

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Konsep

Konsep didefinisikan sebagai gagasan yang berupa hasil pemikiran atau gambaran mental seseorang yang bertujuan menjelaskan suatu benda, peristiwa, dan akal pikiran. Konsep juga dinyatakan sebagai bagian dari pengetahuan seseorang yang cukup spesifik kemudian dibangun dalam bentuk yang beraneka ragam. Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas merupakan instansi pemerintah yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan pengelolaan keuangan untuk membantu DPRD dalam melaksanakan tugas dan fungsinya serta menyediakan dan mengkoordinir tenaga ahli yang diperlukan DPRD untuk menjalankan hak dan fungsinya sebagai pemerintah daerah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas secara administratif dipimpin oleh seorang sekretaris yang bertanggung jawab atas kepemimpinan DPRD. Tugas Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas yaitu memberikan pelayanan kepada anggota DPRD. Dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan memberikan informasi dan memenuhi tugasnya terkait dengan koordinasi hubungan masyarakat eksternal dan internal, perencanaan program kerja dan pengaturan pelaksanaan hubungan masyarakat untuk kepentingan DPRD dan Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas merupakan tugas pokok Bagian Humas.

Berikut beberapa pengertian Humas menurut beberapa ahli antara lain sebagai berikut:

1. Frank Jefkins (dalam Morissan 2008, 8) terdapat begitu banyak definisi humas, namun ia sendiri memberikan batasan humas yaitu: “sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya untuk mencapai tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian.”
2. Menurut Cutlip-Center-Broom (dalam Morissan 2008, 7) mendefinisikan: “humas sebagai *the planned effort to influence opinion through good character and responsible performance, based on mutually satisfactory two-way communications.*” Yang mana humas mempunyai upaya yang terstruktur untuk mempengaruhi sikap dan perilaku yang baik dan bertanggung jawab kemudian didasarkan pada komunikasi dua arah yang saling menguntungkan.

Dari pengertian humas di atas, dapat diketahui bahwa fungsi utama humas adalah mengatur jalannya informasi, baik kedalam maupun keluar mengenai informasi dan penjelasan yang diberikan kepada publik tentang peraturan, program, dan perilaku dari organisasi sehingga dapat dimengerti untuk mendapatkan dukungan dan penerimaan dari publik.

Praktisi humas harus melakukan beberapa hal saat menjalankan tugasnya. Dominick (dalam Morissan 2008, 8-9) humas mencakup hal-hal yang terdiri dari:

1. Humas memiliki kaitan erat dengan opini publik.

Pada satu sisi, praktisi humas berupaya untuk mempengaruhi publik agar memberikan opini yang positif bagi organisasi atau perusahaan, namun pada sisi lain humas harus berupaya mengumpulkan informasi dari khalayak,

menafsirkan informasi tersebut dan melaporkannya kepada manajemen jika informasi itu memiliki dampak terhadap keputusan manajemen.

2. Humas memiliki kaitan erat dengan komunikasi.

Praktisi humas bertanggung jawab menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak yang berkepentingan dengan organisasi atau perusahaan. Khalayak yang berkepentingan akan selalu tertarik dengan apa saja yang dilakukan perusahaan. Praktisi humas harus memberikan perhatian terhadap pikiran dan perasaan khalayak terhadap organisasi.

3. Humas merupakan fungsi manajemen.

Humas berfungsi membantu manajemen dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai serta menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah. Humas juga secara rutin memberikan saran kepada manajemen dan memiliki kegiatan yang terencana dengan baik. Bagian humas harus mampu mengorganisir dan mengarahkan dirinya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Berkaitan dengan hal-hal yang telah dijelaskan diatas keterkaitan humas dengan opini publik, komunikasi, dan humas merupakan fungsi manajemen adalah praktisi humas berupaya mempengaruhi publik agar beropini positif kepada organisasi atau perusahaan. Maka praktisi humas harus memberikan penjelasan mengenai perilaku mereka kepada publik yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi mereka. Organisasi yang menarik itulah yang akan menjadi perhatian publik. Hal ini dikarenakan humas bertugas membantu manajemen dalam mencapai tujuan yang diinginkan dan memberikan ide untuk manajemen secara teratur, itulah bagian dari humas.

Rosady Ruslan (dalam Zainal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana 2015, 45) mengemukakan bahwa:

“Public relations adalah seni dan ilmu pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasihati para pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan publik atau umum.”

Organisasi sangat penting dan diperlukan oleh humas jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan publik yang menentukan bagaimana organisasi tersebut bersosialisasi. Suatu organisasi akan mempunyai kesan yang positif apabila hubungannya dengan publik berjalan dengan baik. Dengan kata lain, humas berfungsi untuk menciptakan relasi komunikasi antara organisasi dengan masyarakat.

2.2. Teori

2.2.1. Manajemen

Manajemen merupakan proses yang memudahkan sumber daya untuk direncanakan dan dikontrol serta mudah untuk diarahkan agar dapat mencapai tujuan baik secara efektif maupun efisien. Manajemen adalah sistem kolaborasi antara individu, kelompok dan sumber daya lainnya serta kegiatan mengelola organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Griffin 2014 (dalam Rheza Pratama 2020, 7) mendefinisikan: “manajemen sebagai sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien.”

Berikut pengertian manajemen menurut beberapa ahli antara lain sebagai berikut:

1. Henry Simamora (dalam Harbani Pasolong 2010, 83) mengemukakan bahwa: “manajemen adalah proses pendayagunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.”
2. Menurut Dian Ari Nugroho (2017, 2) mengatakan bahwa: “manajemen merupakan proses pencapaian tujuan yang dilakukan melalui perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, serta pengawasan dengan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi agar kegiatan tersebut berjalan efektif dan efisien.”
3. Menurut Terry dan Rue (2019, 1) “manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke arah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata.”

Kemudian dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan sumber daya yang kemudian digunakan atau dimanfaatkan oleh kelompok masyarakat untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Seorang manajer maupun pimpinan harus memiliki kemampuan yang mumpuni ketika melakukan proses pengelolaan organisasi. Umumnya fungsi manajemen merupakan hubungan yang saling berkaitan antara satu dengan yang lainnya dan dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi tersebut yang kemudian menetapkan serangkaian aktivitas yang telah disepakati. Adapun menurut Terry dan Rue (2019, 8) ada 5 fungsi utama manajemen yaitu:

1. *Planning*, menentukan tujuan-tujuan yang ingin dicapai selama waktu yang akan datang dan apa yang harus diperbuat agar dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut.
2. *Organizing*, kegiatan berupa mengelompokkan, menentukan berbagai kegiatan penting dan memberikan kekuasaan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan tersebut.
3. *Staffing*, manajemen menentukan kebutuhan-kebutuhan sumber daya manusia, pengerahan, penyaringan, latihan dan pengembangan tenaga kerja.
4. *Motivating*, manajemen berfungsi mengarahkan atau menyalurkan perilaku manusia kearah tujuan-tujuan.
5. *Controlling*, manajemen mengukur pelaksanaan dengan tujuan-tujuan, menentukan berbagai sebab penyimpangan-penyimpangan dan mengambil tindakan-tindakan korektif yang diperlukan.

Organisasi dan manajemen memiliki keterkaitan yang sangat erat. Agar suatu organisasi dapat mencapai tujuannya dengan baik, maka organisasi tersebut harus di manage dengan baik pula. Jika organisasi tidak di manage dengan baik, akan jauh lebih sulit untuk mencapai tujuannya. Siti Aisah T. 2017 (dalam Sri Mulyono dkk 2021, 14) mengemukakan tiga alasan utama mengapa manajemen sangat diperlukan oleh organisasi yaitu:

1. Untuk mencapai tujuan secara optimal.
2. Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan.

3. Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas.

Ketika organisasi dan manajemen ingin mencapai tujuan bersama dan kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi bisa saja menimbulkan pertentangan. Karena itu dengan adanya manajemen, maka pertentangan tersebut dapat dicegah. Disertai dengan efisiensi dan efektivitas adalah dua konsep yang digunakan untuk mengukur *performance* manajemen.

2.2.2. Manajemen Kehumasan

Organisasi sangat penting dan diperlukan oleh humas jika organisasi tersebut sering berinteraksi dengan publik, yang menentukan bagaimana organisasi tersebut bersosialisasi. Suatu organisasi akan mempunyai kesan yang positif apabila hubungannya dengan publik berjalan dengan baik. Dengan kata lain, humas berfungsi untuk menciptakan relasi komunikasi antara organisasi dengan masyarakat. Pembentukan opini publik dan perubahan sikap dari masyarakat memiliki keterkaitan erat dengan aktivitas humas. Glenn dan Denny Griswold (dalam Irene Silviani 2020, 28) menjelaskan bahwa:

“Public relations adalah fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publik.”

Public relation/Humas dapat dibedakan melalui konsep kegiatan administrasi dalam fungsi manajemen dan fungsi personalia khusus dalam pelayanan administrasi. Aktivitas manajemen humas termasuk kedalam fungsi utama manajemen secara keseluruhan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengevaluasian. Hal tersebut bersumber

dari definisi manajemen humas menurut Mc Elreath yang dikutip oleh Rosady Ruslan (2016, 31) mengemukakan bahwa:

“Managing public relations means researching, planning, implementing, and evaluating an array of communication activities sponsored by the organization; from small group meetings to international satellite linked press conferences, from simple brochures to multimedia national campaigns, from open house to grassroots political campaigns, from public services announcement to crisis management”.

Manajemen humas mencakup penelitian, perencanaan, pelaksanaan, pengevaluasian, dan serangkaian kegiatan komunikasi oleh organisasi; dimulai dari pertemuan kelompok kecil hingga konferensi pers internasional via satelit, dari pembuatan brosur hingga kampanye nasional melalui multimedia, dari menyelenggarakan acara open house hingga kampanye politik, dari pengumuman pelayanan publik hingga menangani kasus manajemen krisis. Rosady Ruslan (2016, 31) mengatakan bahwa: “kegiatan manajemen humas mencakup fungsi-fungsi pokok manajemen secara umum perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, penyusunan kepegawaian, pengkomunikasian, pengawasan, dan penilaian”.

Definisi manajemen humas yang dikemukakan oleh para ahli adalah bahwa manajemen humas dapat dipandang secara konseptual dan fungsional, tidak hanya sebagai suatu bagian dari kegiatan, tetapi juga sebagai faktor yang mempengaruhi pengelolaan kehumasan dalam suatu organisasi yang memiliki tujuan untuk memberikan pemahaman positif terhadap publik dan membangun kerjasama yang baik. Tujuan humas yang ingin dicapai merupakan salah satu tujuan utama organisasi. Hal ini dikarenakan humas

dibentuk untuk mendukung kegiatan agar bisa diterapkan dalam suatu organisasi.

Pentingnya humas di instansi pemerintahan secara fungsional dan operasional dalam upaya mempublikasikan informasi tentang suatu aktivitas di instansi terkait untuk kepentingan internal maupun eksternal. Dalam dunia pemerintahan, makna tujuan dari humas adalah membuat berbagai program pemerintah yang dapat membangun, memperkuat dan mempertahankan citra dan reputasi positif, tidak hanya untuk mendapatkan dukungan dari publik tetapi juga menerima opini publik yang menguntungkan. Humas di lembaga pemerintah memiliki peran yang mana humas memastikan bahwa pegawai yang bekerja di instansi sadar akan tanggung jawabnya masing-masing untuk menciptakan suasana kerja yang nyaman dan kerja sama yang disiplin.

Instansi pemerintah sangat membutuhkan tenaga yang ahli di bidang komunikasi dan juga bidang terkait lainnya untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang berkaitan antara pemerintahan dengan masyarakatnya, agar citra pemerintahan itu sendiri dapat terjaga dengan baik dimata publik. Penting bagi pejabat humas untuk memahami etika karena melibatkan penampilan (*profile*) dalam menciptakan dan mengelola citra (*image*) organisasi yang diwakilinya. Dua konsep penting dari humas tersebut diidentifikasi oleh G. Sachs dalam karyanya *The Extent and Intention of PR/Information Activities* (dalam Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto 2012, 171) sebagai berikut:

“Citra (*image*) adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok-kelompok kepentingan yang

berbeda, sedangkan penampilan (*profile*) adalah pengetahuan mengenai suatu sikap terhadap kita, yang diinginkan mempunyai ragam kelompok kepentingan.”

2.2.3 Peranan Humas

Peranan merupakan bagian dari status atau pun kedudukan. Peran adalah tentang bagaimana mereka berfungsi, menyesuaikan diri atau berproses. Ketika seseorang memenuhi hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, berarti ia telah melaksanakan perannya. Umumnya humas merupakan alat manajemen modern yang merupakan bagian internal dari suatu organisasi. Peran humas dalam organisasi berkaitan dengan tujuan dan fungsi utama manajemen. Fungsi utama manajemen tersebut merupakan proses dimana organisasi atau perusahaan mencapai sumber daya yang dimilikinya. Aktivitas pokok kehumasan berikut ini merupakan peranan humas dalam manajemen suatu organisasi, yaitu:

1. Mengevaluasi sikap atau opini publik.
2. Mengidentifikasi kebijakan dan prosedur organisasi atau perusahaan dengan kepentingan publiknya.
3. Merencanakan dan melaksanakan penggiatan aktivitas humas.

Humas pemerintah berperan untuk menyampaikan kritikan mengenai pemberitahuan palsu atau hoax yang merugikan pemerintah dan kemudian menginformasikan kepada publik tentang berbagai kebijakan pemerintah. Hal ini bertujuan untuk membentuk dan mengelola citra positif pemerintah daerah tersebut dimata publiknya. Berdasarkan uraian diatas peranan humas dalam organisasi menurut Rosady Ruslan (2016, 26-27) di dalam bukunya

“Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi”, menyebutkan bahwa peranan dari *Public Relations*/ Humas adalah:

1. *Communicator*, artinya kemampuan sebagai komunikator baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui media cetak/elektronik dan lisan (*spoken person*) atau tatap muka dan sebagainya. Disamping itu juga bertindak sebagai mediator dan sekaligus persuador.
2. *Relationship*, artinya kemampuan peran humas (*Public Relations*) membangun hubungan yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan publik internal dan eksternal. Juga, berupaya menciptakan saling pengertian, kepercayaan, dukungan, kerja sama dan toleransi antara kedua belah pihak tersebut.
3. *Back up management*, humas melaksanakan dukungan manajemen atau menunjang kegiatan lain, seperti manajemen promosi, pemasaran, operasional, personalia dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu kerangka tujuan pokok perusahaan atau organisasi.
4. *Good image maker*, humas menciptakan citra atau publikasi yang positif merupakan prestasi, reputasi dan sekaligus menjadi tujuan utama bagi aktivitas *public relations* dalam melaksanakan manajemen kehumasan membangun citra atau nama baik lembaga atau organisasi yang diwakilinya.

Dalam melaksanakan perannya, seorang praktisi humas harus memiliki keahlian sebagai berikut (Ruliana 2014, 196):

1. Sebagai *Creator*, harus memiliki kreativitas dalam penciptaan suatu gagasan, ide-ide, atau buah pemikiran yang cemerlang. Praktisi humas dituntut untuk kreatif dalam menciptakan ide dan mempunyai wawasan yang luas.
2. Sebagai *Conseptor*, mempunyai keahlian sebagai konseptor dalam penyusunan program humas dan rencana lainnya. Praktisi humas ahli dalam hal mengkonsep program kerja kehumasan dan program lainnya.
3. Sebagai *Mediator*, kemampuan menguasai teknik komunikasi baik melalui media secara lisan maupun tertulis dalam penyampaian pesan atau menyalurkan informasi dari lembaga atau perusahaan yang diwakilinya kepada publik yang dijadikan sasaran.
4. Sebagai *Problem Solver*, memiliki kemampuan mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi, baik secara proaktif, antisipatif, inovatif, dinamis, dan solutif.

Dari pemaparan beberapa teori di atas, peneliti menggunakan teori Rosady Ruslan (2016, 26-27) di dalam bukunya “Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi” yaitu peran humas yang terdiri dari *Communicator, Relationship, Back up management*, dan *Good image maker*.

2.3. Hasil Penelitian yang relevan

Adapun beberapa hasil dari berbagai penelitian sebelumnya merupakan suatu kebutuhan sebagai bahan masukan dan pendukung hasil penelitian yang dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat menjadi acuan terkait dengan masalah peran humas

dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas. Berikut penelitian terdahulu yang penulis jadikan acuan dan bahan kajian bagi peneliti dalam melakukan penelitian ini:

1. Danisa Maharani Saleh (2018) dengan penelitian yang berjudul “Peran Humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta dan hambatan-hambatan dari pelaksanaan peran humas di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta.
2. Rakhmad Handin Setya Purwo (2020) dengan penelitian yang berjudul “Peran Humas dalam meningkatkan citra positif pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur”. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis peran humas dalam meningkatkan citra positif di pemerintahan Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur.

Dari kedua penelitian diatas terdapat perbedaan yang terletak pada fokus dan lokasi penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Danisa Maharani Saleh (2018) berfokus pada peran humas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Dinas Komunikasi Informasi dan Persandian Kota Yogyakarta, sedangkan Rakhmad Handin Setya Purwo (2020) berfokus pada peran humas dalam meningkatkan citra positif pada Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) Provinsi Jawa Timur.

2.4. Alur Pikir Penelitian

Penelitian ini dengan judul Peran Humas dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas yang berkaitan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pelaksanaan Tugas Kehumasan di Lingkungan Kementerian dalam Negeri dan Pemerintah Daerah, Pasal 11 ayat 1 Tentang Manajemen Hubungan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a dilaksanakan melalui pelaksanaan kegiatan: fungsi manajemen kehumasan untuk menilai sikap dan opini publik, identifikasi kebijaksanaan dan tata cara organisasi, dan perencanaan kebijakan, program dan kegiatan komunikasi untuk memperoleh pengertian dan dukungan publik.

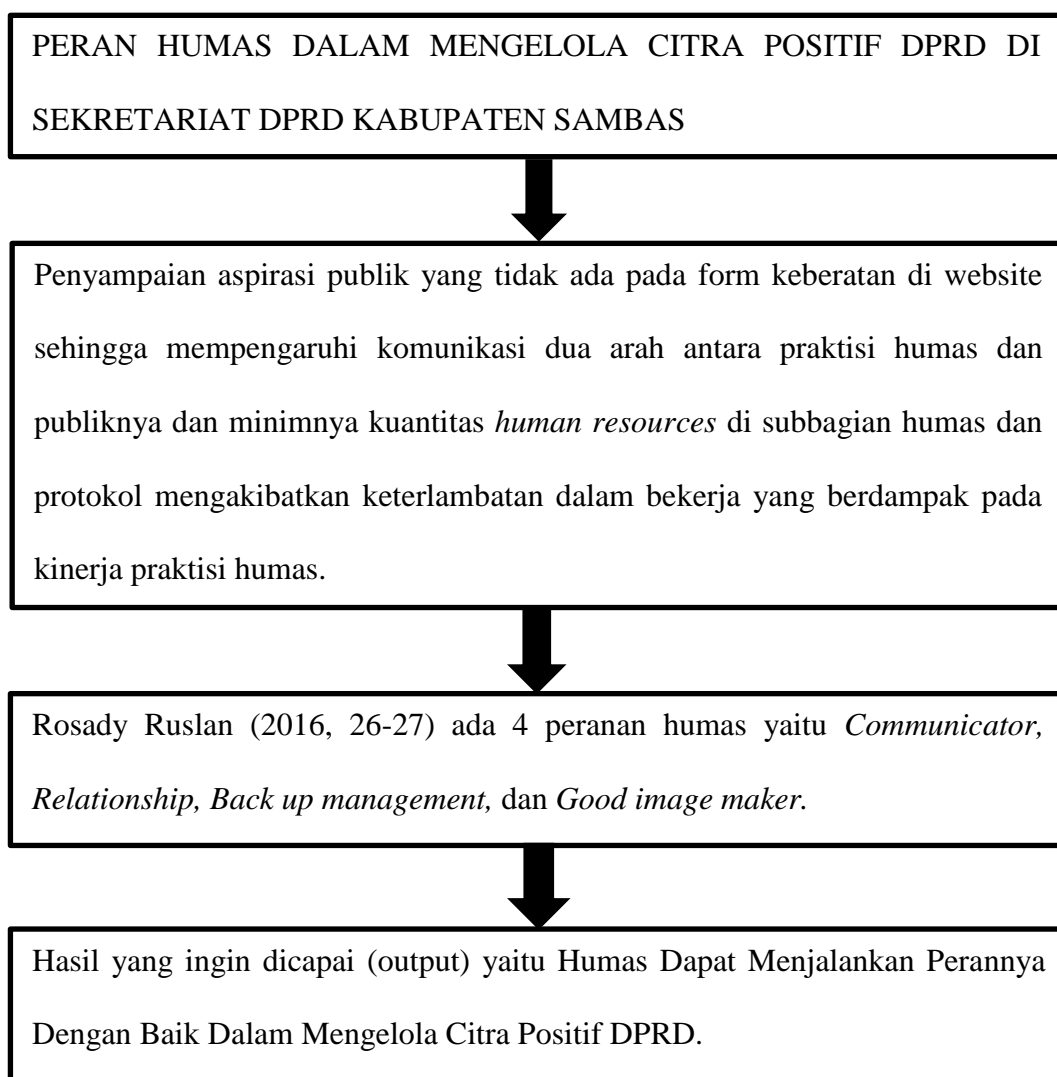
Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai peran humas dalam mengelola citra positif DPRD adalah dikarenakan terdapat permasalahan, diantaranya yaitu penyampaian aspirasi publik yang tidak ada pada form keberatan di website sehingga mempengaruhi komunikasi dua arah antara praktisi humas dan publiknya dan minimnya kuantitas *human resources* di subbagian humas dan protokol mengakibatkan keterlambatan dalam bekerja yang berdampak pada kinerja praktisi humas.

Untuk menganalisis permasalahan ini, peneliti merujuk pada teori Rosady Ruslan (2016, 26-27) di dalam bukunya “Manajemen *Public Relations* dan Media Komunikasi” ada 4 peranan humas yaitu *Communicator*, peran humas sebagai jembatan komunikasi antara organisasi dengan publik, *Relationship*, peran humas untuk membangun hubungan dan kerjasama yang positif antara lembaga yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal, *Back up management*, peran

humas berupaya untuk mendukung keberhasilan manajemen organisasi dan *Good image maker*, peran humas untuk membentuk nama baik organisasi yang diwujudkan dengan mengelola citra atau reputasi kelembagaan DPRD Kabupaten Sambas. Selanjutnya dapat dilihat dalam alur pikir penelitian dibawah ini:

Gambar 2.1

Bagan Alur Pikir Penelitian



Sumber: Dikelola Oleh Peneliti 2022

2.5. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian merupakan penjabaran dari rumusan permasalahan. Adapun pertanyaan penelitian yang sesuai dengan penelitian ini yang nantinya akan dijadikan dasar untuk menyusun pertanyaan wawancara. Pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Humas sebagai penghubung organisasi dengan masyarakat (*Communicator*) dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas?
2. Bagaimana peran Humas sebagai pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan pihak internal dan eksternal (*Relationship*) dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas?
3. Bagaimana peran Humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi (*Back Up Management*) dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas?
4. Bagaimana peran Humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi yang diwakilinya (*Good Image Maker*) dalam mengelola citra positif DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Sambas?