adalah lembaga daerah yang mewakili/ merepresentasikan masyarakat, sehingga secara tidak langsung citra masyarakat terbentuk oleh Pemerintah Kota Padang.

Oleh karena itu, untuk membangun dan membentuk citra kinerja yang baik, Bagian Humas Pemerintah Kota Padang harus menerapkan fungsi yang tepat, sehingga citra positif yang diinginkan dapat tercapai dan terpenuhi. Penulis ingin melakukan penelitian mengenai **Fungsi Bagian Humas Pemerintah Kota Padang dalam Menunjang Kinerja Walikota Padang.**

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

"Bagaimana fungsi Bagian Humas Pemerintah Kota Padang dalam menunjang kinerja Walikota Padang?"

2. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan sebelumnya, maka batasan masalahnya adalah sebagai berikut:

- a. Fungsi Bagian Humas sebagai *communicator* dalam menunjang kinerja Walikota Padang?
- b. Fungsi Bagian Humas membina hubungan yang baik dengan lembaga lain dalam menunjang kinerja Walikota Padang?
- c. Fungsi Bagian Humas sebagai *management* lembaga dalam menunjang kinerja Walikota Padang?
- d. Fungsi Bagian Humas menciptakan citra dalam menunjang kinerja Walikota Padang?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui Fungsi Bagian Humas sebagai *communicator* dalam menunjang kinerja Walikota Padang.

- b. Mengetahui Fungsi Bagian Humas sebagai pembina hubungan yang baik dengan lembaga lain dalam menunjang kinerja Walikota Padang.
- c. Mengetahui Fungsi Bagian Humas sebagai *management* lembaga dalam menunjang kinerja Walikota Padang.
- d. Mengetahui Fungsi Bagian Humas sebagai menciptakan citra dalam menunjang kinerja Walikota Padang.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Untuk menambah pengetahuan penulis dalam bidang penelitian.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan tentang fungsi Bagian Humas dalam menunjang kinerja Walikota Padang.
- c. Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan bacaan atau referensi bagi semua pihak yang membutuhkan pustaka mengenai fungsi Bagian Humas.
- d. Sebagai langkah awal bagi penulis untuk menyusun skripsi dalam menyelesaikan strata I serta memperoleh gelar S.Sos.

D. Penjelasan Judul

Agar lebih jelas penulis ingin lebih merincikan tentang makna dari judul diatas :

Fungsi : Adalah sekelompok aktivitas yang tergolong pada jenis yang sama berdasarkan sifat atau pelaksanaannya.⁷

⁷ <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Fungsi>. 25/08/2018, 23: 18 wib.

Humas : Adalah suatu kegiatan dari pada organisasi untuk menciptakan dan memelihara hubungan-hubungan yang sehat dan produktif dengan publik tertentu, sehingga terdapatlah persesuaian dengan lingkungan sekelilingnya yang berkepentingan.⁸

Kinerja : Adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁹

Walikota : Adalah Kepala Daerah untuk daerah Kota atau Kota madya. Seorang Walikota sejajar dengan Bupati, yakni Kepala Daerah untuk daerah Kabupaten. Pada dasarnya, Walikota memiliki tugas dan wewenang memimpin penyelenggaraan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD Kota Walikota dipilih dalam satu paket pasangan dengan Wakil Walikota melalui Pilkada. Walikota merupakan jabatan politis, dan buka Pegawai Negeri Sipil.¹⁰

⁸ Bambang Siswanto, *Hubungan Masyarakat Teori dan Praktek*, Bumi Aksara Cet-1, Jakarta, 1992, h. 5

⁹ <http://id.m.wikipedia.org/wiki/Kinerja>, 25/08/2018, 23: 18 wib.

¹⁰ http://id.m.wikipedia.org/wiki/Wali_kota, 26/08/2018, 00: 07 wib.

Maka, fungsi Bagian Humas dalam menunjang kinerja Walikota Padang pertama sebagai komunikator, kedua sebagai pembina hubungan, ketiga sebagai *management lembaga*, keempat sebagai menciptakan citra.

E. Sistematika Penulisan

Sebagaimana layaknya sebuah karya ilmiah harus mempunyai cirri khas, salah satu di antaranya adalah mempunyai sistematika penulisan. Berdasarkan hal itu, maka penulis akan menjelaskan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Bab pendahuluan, penulis akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan dan batasan masalah, penjelasan judul, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Penulis akan menjelaskan tentang landasan teoritis yang berisikan Humas, definisi Humas, tujuan Humas, fungsi Humas, tugas Humas, teori komunikasi Humas, gambaran umum Kota Padang dan Bagian Humas Pemerintah Kota Padang, Visi dan Misi Bagian Humas Kota Padang, tugas pokok dan fungsi Bagian Humas Kota Padang, Bentuk-Bentuk Kinerja Walikota Padang yang Ditunjang oleh Bagian Humas Pemerintah Kota Padang, struktur organisasi Bagian Humas Sekretariat Daerah Kota Padang.

- BAB III : Berisikan tentang metodologi penelitian.
- BAB IV : Merupakan hasil penelitian yang berisikan fungsi Bagian Humas Pemerintah Kota Padang sebagai *communicator*, pembina hubungan yang baik dengan lembaga lain, *mangement* lembaga, menciptakan citra dalam menunjang kinerja Walikota Padang.
- BAB V : Yaitu sebagai bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran yang merupakan hasil dari pengamatan, penelaahan, dan analisis data yang telah di peroleh.



UIN IMAM BONJOL
PADANG