

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Humas

Hubungan masyarakat (humas) sebenarnya sudah dikenal dan dipraktikkan orang sejak berabad-abad yang lalu. Namun humas sebagai suatu ilmu pengetahuan tersendiri yang dipelajari dan dipraktikkan secara serius ternyata masih berusia sangat muda. 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 komersial atau bertujuan mencari keuntungan maupun perusahaan nonkomersial yang tidak mencari keuntungan.

Menurut Frank Jefkins (dalam Morissan, 2008:8) memberikan batasan humas, yaitu sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun keluar anta suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian. Menurutnya, humas pada intinya senantiasa berkenan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.

Menurut Moore (2005:6) Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan-kebijaksanaan dalam prosedur-prosedur seorang individu atau sebuah organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan penenerimaan publik.

Menurut Effendy (2002:23) Humas adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi atau lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi atau lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.

Cutlip & Center (dalam Suhandang, 2004: 45) mengemukakan definisi Humas atau *Public Relations* sebagai suatu kegiatan komunikasi dan penafsiran, serta komunikasi-komunikasi dan gagasan-gagasan dari suatu lembaga kepada publiknya. Serta pendapat dari publiknya itu kepada lembaga tadi, dalam usaha yang jujur untuk menumbuhkan kepentingan bersama sehingga dapat tercipta suatu kesesuaian yang harmonis dari lembaga itu dengan masyarakatnya. Penyebaran suatu pesan humas tidak bisa dilakukan secara merata ke semua orang. Kepada khalayak yang terbatas inilah humas senantiasa menjalin komunikasi, baik secara internal maupun eksternal (Morissan, 2008:11).

a. Peran Dan Tujuan Humas

Menurut Rosady Ruslan (2007 : 10) menjelaskan secara rinci empat peran utama humas adalah sebagai berikut :

- 1) Sebagai *communicator* atau penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya.
- 2) Membina *relationship*, yaitu berupaya membina hubungan yang positif dan saling menguntungkan dengan pihak publiknya,
- 3) Peranan *back up* Pariwisata, yakni sebagai pendukung dalam fungsi Pariwisata organisasi atau perusahaan.

- 4) Membentuk *corporate image*, artinya peranan humas berupaya menciptakan citra bagi organisasi atau lembaganya. Dalam berbagai situasi dan kondisi yang penuh tantangan di era globalisasi humas mempunyai peran utama yaitu bertindak sebagai komunikator, mediator dan bertindak sebagai pendukung Pariwisata.

Tujuan humas adalah menciptakan citra positif masyarakat terhadap organisasi atau lembaga, agar masyarakat percaya bahwa organisasi atau lembaga tersebut merupakan organisasi atau lembaga yang memberikan manfaat untuk masyarakat, terutama masyarakat di sekitar organisasi tersebut berdiri. Menurut Frida Kusumastuti (2002:20) tujuan humas adalah sebagai berikut :

- 1) Terpeliharanya saling pengertian
- 2) Menjaga dan membentuk saling percaya
- 3) Memelihara dan menciptakan kerjasama Dari pendapat tersebut tujuan humas pada intinya adalah menciptakan dan memelihara hubungan saling percaya dengan publik dalam rangka menjalin kerja sama yang baik.

b. Fungsi Humas

Humas berfungsi menumbuhkan hubungan baik antar segenap komponen pada suatu lembaga / perusahaan dalam rangka memberikan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi (Soemirat dan Ardianto, 2010:12). Semua ini bertujuan untuk menumbuhkan dan mengembangkan *goodwill* (kemauan baik) publiknya serta memperoleh opini publik yang menguntungkan (alat untuk menciptakan kerjasama berdasarkan hubungan yang baik dengan publik).

Menurut Effendy (dalam Ruslan, 2007:9) fungsi Humas ketika menjalankan tugas dan operasionalnya, yaitu:

1. Menunjang kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi
2. Membina hubungan yang harmonis antar organisasi dengan Publik internal dan publik eksternal
3. Menciptakan komunikasi dua arah dengan menyebarkan informasi dari organisasi kepada publiknya dan menyalurkan opini publik kepada organisasi
4. Melayani *public* dan menasihati pimpinan organisasi demi kepentingan umum
5. Operasionalisasi dan organisasi *public relations* adalah bagaimana membina hubungan harmonis antar organisasi dengan publiknya, untuk mencegah terjadinya rintangan psikologis, baik yang ditimbulkan dari pihak organisasi maupun dari pihak publiknya.

Renald Kasali, (dalam Ruslan, 2012: 36) menjelaskan bahwa fungsi *public relations* atau manajemen humas adalah : Fungsi manajemen humas yang bertujuan menciptakan dan mengembangkan persepsi terbaik bagi suatu lembaga, organisasi, perusahaan atau produknya terhadap segmen masyarakat, yang kegiatannya langsung ataupun tidak langsung mempunyai dampak bagi masa depan organisasi, lembaga, perusahaan dan produknya. Maksud dari pendapat Renald Kasali tersebut adalah bahwa humas mempunyai fungsi dalam menciptakan persepsi atau kesan baik dari masyarakat yang berhubungan

langsung atau yang memberikan dampak bagi masa depan organisasi atau lembaga itu sendiri.

Menurut Cutlip, Center and Broom, (2000:4) Humas atau PR memiliki beberapa fungsi yang secara umum antara lain adalah :

- a. Memelihara arus komunikasi yang menciptakan pengertian,
- b. Penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya,
- c. Melibatkan diri dalam manajemen untuk memecahkan atau mengatasi masalah,
- d. Membantu manajemen untuk menginformasikan dan merespon terhadap opini publik
- e. Membatasi dan menegaskan akan tanggung jawab manajemen untuk melayani publik yang berkepentingan,
- f. Membantu manajemen membuat suatu kebijakan untuk suatu perubahan yang bermanfaat,

2. Hubungan Masyarakat Pemerintah

Menurut Frida Kusumastuti, humas pemerintah pada dasarnya tidak bersifat politis. Bagian humas di institusi pemerintah dibentuk untuk mempublikasikan atau mempromosikan kebijakan-kebijakan mereka. Memberi informasi secara teratur tentang kebijakan, rencana-rencana, serta hasil-hasil kerja institusi serta memberi pengertian kepada masyarakat tentang peraturan dan perundang-undangan dan segala sesuatunya yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat. Selain keluar, humas pemerintah dan politik juga harus

memungkinkan untuk memberi masukan dan saran bagi pejabat tentang segala informasi yang diperlukan dan reaksi atau kemungkinan reaksi masyarakat akan kebijakan institusi, baik yang sedang dilaksanakan, akan dilaksanakan, ataupun yang sedang diusulkan (Frida, 2004:37).

Menurut Ruslan (2005:339) kedudukan atau keberadaan Humas dalam lembaga pemerintah adalah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan instansi yang ditujukan kepada hubungan masyarakat kedalam maupun keluar. Oleh karena itu, Humas di dalam suatu organisasi atau lembaga institusi harus mampu menjalin hubungan baik dengan *public* sarannya untuk menumbuhkan saling percaya dan pengertian sehingga antara organisasi dengan *public* terjalin kerja sama yang baik.

3. Pemerintah

Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai kemajuan bersama (Rasyid, 2000:13). Menurut Osborne dan Gaebler (dalam Rasyid, 2000:192) bahkan menyatakan bahwa pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya dan karena itulah tugas pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya.

Ndraha (2000:70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggung jawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa

pemerintah adalah semua beban yang memproduksi, mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan masyarakat berbentuk jasa publik dan layanan *civil*.

Rasyid (2000:13) menyebutkan secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Menjamin keamanan negara dari segala kemungkinan serangan dari luar, dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan dari dalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya gontok-gontokan diantara warga masyarakat, menjamin agar perubahan apapun yang terjadi di dalam masyarakat dapat berlangsung secara damai.
3. Menjamin diterapkannya perlakuan yang adil kepada setiap warga masyarakat tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pekerjaan umum dan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintahan, atau yang akan lebih baik jika dikerjakan oleh pemerintah.
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial: membantu orang miskin dan memelihara orang cacat, jompo dan anak terlantar: menampung serta menyalurkan para gelandangan ke sektor kegiatan yang produktif, dan sebagainya.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan masyarakat luas, seperti mengendalikan laju inflasi, mendorong penciptaan lapangan kerja

baru, memajukan perdagangan domestic dan antar bangsa, serta kebijakan lainyang secara langsung menjamin peningkatan ketahanan ekonomi negara dan masyarakat.

7. Menerapkan kebijakan untuk memelihara sumber daya alam dan lingkungan hidup hidup, seperti air, tanah dan hutan.

Lebih lanjut di bagian lain Rasyid (2000:59), menyatakan bahwa tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Dengan begitu luas dan kompleksnya tugas dan fungsi pemerintahan, menyebabkan pemerintah harus memikul tanggung jawab yang sangat besar. Untuk mengemban tugas yang berat itu, selain diperlukan sumber daya, dukungan lingkungan, dibutuhkan institusi yang kuat yang didukung oleh aparat yang memiliki perilaku yang sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku di dalam masyarakat dan pemerintahan.

4. Pengertian Citra

Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu (Ruslan, 2010:80).

Sedangkan Soleh Soemirat & Elvinato Ardianto (2008:113) citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite atau suatu aktifitas.

Pengertian citra (*image*) adalah nilai kepercayaan yang konkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi serta terjadinya proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses, yang cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas dari abstrak.

Menurut Kotler dan Keller (2012:276) citra yang efektif akan berpengaruh terhadap tiga hal yaitu:

- a) Memantapkan karakter produk dan usulan nilai.
- b) Menyampaikan karakter itu dengan cara yang berbeda sehingga tidak dikacaukan dengan karakter pesaing.
- c) Memberikan kekuatan emosional yang lebih dari sekedar citra mental.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa citra merupakan pendapat-pendapat baik positif atau negatif dari masyarakat kepada suatu organisasi atau lembaga.

a. Proses Pembentukan Citra

Menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto (2004:111-112) terdapat empat komponen dalam pembentukan citra antara lain :

1. Persepsi

Individu akan memberikan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah

yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.

2.Kognisi

Suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

3.Motif

Keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

4.Sikap

Kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku, tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

b. Jenis Citra

Jefkins dalam bukunya *Public Relations* (2003:20) menyebutkan beberapa jenis citra (image). Berikut ini lima jenis citra yang dikemukakan, yakni:

1. Citra bayangan (*mirror image*), citra ini melekat pada orang dalam atau anggota-anggota organisasi biasanya adalah pemimpinnya, mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya.
2. Citra yang berlaku (*current image*), suatu citra atau pandangan yang dianut oleh pihak-pihak luar mengenai suatu organisasi.
3. Citra yang diharapkan (*wish image*), suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen.
4. Citra Perusahaan (*corporate image*), citra dari suatu organisasi secara keseluruhan. Jadi, bukan hanya sekedar citra produk dan pelayanannya.
5. Citra majemuk (*multiple image*), citra majemuk adalah citra yang disebabkan oleh masing-masing unit dan individu suatu organisasi yang memiliki perilaku tersendiri sehingga secara sengaja atau tidak mereka memunculkan suatu citra yang belum tentu sama dengan citra organisasi atau perusahaan secara keseluruhan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama. Dengan demikian ia dapat menentukan apakah tetap menggunakan prosedur

pengukuran yang sama atau diperlukan pengukuran yang baru. Dari penelitian ini dapat di konsepskan yaitu :

Humas adalah proses interaksi dimana public relation menciptakan opini public sebagai *input* yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi public, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya.

Humas Pemerintah adalah merupakan suatu keharusan secara fungsional dan operasional dalam upaya menyebarluaskan atau mempublikasikan kegiatan instansi yang ditujukan kepada hubungan masyarakat kedalam maupun keluar.

Citra adalah kesan yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta atau kenyataan . Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu obyek dapat diketahui dari sikapnya terhadap obyek tersebut. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang.

Komponen Dalam Membentuk Citra :

1. Persepsi = Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
2. Kognisi = Suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

3. Motif = Keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
4. Sikap = Kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir dan merasa dalam menghadapi obyek, ide, situasi atau nilai.

C. Penelitian Terdahulu yang relevan

Penelitian mengenai peran memang telah banyak dilakukan dan ditemukan, akan tetapi karena luasnya lingkup peran maka penelitian semacam itu masih terus dapat dilakukan dengan cakupan yang berbeda-beda. Peneliti telah meninjau beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian mengenai peran humas dalam membentuk citra.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	HASIL DAN PEMBAHASAN
1.	Kirana Ambarwati, Mahasiswa/I Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora 2009	Peran Dan Strategi Asman Humas Dan Pelayanan Bandara PT. (PERSERO) Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Adi	Hasil dari penelitian ini adalah peran asman Humas itu sendiri yang harus lebih aktif dalam mencari solusi dalam tujuan untuk merubah <i>Image</i> penerbangan Indonesia. Dengan kondisi struktur

		Sucipto Dalam Membangun Citra	organisasi,budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan yang ada sangat mendukung untuk pelaksanaan strategi <i>Public Relations</i> . Penelitian ini dibahas dengan pendekatan kualitatif dengan studi Deskriptif.
2.	Isti Puput Susanti, Mahasiswa/i Ilmu Komunikasi Sosial Dan Humaniora 2012	Peran Humas Pemerintah Daerah Dalam Media Internal	Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Humas pemerintah daerah propinsi daerah istimewa Yogyakarta dalam media internal bulletin Jogjawara,diharapkan dengan adanya <i>Website</i> ini dapat memperlancar arus komunikasi dua arah yang saling memberikan <i>Feedback</i> antara pemerintah dan masyarakat.

Tabel 2.2
Perbandingan Penelitian

NO.	PERBEDAAN	PERSAMAAN
1.	Dalam penelitian Kirana Ambarwati yaitu untuk mengetahui Peran Humas dalam mencari solusi untuk merubah <i>image</i> penerbangan Indonesia yang sangat mendukung untuk pelaksanaan strategi <i>Public Relations</i> . Sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan	Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Kirana Ambarwati dengan penelitian yang saya lakukan yaitu untuk membentuk citra yang lebih baik dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama dalam pelayanan masyarakat untuk pelaksanaan pembangunan yang sesuai dengan kehendak

	yaitu untuk mengetahui Peran Humas SETDA Kabupaten Pelalawan dalam membentuk citra yang baik dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.	masyarakat.
2.	Dalam penelitian Isti Puput Susanti yaitu untuk mengetahui peran humas pemerintah daerah dalam media internal, diharapkan dengan adanya <i>website</i> dapat memperlancar arus komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Sedangkan dalam penelitian yang saya lakukan yaitu untuk mengetahui peran Humas SETDA Kabupaten Pelalawan dalam membentuk citra yang baik dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat.	Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Isti Puput Susanti dengan penelitian yang saya lakukan yaitu untuk menciptakan kerja sama dengan pemerintah dalam pembangunan sesuai dengan kehendak masyarakat serta untuk menjalin komunikasi antara pemerintah dan masyarakat agar masyarakat tahu kinerja yang dilakukan oleh pemerintahan.