

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Media massa merupakan sarana dalam menyampaikan informasi kepada ruang publik. Dalam era reformasi saat ini, dimana kebebasan berpendapat sudah sering dilakukan dengan berbagai cara yang melibatkan banyak pihak. Media massa berperan penting dalam menyampaikan setiap kejadian baik di lingkungan masyarakat maupun pemerintah. Namun, dalam proses penyampaiannya sering terjadi kesalahan pemberitaan terhadap objek yang diberitakan. Kesalahan ini sering menuai bermacam-macam respon dari masyarakat, salah satunya melalui aksi demonstrasi, dalam aksi tersebut seringkali terjadi ketegangan antara demonstran dan pihak manajemen perusahaan yang terkait. Untuk menghadapi permasalahan seperti ini, pihak perusahaan telah mempercayakan bagian Humas agar berada dibarisan terdepan sebelum beberapa dari demonstran menemui pimpinan perusahaan. Menurut Suryadi (2007:2) Humas merupakan pihak yang membantu organisasi untuk berkomunikasi dengan publik kunci dengan lebih efektif.

Kantor berita Sumatera Ekspres (Sumeks) adalah kantor yang bergerak di bidang pengolahan informasi menjadi suatu berita yang akan di cetak dalam beberapa halaman yang disebut koran. Pada kantor berita Sumatera Ekspres Palembang, peran Humas sangat penting dalam melakukan komunikasi dua arah, yaitu ke publik dan ke pihak manajemen perusahaan. Dalam pemberitaannya, koran Sumeks tidak jarang mendapat klarifikasi dari pihak luar atas pemberitaan yang dibuatnya. Hal ini membuat bagian Humas pada kantor berita Sumatera Ekspres Palembang harus kerja keras dalam meredam permasalahan tersebut agar tidak menjadi besar.

Dalam menjalankan tugasnya, Humas harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Menurut Suryadi (2007:84) "Tugas utama profesional Humas adalah melakukan komunikasi dan membangun hubungan dengan segenap publik organisasi. Mereka senantiasa sadar dengan lingkungan tempat

perusahaannya melakukan bisnis. Hal tersebut vital mengingat publik ada dalam lingkungan, dan tidak masuk akal untuk memahami orang secara baik tanpa ada penghargaan terhadap masalah sosial, teknologi, ekonomi, politik, dan budaya serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi mereka dan kehidupannya”.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan membuat Laporan Akhir yang berjudul

**“PERAN HUMAS DALAM MENKOMUNIKASIKAN PERMASALAHAN DARI PIHAK LUAR TERHADAP MANAJEMEN KANTOR PADA KANTOR BERITA SUMATERA EKSPRES (SUMEKS) PALEMBANG”.**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diambil, yaitu:

1. Bagaimana peran Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada kantor berita Sumatera Ekspres (SUMEKS) Palembang
2. Hambatan apa saja yang sering dihadapi bagian Humas pada kantor berita Sumeks Palembang dalam menjalankan fungsinya

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Pembahasan Laporan Akhir yang akan penulis buat agar tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ada, yaitu hanya terbatas pada “Peran Humas dalam Mengkomunikasikan Permasalahan dari Pihak Luar Terhadap Manajemen Kantor pada Kantor Berita SUMATERA EKSPRES (SUMEKS) Palembang”.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui peran Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada Kantor Berita Sumatera Ekspres Palembang.

2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan yang sering dihadapi bagian Humas pada kantor berita Sumeks Palembang

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peran Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada kantor berita Sumeks, sekaligus sebagai syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar Diploma III (D3) pada jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

2. Bagi Perusahaan

Penulisan ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan, khususnya bagian Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada kantor berita Sumatera Ekspres Palembang.

### **1.5 Metode Penelitian**

#### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian di Kantor Berita Sumatera Ekspres yang beralamat di Gedung Graha Pena Palembang, Jalan Kol H Barlian No.773 Palembang

#### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara), Menurut Soeratio (1999:76) data primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh organisasi yang menerbitkan atau menggunakannya. Dalam hal ini penulis menggunakan metode:

a. Observasi

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung peran Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada kantor berita Sumatera Ekspres Palembang. Menurut Soeratno (1999:89) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan secara cermat dan sistematis

b. Wawancara

Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada bagian Humas kantor berita Sumatera Ekspres Palembang. Menurut Soeratno (1999:92) wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden.

2. Data sekunder

Yaitu pengumpulan data dengan mempelajari dan mengumpulkan data-data informasi mengenai peran Humas dalam mengkomunikasikan permasalahan dari pihak luar terhadap manajemen kantor pada kantor berita Sumatera Ekspres dan buku-buku mengenai Humas yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan berikutnya. Menurut Soeratno (1999:77) data sekunder adalah hasil yang pengumpulan orang lain dengan maksud tertentu dan mempunyai kategorisasi atau klasifikasi menurut kebutuhan pengumpulnya.

### 1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan ialah dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. Responden yang

digunakan dalam penelitian ini adalah pihak Kantor Berita Sumatera Ekspres sebagai pelaku kegiatan Humas yang memberikan pelayanan dan melakukan komunikasi terhadap pihak luar maupun dalam perusahaan

#### **1.6 Metode Analisa**

Dalam penelitian ini metode analisa yang digunakan adalah metode kualitatif, yakni tata cara penelitian yang menghasilkan deskriptif analitis, yaitu apa yang dinyatakan oleh sasaran penelitian yang bersangkutan secara tertulis atau lisan, dan perilaku nyata, yang diteliti dan dipelajari adalah objek penelitian yang utuh. Menurut Soeratno (1999:69) data kualitatif adalah kumpulan data dan angka-angka hasil observasi.