

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Humas menurut M. Linggar Anggoro mengatakan bahwa, humas adalah suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasi sedemikian rupa sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara sembarangan atau dadakan. Tujuan humas itu sendiri adalah untuk memastikan bahwa niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang berkepentingan (atau, lazim disebut sebagai seluruh “khalayak” atau publiknya).<sup>1</sup>

Dalam sebuah instansi atau lembaga peran humas sangatlah penting dan merupakan posisi yang sangat strategis. Baik buruknya *image* sebuah instansi atau lembaga sangat tergantung dari apa yang dilakukan humas, sangat tergantung dari sejauh mana humas berperan. Sebagai sebuah profesi seorang humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan masyarakat

---

<sup>1</sup> M. Linggar Anggoro, *Teori dan Profesi Kehumasan Serta Aplikasinya di Indonesia*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2008), hlm. 2

akan sesuatu atau membuat masyarakat mengerti dan menerima sebuah situasi.<sup>2</sup>

Hampir seluruh kegiatan humas tidak dapat dipisahkan dari masalah citra dan reputasi perusahaan, maupun lembaga yang dimana nanti menimbulkan opini publik. ketiganya merupakan suatu abstrak dan kadang saling berkelindan. Artinya, antara satu dengan lainnya saling bersinggungan dan saling mempengaruhi. Opini publik terbentuk karena citra dan reputasi perusahaan. Pada sisi lain, citra dan reputasi terbentuk oleh opini publik. Demikian juga citra akan membentuk reputasi dan sebaliknya reputasi akan mempengaruhi citra.<sup>3</sup>

Salah satu tugas dari seorang humas adalah menciptakan, mewujudkan mengusahakan, dan mempertahankan citra positif terhadap segala kebijakan dan langkah tindakan lembaga maupun perusahaan yang diwakilinya. Dikutip dari Ropingi El Ishaq, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Citra adalah merupakan kata benda yang berarti rupa, gambar(an), gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, perusahaan, organisasi, atau produk. Pandangan kata citra dalam Bahasa Inggris adalah *image* yang berarti gambar, patung, kesan, bayang-bayang, dan tamsilan atau pelukisan.

---

<sup>2</sup>Hikmah Romalina, *Peran Petugas Humas*, [https://sumsel.kemenag.go.id/files/sumsel/file/file/1TULISAN/artikel\\_kehumasan.pdf](https://sumsel.kemenag.go.id/files/sumsel/file/file/1TULISAN/artikel_kehumasan.pdf), diakses pada tanggal 22 agustus 2021

<sup>3</sup>Ropingi El Ishaq, *Public Relations Teori Dan Praktek*, (Malang : Intrans Publishing, 2017), hlm. 160.

Menurut Katz dalam Ropingi El Ishaq, Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Citra merupakan kata yang bermakna abstrak (*intangible*) sehingga sulit diukur tetapi keberadaannya dapat dirasakan.<sup>4</sup>

Pada penjelasan diatas bahwa untuk menumbuhkan dan mempertahankan citra positif tidaklah mudah. Selain itu bukan hanya humas perusahaan yang berusaha meningkatkan citra tentunya humas lembaga, institusi, maupun organisasi yang mempunyai kepentingan dengan public pun melakukan usaha untuk dapat meningkatkan citra dari lembaga, institusi, perusahaan, maupun organisasi yang diwakilinya.

Jika dilihat pada saat ini dengan kemajuan teknologi yang sangat pesat dan canggih, ditandai dengan munculnya berbagai media informasi. Perubahan tersebut terasa dalam pola komunikasi masyarakat antara lain ditandai dengan semakin terbukanya akses informasi dan komunikasi. Yang dimana berita atau informasi saat ini sangat mudah didapat. Dengan kemudahan tersebut juga munculnya persaingan antara berbagai media informasi.

Ada beberapa media yang mencari peluang untuk mendapatkan keuntungan dengan memberikan informasi yang sudah jelas kebenarannya tetapi ada pula media yang sekedar membagikan informasi yang sedang viral atau terbaru tanpa jelas kebenaran data dan faktanya. Tentunya hal tersebut juga menimbulkan dampak negatif yang dimana kemudahan mendapatkan informasi tersebut disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggung jawab

---

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm. 161.

dalam memberikan informasi yang tidak jelas kebenarannya, hal tersebut sangat merugikan masyarakat.

Salah satu contoh kasus yaitu, yang dimana keadaan dunia sekarang masih dilanda bencana ialah kemunculan wabah virus Corona (Covid 19). Pandemi Covid 19 ini membawa dampak kesegala aspek kehidupan. Tentunya masyarakat saat ini waspada dengan menjaga daya tahan tubuh dan memperbanyak mencari dan membaca informasi terkait penyebaran Virus Corona agar dapat mencegah, menyikapi, dan mengatasi penularan wabah Virus Corona (Covid-19) ini.

Terutama masyarakat Kota Palembang, yang mana masyarakat sangat membutuhkan informasi yang jelas dan benar mengenai perkembangan virus covid-19 yang terjadi di kota Palembang, mengetahui bagaimana cara pencegahan dan penanganan virus covid-19 ini. Selain itu juga masyarakat kota Palembang membutuhkan informasi lainnya mengenai seputar kota Palembang, dengan kemunculan berbagai media informasi tentunya memudahkan mendapatkan informasi tetapi ditakutkan juga mengenai kejelasan mengenai informasi yang didapat, tentunya disini peran dari Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang sangatlah penting.

Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang sebagai salah satu lembaga pemerintahan yang menyediakan layanan informasi yang akurat. yang melakukan sebuah upaya untuk menumbuhkan dan meningkatkan citra positif pada masyarakat dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan pada bagian informasi.

Sebagai salah satu upaya meningkatkan citra lembaga Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang dengan mempertahankan dan meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan pada bagian informasi. Dalam meningkatkan citra lembaga, maka humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang harus memiliki strategi komunikasi yang bertujuan untuk menginformasikan kepada publik mengenai kebijakan dan kegiatan berbagai bentuk pelayanan yang disediakan, guna meningkatkan citra positif lembaga DisKominfo dimata masyarakat kota Palembang.

Strategi dalam komunikasi memberikan kontribusi yang sangat besar dalam kegiatan humas. Fungsi dan kegunaan komunikasi perencanaan diperlukan untuk mengimplementasikan program-program yang ingin dicapai, apakah itu untuk pencitraan, pemasaran, penyebarluasan gagasan, kerjasama, atau pembangunan infrastruktur komunikasi. Perencanaan dan strategi komunikasi dalam kerangka yang sangat sederhana sudah tentu selalu dikaitkan bagaimana menciptakan komunikasi yang efektif.<sup>5</sup>

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, peneliti tertarik mengadakan penelitian dan membahas skripsi yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN CITRA PADA MASYARAKAT”**

---

<sup>5</sup>Hafied Cangara, *Perencanaan & Strategi Komunikasi*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm. 43

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang ditulis di atas oleh penulis, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah, Bagaimana Strategi Komunikasi Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dalam Meningkatkan Citra Pada Masyarakat ?

## **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakan penelitian ini sebagai berikut, Untuk mengetahui Strategi komunikasi humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra pada masyarakat.

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Manfaat diadakannya penelitian ini adalah untuk menerapkan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama dibangku kuliah dengan praktik langsung yang berada dilapangan. Dan secara teoritik bagi pihak akademisi sebagai tambahan bukti empiris yang diharapkan dapat menambah pengetahuan dan cakrawala berpikir dalam hal pengembangan wawasan dalam mempelajari berhadapan, berperilaku, dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

### **2. Kegunaan Praktis**

Manfaat bagi mahasiswa Komunikasi Penyiaran Islam (KPI), diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai Strategi Komunikasi

Humas Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang dalam meningkatkan citra pada masyarakat. Dan diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu pelayanan untuk Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang.

## **E. Sistematika Penulisan**

Agar mempermudah untuk mengetahui secara keseluruhan dari penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan sebagai berikut :

**BAB I** : Bab ini mencakup mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan, dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II** : Bab ini menguraikan tentang landasan teori atau kajian teori yang digunakan dan berkaitan dengan penelitian ini.

**BAB III** : Bab ini menguraikan tentang metode penelitian, pendekatan penelitian, data dan sumber data, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

**BAB IV** : Bab ini berisi tentang deskripsi wilayah penelitian, sejarah berdirinya, visi misi dan tujuan, struktur organisasi, serta pelaksanaan kerja dan kebijakan di Kantor Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang. Hasil penelitian serta menganalisis hasil penelitian yang mengacu pada tujuan penelitian.

**BAB V** : Bab ini berisi tentang kesimpulan yang menyatakan hasil pembahasan dan saran menyatakan masukan ilmiah positif tentang masalah yang diteliti dan menjadi acuan bagi penyempurnaan penelitian yang akan dilakukan.