

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. LATAR BELAKANG**

Seperti yang kita ketahui di era globalisasi sekarang ini pendidikan merupakan hal yang sangat penting, seperti yang dijelaskan di dalam Dunia Pelajar ([www.duniapelajar.com](http://www.duniapelajar.com):2014) “Pendidikan penting sebagai bekal untuk masa depan anak dan bangsa, globalisasi telah membuat persaingan menjadi lebih sengit”. Mengingat persaingan semakin meningkat dan perkembangan teknologi yang semakin pesat, mengharuskan terlahirnya generasi penerus bangsa yang mampu berfikir kritis dan yang lebih pintar sesuai dengan perubahan yang terjadi. Lembaga pendidikan baik formal maupun non formal dituntut untuk menjadi pengemban amanat untuk meningkatkan ilmu pengetahuan yang ada di Indonesia.

Lembaga pendidikan merupakan organisasi yang memiliki publik internal dan eksternal, yang termasuk publik internal adalah publik yang menjadi bagian dari kegiatan pada suatu instansi itu sendiri, sedangkan publik eksternal sendiri adalah publik yang berada diluar instansi yang harus diberikan penerangan dan informasi untuk dapat membina hubungan yang baik. Disinilah peran humas dalam menangani komunikasi antara organisasi dan semua tipe publik.

Politeknik Negeri Sriwijaya (POLSRI) merupakan salah satu Politeknik Negeri yang terus berkembang pesat dalam hal mengembangkan berbagai macam pendidikan Vokasi. Dari awal berdirinya pada tahun 1982 yang bernama Politeknik Universitas Sriwijaya yang kemudian mandiri pada tahun 1998 sampai dengan perkembangannya saat ini, Politeknik Negeri Sriwijaya tidak bisa lepas dari proses interaksi intern dan ekstern yang dibangun oleh berbagai pihak. Hubungan yang dibangun dalam organisasi baik bersifat formal maupun informal dalam semua lapisan, pada kenyataannya memberikan pengaruh yang besar dalam proses oprasional lembaga pendidikan.

Komunikasi Internal dan komunikasi eksternal haruslah berjalan dengan baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada seluruh publik, kepuasan

tersebut akan mendorong pihak internal yaitu karyawan mengerjakan tugas yang diemban dengan baik yang pada akhirnya akan membuat kegiatan bekerja menjadi optimal dan pelayanan prima kepada semua publik terkait. Selain komunikasi dengan publik internal, humas juga harus aktif dalam berkomunikasi dengan publik Eksternal seperti perusahaan-perusahaan dan media massa.

Lembaga pendidikan Politeknik Negeri Sriwijaya memiliki satu bidang bernama Pusat Informasi dan Humas (PIH) yang di dalamnya terdapat beberapa divisi dan salah satunya adalah Hubungan Masyarakat (Humas) yang berperan penting sebagai gerbang terdepan dari lembaga dalam menyampaikan informasi baik ke dalam (*public internal*) ataupun ke luar (*public eksternal*). Selain itu Divisi Humas Politeknik Negeri Sriwijaya juga menghimpun informasi-informasi dari pihak internal Polstri seperti Lembaga dan Organisasi Mahasiswa, informasi tersebut berupa aktivitas ataupun kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara, sehingga apabila ada pihak terkait baik itu internal seperti Mahasiswa, staff dan dosen Politeknik Negeri Sriwijaya ataupun pihak Eksternal seperti *sponsorship* ataupun wartawan yang mencari informasi tersebut, maka Praktisi Humas dapat memberi informasi tersebut kepada mereka mengingat divisi humas adalah gerbang terdepan dalam memberikan informasi,

Tetapi pada kenyataannya banyak kegiatan-kegiatan baik itu yang dilakukan oleh pihak lembaga ataupun yang dilakukan oleh Organisasi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya tidak melakukan koordinasi yang baik dengan Praktisi Humas Politeknik Negeri Sriwijaya, sehingga peran humas sebagai *Relationship* tidak terealisasi dengan baik. Menurut bapak Hendri Yanto salah satu staff administrasi divisi humas mengatakan bahawa kegiatan yang tidak melakukan koordinasi kebanyakan adalah kegiatan yang diadakan mahasiswa, kegiatan-kegiatan ini merupakan kegiatan non proker yang dimiliki masing-masing Organisasi mahasiswa.

Divisi Humas juga aktif dalam membangun citra dan nama baik Politeknik Negeri Sriwijaya dengan cara menerbitkan berita-berita positif tentang

Politeknik Negeri Sriwijaya seperti prestasi-prestasi mahasiswa dan Dosen, serta berita kegiatan-kegiatan positif yang dilakukan oleh pihak internal Politeknik Negeri Sriwijaya. Berita-berita tersebut kemudian di terbitkan ke media cetak dan media elektronik. Tetapi pemberitaan tersebut tidak dimonitori secara rutin sehingga praktisi Humas tidak mengetahui dengan baik perkembangan opini publik terhadap Politeknik Negeri Sriwijaya

Dari fakta-fakta tersebut judul Laporan Akhir ini adalah “**PERAN HUMAS DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI (Studi kasus divisi Humas Politeknik Negeri Sriwijaya)**”

## **1.2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan di atas, maka untuk mempermudah pembahasan dalam penulisan ini, rumusan masalah yang ada dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.?
2. Apa hambatan yang dihadapi Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.?

## **1.3. RUANG LINGKUP PEMBAHASAN**

Pada penelitian ini, agar pembahasan dalam penulisan Laporan Akhir ini tidak menyimpang dengan permasalahan yang ada dan untuk mendapatkan data yang akurat dan objektif maka dalam pembahasan ini penulis memaparkan ruang lingkup pembahsan mengenai:

1. Peran Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Hambatan yang dihadapi Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pembahasan dalam penulisan Laporan Akhir ini. Tujuan utama yang hendak dicapai penulis dalam melakukan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimana Peran Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Untuk mengetahui Hambatan yang dihadapi Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya

### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian. Serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya dibidang Hubungan Masyarakat (*Public Relation*).

2. Bagi perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk Politeknik Negeri Sriwijaya khususnya dibagian Pusat Informasi dan Humas yang bersifat positif.

## **1.5. METODE PENGUMPULAN DATA**

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

Penulis mengadakan penelitian pada Bagian Pusan Informasi dan Humas Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) Politeknik Negeri Sriwijaya yang berlokasi di Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar Palembang, Sumatera Selatan, untuk menghimpun data-data yang dibutuhkan dalam menyusun Laporan Akhir ini dan untuk menjaga agar pembahasan dalam Laporan Akhir ini tidak keluar dari pembahasan yaitu hanya meneliti

mengenai Peran serta hambatan Humas dalam Komunikasi Organisasi di bagian Pusan Informasi dan Humas (PIH) Divisi Hubungan Masyarakat (Humas) Politeknik Negeri Sriwijaya

### **1.5.2. Jenis Dan Sumber Data**

Data adalah kumpulan angka, fakta, fenomena atau keadaan atau lainnya yang disusun menurut logika tertentu merupakan hasil pengamatan, pengukuran atau pencacahan dan sebagainya terhadap variabel dari suatu objek yang satu dengan lainnya pada variabel yang sama.(Yusi & Idris 2016:107).

Jenis data yang digunakan dalam penulisan Laporan Akhir ini ada 2 (dua), yaitu:

#### **1. Data Primer.**

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objeknya. (Yusi & Idris, 2016:109). Data primer yang penulis ambil diperoleh secara langsung melalui penelitian di Pusat Informasi dan Humas Divisi Hubungan Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya, berupa Peran Pusat Informasi dan Humas (PIH) divisi Hubungan Masyarakat (Humas) dan Hambatan-hambatan Pusat Informasi dan Humas (PIH) divisi Hubungan Masyarakat (Humas).

#### **2. Data Sekunder.**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah pihak lain. Biasanya suda dalam bentuk publikasi. (Yusi & Idris, 2016:109). Data sekunder yang penulis dapat adalah sejarah Politeknik Negeri Sriwijaya, Visi dan Misi Politeknik Negeri Sriwijaya. Visi dan Misi Pusat Informasi dan Humas (PIH), Struktur Organisasi Politeknik Negeri Sriwijaya, Struktur Organisasi Pusan Informasi dan Humas (PIH), sasaran mutu Pusat Informasi dan Humas (PIH) dan Program Kerja Pusan Informasi dan Humas (PIH) Politeknik Negeri Sriwijaya.

### 1.5.3. Metode Pengumpulan Data

Penulisan Laporan Akhir ini tentunya dibutuhkan data yang sejalan dengan permasalahan pokoknya, baik yang didapat pada waktu mengadakan pengamatan langsung maupun dengan cara mempelajari buku-buku informasi atau keterangan lain. metode yang digunakan dalam menyusun laporan Akhir ini adalah:

#### 1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan penelitian kelapangan secara langsung di Pusat Informasi dan Humas Divisi Hubungan Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Cara yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

##### a. Observasi (Pengamatan)

Pengumpulan data melalui teknik observasi (Pengamatan) adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data (informasi) yang merupakan tingkah laku nonverbal dari responden; dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan atau menjawab permasalahan penelitian. (Yusi dan Idris 2016:112)

Penulis melakukan pengamatan secara langsung mengenai Aktivitas-aktivitas pada divisi Hubungan Masyarakat (Humas) bagian Pusat Informasi dan Humas (PIH) Politeknik Negeri Sriwijaya

##### b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua arah atas inisiatif pewawancara untuk memperoleh informasi dari responden. (Yusi & Idris 2016:114).

Penulis bertemu langsung dan melakukan wawancara dengan Kepala Divisi Humas dan Karyawan untuk mendapat data dan informasi berupa Peran serta Hambatan divisi Humas dalam komunikasi organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## 2. Riset Perpustakaan (*Library Reserch*)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku yang penulis jadikan sebagai landasan teori berupa definisi Humas, definisi komunikasi organisasi, peran-peran humas dalam komunikasi organisasi dan hambatan-hambatan humas dalam komunikasi organisasi.

### **1.5.4. Metode Analisis Data**

Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Yusi dan Indris (2016:108) Data Kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala Numerik.

Data yang diperoleh dari Pusat Informasi dan Humas Divisi Hubungan Masyarakat Politeknik Negeri Sriwijaya inilah yang akan menguatkan data-data yang diperoleh dengan cara studi kepustakaan yaitu mempelajari buku-buku yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas sehingga diharapkan akan memperoleh data akurat yang tepat mengenai permasalahan yang terjadi. Adapun data-data yang penulis analisis menjelaskan tentang Peran serta Hambatan Humas dalam Komunikasi Organisasi di Politeknik Negeri Sriwijaya dengan menggunakan metode analisa kualitatif deskriptif, yaitu dengan melakukan penganalisaan terhadap data yang diperoleh dengan menggunakan teori-teori Hubungan Masyarakat (*Public Relations*).