

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

1.1.1 Pengertian Komunikasi

Komunikasi sebagai alat utama Humas memainkan peran sentral dalam proses saling berhubungan antara organisasi, Humas, dan publiknya” (Kriyantono, 2014a, h.83). Komunikasi Pemerintahan adalah penyampaian ide, program, dan gagasan Pemerintah kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan negara. Dalam hal ini Pemerintah dapat di asumsikan sebagai komunikator dan masyarakat sebagai komunikan, namun dalam suasana tertentu bisa sebaliknya masyarakat berada pada posisi sebagai penyampai ide atau gagasan dan Pemerintah berada pada posisi mencermati apa yang diinginkan masyarakat. Dalam kondisi yang demikian pemerintah memiliki kewenangan sekaligus bertanggung jawab untuk mempertimbangkan, bahkan merespon keinginan-keinginan tersebut sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku (Hasan, 2014).

Menurut A.W. Widjaja (1993 : 52) dalam J.W Londa (2014), Petugas Humas Pemerintah diharapkan mampu menjadi mediator sebagai jembatan atau sebagai penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Sesuai dengan fungsinya seorang petugas Humas Pemerintah harus mampu menyampaikan informasi-informasi mengenai kebijakan dan berbagai program kegiatan pemerintahan, serta harus mampu pula mengkomunikasikannya kepada masyarakat secara cepat dan benar. Maka dari itu komunikasi sangat diperlukan agar memperoleh feed back ataupun umpan balik agar tercipta hubungan yang baik. Dalam hal ini Petugas Humas menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam jajaran masing-masing. Peran Humas adalah menjalankan fungsi dan tugas penerangan di dalam instansi maupun keluar instansinya. Ke dalam berusaha menyelenggarakan komunikasi di dalam tubuh

organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan. Penyelenggaraan komunikasi ke dalam dan ke luar berfungsi menyaring (filterisasi), mengelola dan menyajikan informasi yang diperlukan sehingga sesuai dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang dituju. Mengelola dan menyaring masukan dari luar menyelenggarakan komunikasi yang sehat kepada masyarakat, sehingga mereka mendukung dan menyetujui apa yang diharapkan. Dengan demikian antara Public Relations Officer atau petugas humas di Instansi Pemerintah dengan masyarakat atau publik akan terjalin komunikasi yang baik dan harmonis, selain itu publik pun dapat mengetahui kegiatan-kegiatan di dalam pemerintahan mengenai kebijakan-kebijakan yang telah dan akan dilaksanakan oleh Pemerintah.

Beberapa literatur, seperti Cutlip, Center & Broom (2011); Kriyantono (2014a); Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S., & Toth, E(2010) mendeskripsikan peran Humas terbagi menjadi dua yaitu peran manajerial dan teknisi (craft). Peran manajerial, yakni 1) *Expert Prescriber* merupakan seorang ahli yang mampu mendefinisikan masalah, mengusulkan berbagai alternatif pemecah masalah, dan melaksanakan upaya pemecah masalahnya, 2) *Communication facilitator* merupakan seseorang yang menjadi mediator dan fasilitator yang menyediakan saluran untuk berkomunikasi secara dua arah yang timbal balik antara organisasi dan publiknya dan praktisi Humas bertindak sebagai penghubung antara organisasi dengan publiknya, 3) *Problem Solving Facilitator* merupakan seseorang yang mampu bertindak sebagai partner, mitra atau teman bagi manajemen senior dalam upaya mengatasi berbagai persoalan yang menimpa organisasi, 4) *Communication technician* merupakan hal-hal yang menyangkut pekerjaan teknis seperti menulis press release, membuat news letter, fotografi, membuat produksi audiovisual, menggelar event, dan mengembangkan isi website.

1.1.2 Karakteristik Komunikasi Pemerintahan

Hampir semua aparaturnya Pemerintahan paham tentang komunikasi namun tidak semuanya memahami bagaimana berkomunikasi secara efektif, khususnya dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan, khususnya dalam melakukan fungsi-fungsi utama Pemerintahan yang mencakup “pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan bersama-sama masyarakat mencapai kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan pihak lain secara ilegal” (Hasan, 2010).

Komunikasi memegang peranan sangat penting, terutama dalam tiga hal yaitu : 1. Dalam fungsi perintah, komunikasi memperbolehkan bawahan membicarakan, menerima, menafsirkan dan bertindak atas suatu perintah, dalam hal ini didukung oleh pengarahan dan umpan balik yang bertujuan memperngaruhi aparaturnya lainnya sehingga berperilaku sama dan mencontoh. 2. Dalam hal fungsi relasi, komunikasi memperbolehkan aparaturnya pemerintahan lainnya untuk menciptakan dan mempertahankan kualitas dan prestasi serta hubungan personal dengan pegawai lainnya, hubungan dalam pekerjaan akan berpengaruh pada kinerja lainnya seperti : kepuasan, keterampilan, kesesuaian, dan ketepatan. 3. Dalam fungsi manajemen ambigu, yakni motivasi berganda yang muncul akibat kurang jelasnya tujuan organisasi (Hasan, 2010).

Komunikasi merupakan alat untuk mengatasi dan mengurangi ketidakjelasan (ambiguity) yang melekat dalam organisasi. Komunikasi antara pegawai secara tidak langsung membantu membangun lingkungan dan memahami situasi baru yang membutuhkan perolehan informasi bersama. Pada saat ini humas pemerintahan dituntut berperan menciptakan hubungan yang baik antara instansi pemerintahan, media, dan publik. Diperlukan pengelolaan dan penyediaan informasi publik yang tersaji secara akurat dan cepat, sesuai dengan amanat undang-undang tentang keterbukaan informasi publik, serta alih budaya organisasi positif ke dalam birokrasi untuk pelayanan informasi yang berkualitas. Pengelolaan, penyediaan, dan pelayanan

informasi, serta budaya organisasi positif tersebut dapat optimal apabila komunikasi organisasi dalam instansi pemerintah telah berjalan dengan baik sehingga mampu menciptakan kondisi sebagai berikut:

- a. citra yang baik dan bereputasi (good image);
- b. itikad baik (goodwill);
- c. saling memahami (mutual understanding);
- d. saling percaya (mutual confidence);
- e. saling menghargai (mutual appreciation);
- f. saling bertoleransi (mutual tolerance)

1.1.3 Pesan Komunikasi Pemerintahan

Pesan” dalam bahasa Inggris adalah “message”, sedangkan “informasi” adalah “information”. Dalam hal ini pesan merupakan sesuatu yang disampaikan, dan informasi adalah isi dari pesan itu. atau bahan yang diramu untuk menjadi suatu pesan yang disampaikan kepada orang lain (Rudy, May.T, 2005) dalam AS Alju (2019).

Pesan dalam komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda. Dalam bahasa Inggris pesan biasanya diterjemahkan dengan kata message, content, atau information (Tamburaka, 2012).

Pesan merupakan titik sentral dalam proses komunikasi. Pesan merupakan perwakilan dari image serta tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Pesan merupakan titik temu antara sender dan receiver . cangara bahkan menegaskan bahwa pesan merupakan sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Penyampaiannya bisa melalui tatap muka maupun melalui media komunikasi (Nasrullah, 2012).

1.1.4 Hambatan dan Dukungan dalam Komunikasi Pemerintahan

Komunikasi atau berkomunikasi itu kelihatannya mudah, tetapi sebenarnya tidak lepas dari berbagai kendala atau hambatan dalam pelaksanaannya. Dengan mengetahui atau menyadari adanya (kemungkinan) hambatan atau faktor yang lazim bisa menjadi kendala dalam aktivitas berkomunikasi ini, bisa kita harapkan bahwa kita bisa menanggulangnya atau menghindarinya. Agar proses penyampaian pesan berlangsung dengan baik serta tercapainya tujuan komunikasi yang kita lakukan (saling pengertian atau kesepakatan bersama. (Rudy, May.T (2005) dalam AS. Alju (2019).

Menurut Deddy Mulyana komunikasi yang efektif adalah komunikasi yang hasilnya sesuai dengan harapan para pesertanya (orang-orang yang sedang berkomunikasi). Kesamaan dalam hal tertentu misalnya bahasa, tingkat pendidikan ataupun tingkat ekonomi akan mendorong orang-orang untuk saling tertarik, sehingga komunikasi yang dilakukan bisa lebih efektif (Susanto, 2010).

Faktor yang menyebabkan hambatan dalam berkomunikasi : a. Gangguan Ada dua jenis gangguan yang menjadi penghambat jalnannya komunikasi yang dapat diklasifikasikan dengan gangguan semantik dan gangguan mekanik. Gangguan semantik adalah gangguan tentang bahasa terutama yang berkaitan dengan perbedaan dan pemahaman bahasa yang digunakan oleh komunikator maupun komunikan, sehingga menimbulkan ketidakjelasan dan kesalahpahaman. Gangguan mekanik adalah gangguan yang disebabkan saluran komunikasi atau kegaduhan yang bersifat fisik, terutama yang berkaitan dengan alat atau media yang digunakan. b. Kepentingan Komunikator tidak mempehatikan kepentingan komunikan akan menimbulkan ketidakseimbangan antara keduanya, sehingga komunikan hanya akan mau melakukan komunikasi apabila ada kepentingan yang berkaitan dengannya. c. Motivasi terpendam Motivasi adalah dorongan seseorang untuk mencapai tujuan, keinginan maupun kebutuhannya, sehingga apabila

komunikasi sesuai dengan motivasi seseorang terutama komunikan, maka komunikasi akan dapat berjalan secara efektif. Sebaliknya apabila komunikasi tidak sesuai dengan motivasi yang terpendam dalam diri komunikan, maka komunikasinya mengalami hambatan. d. Prasangka Prasangka merupakan salah satu rintangan yang berat dalam berkomunikasi, karena bila ada komunikan yang memiliki prasangka terhadap komunikator maka kecurigaan komunikan kepada komunikator akan menjadi penghambat. Selain itu juga adanya sikap menentang dan berburuk sangka kepada komunikator bisa memperburuk keadaan, tetapi apabila komunikator mampu memberi kesan yang baik dan mampu meyakinkan komunikan, maka komunikasi dapat berjalan efektif (Maulana, 2013).

1.1.5 Fungsi Komunikasi Organisasi Kehumasan

Fungsi komunikasi organisasi kehumasan menurut *Pedoman Umum Komunikasi Organisasi Di Lingkungan Instansi Pemerintah Tahun 2011* adalah :

1. informatif, yaitu memahami pedoman komunikasi organisasi kehumasan;
2. instruktif/koersif, yaitu mewajibkan seluruh aparat humas untuk menggunakan pedoman komunikasi organisasi kehumasan;
3. edukatif, yaitu memberikan panduan bagi proses pembelajaran aparat humas dalam menjalankan komunikasi organisasi;
4. persuasif, yakni mendorong dan memberikan alternatif bagi aparat humas untuk menggunakan pedoman komunikasi organisasi kehumasan;
5. regulatif, yaitu menjalankan komunikasi organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan etika humas

6. integratif, yaitu menyatukan kesamaan persepsi, komitmen, rasa memiliki, dan tanggung jawab aparat humas terhadap pengelolaan komunikasi organisasi;
7. jembatan komunikasi, yakni melakukan mediasi antarinstansi dalam pengelolaan komunikasi organisasi

Institusi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI dipilih karena tertarik kepada masalah-masalah di dunia pendidikan serta lingkup kerja di Kementerian yang mencakup wilayah internasional.

1.2 Tujuan Praktek Kerja Magang

- ingin mengetahui bagaimana kinerja kerja setiap staff yang berada di divisi AMEROP
- ingin mengetahui bagaimana proses perencanaan kerjasama dengan luar negeri
- ingin mengetahui bagaimana cara divisi AMEROP berkoordinasi dengan atasan apabila Lembaga ini mengadakan suatu program/ acara
- ingin mengetahui proses hubungan kerjasama antara divisi AMEROP dengan negara-negara di Amerika-Eropa

1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan di Kantor Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI, Jakarta :

Kerja praktek dilaksanakan di Kementerian Pendidikan dan Kerjasama Luar Negeri yang terletak di Jl. Jenderal Sudirman 10270 dan ditempatkan di bagian divisi AMEROP (Amerika-Eropa) di Biro Perencanaan dan Kerjasama Luar Negeri (BPKLN). Kerja Praktek dilakukan tanggal 9 September sampai dengan 29 November 2019 .

1.3.2. Prosedur Pelaksanaan Kerja

Prosedur pelaksanaan kerja magang adalah sebagai berikut :

1. Mengikuti sosialisasi kerja praktek yang diselenggarakan oleh Kaprodi Ilmu Komunikasi.
2. Mencari perusahaan yang akan menjadi tempat kerja praktek.
3. Mengajukan permohonan kerja praktek dengan mengisi formulir pengajuan dalam rangka pembuatan Surat Pengantar Kerja Praktek yang akan dikirimkan kepada perusahaan yang dituju seperti: INews TV, Management Botani Square Bogor, Hotel Santika Bogor, IPB Convention Centre (namun tidak ada balasan dari ke 4 perusahaan tersebut) dan terakhir mencoba untuk mengajukan ke Kemendikbud.
4. Mengirimkan Curriculum Vitae (CV), Surat Pengantar Kerja Praktek, Surat Mahasiswa Aktif, dan Transkrip Nilai kepada Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia terutama pada Divisi AMEROP (Amerika Eropa).
5. Pihak Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI menyatakan bahwa pelamar magang dapat melakukan kerja praktek di instansi tersebut di Divisi AMEROP (Amerika-Eropa) di Biro Perencanaan dan Kerjasama Luar Negeri selama 3 bulan sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh Fakultas Ilmu Komunikasi UMN.
6. Menyerahkan Surat Penerimaan kepada staf Administrasi Program Studi dan BAAK UMN, dan untuk selanjutnya diberikan Kartu Kerja Praktek, Formulir Kehadiran Kerja Praktek, Formulir Realisasi Kerja Praktek, dan Formulir Laporan Kerja Praktek.
7. Melaksanakan kerja praktek dan menyelesaikan semua tugas yang diberikan selama kerja praktek.

Berdasarkan jadwal pelaksanaan kegiatan magang yang telah ditetapkan oleh kantor Kemendikbud, maka pelaksanaan praktek magang dimulai dari tanggal 9 September 2019 sampai dengan 29 November 2019.

Setelah ditentukan oleh instansi, maka diberi tanggung jawab untuk membantu Divisi AMEROP (Amerika Eropa) di Biro Perencanaan Kerjasama Luar Negeri. Untuk itu diharuskan seluruh mahasiswa yang melaksanakan magang dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja di divisi AMEROP tersebut. Peraturan yang harus dipatuhi oleh peserta magang sebagai berikut :

1. Hadir setiap hari Senin – Jumat pada pukul 08.00 - 16.00 WIB
2. Istirahat, makan siang dan sholat pukul 12.00 WIB – 13.30 WIB
3. Selesai bekerja pada pukul 16.00 WIB (jika ada rapat maka kerja magang akan selesai pukul 17.00)
4. Jika ada kepentingan dan harus meninggalkan kantor , diharuskan untuk meminta izin terlebih dahulu kepada atasan atau pembimbing praktek kerja magang,
5. Berpakaian rapih dan sopan. Setiap hari Senin dan Kamis, diwajibkan menggunakan pakaian kemeja putih dan celana panjang hitam sedangkan hari Selasa, Rabu, dan Jumat, diwajibkan menggunakan pakaian batik.