

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Saat ini dunia sudah memasuki era digital, salah satunya informasi digital. Informasi yang berkembang pada masyarakat luas saat ini cenderung berbasis *online*, hal ini menandakan adanya sebuah perubahan era yang lebih *modern* daripada sebelumnya. Untuk itu, berbagai pihak perlu menyesuaikan aktivitas mereka dengan era yang berkembang saat ini, agar informasi yang disampaikan oleh mereka dapat memiliki relevansi yang tinggi pada masyarakat luas dan dapat dipahami.

Informasi digital saat ini sulit terhindar dari kehidupan kita sehari-hari, sebagaimana contoh, data observasi dan dokumentasi penelitian mayoritas sudah ditransfer ke dalam bentuk digital (Lutriani, 2011). Dalam hal ini, dapat dikatakan era digital telah menjadi acuan untuk menyampaikan sebuah data yang telah diolah menjadi sebuah informasi. Masyarakat tentunya membutuhkan adanya informasi digital dari pihak yang berhubungan dengan mereka terkait informasi yang mereka butuhkan. Jika informasi tersebut mampu diterima secara baik dan juga relevan, maka pihak tersebut juga akan mendapatkan citra positif dari masyarakat sekitar.

Pemerintah merupakan sebuah bagian penting atas berdirinya sebuah negara, negara dapat berjalan secara baik salah satunya dengan pemerintahan yang memiliki keterbukaan atas semua informasi yang perlu mereka sampaikan kepada masyarakat luas, agar masyarakat mampu memahami sepenuhnya apa yang ingin pemerintah lakukan dalam melakukan aktivitasnya guna menciptakan situasi daerah yang kondusif dalam semua aspek kehidupan dari warga yang berada di daerah tersebut. Pelaksanaan keterbukaan informasi publik dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan merupakan perwujudan tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*), dan jaminan kepastian hukum terhadap hak masyarakat untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan serta untuk turut serta dalam mengontrol penyelenggaraan negara atau pemerintahan (Retnowati, 2012). Untuk itu,

pemerintahan memerlukan adanya transparansi yang tinggi dalam menyampaikan sebuah gagasan atau informasi yang dibutuhkan masyarakat melalui informasi digital yang sedang relevan pada saat ini, agar masyarakat mampu memahami tujuan pemerintah dan berpartisipasi dalam mengontrol aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah. Sehingga pemerintah dapat melakukan tata pemerintahan yang mampu memberikan efek baik pada kehidupan masyarakat.

Pemerintahan juga perlu mengkomunikasikan informasi yang berkembang secara baik kepada pihak *internal*, agar semua *staff* dapat mengerti secara dalam apa yang harus mereka lakukan dan dapat menjalankan tugasnya masing – masing secara optimal, sehingga pihak *external* dapat mendapatkan efek yang memuaskan terhadap pemerintah. Pemerintah juga memerlukan *leader* yang memiliki integritas dalam memimpin dan mengatur sistem perusahaan agar bisa terus berjalan sesuai dengan visi dan misi pemerintahan yang sudah ada sejak awal.

Secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kepemimpinan dapat mempengaruhi pihak *internal* secara keseluruhan, sehingga setiap perusahaan pasti akan bergantung kepada pimpinan yang memiliki wewenang dalam mengatur perusahaan tersebut. Sama halnya dengan pemerintahan, dimana memerlukan adanya kepemimpinan yang baik demi menjalankan segala aktivitas yang mampu memberikan efek yang baik dan mempertanggung jawabkan integritas mereka kepada para masyarakat yang berada di wilayah pemerintahan tersebut berdiri. Kepemimpinan sebagai salah satu penentu arah dan tujuan organisasi harus mampu menyikapi perkembangan jaman ini (Intarti, 2011). Sehingga pemerintah memerlukan adanya adaptasi dimana adaptasi tersebut harus mampu dipahami secara baik oleh pemimpin yang ada, sehingga pemimpin tersebut dapat merubah sistem pemerintahan menjadi digital, salah satunya dalam hal informasi agar bisa hidup berdampingan dengan masyarakat yang sudah mengandalkan digitalisasi pada mayoritas aspek kehidupan mereka.

Oleh karena itu, Pemerintah Kota Tangerang memerlukan adanya bagian yang mampu menjaga citra positif Pimpinan Pemerintah Kota Tangerang agar tetap baik di mata masyarakat. Dengan mengedepankan peran informasi publik. Informasi

publik merupakan salah satu pilar kebebasan berekspresi, serta pilar demokrasi, transparansi dan *Good governance* (Indah, 2018). Dalam hal ini, Pemerintah Kota Tangerang memiliki bagian yang memiliki tugas untuk menjaga citra baik pemimpin, yaitu Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan.

Secara garis besar, Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan merupakan bagian yang akan mempublikasikan secara transparan terkait apa yang Walikota dan Pimpinan lakukan kepada masyarakat dan memberikan informasi terkait Kota Tangerang kepada masyarakatnya itu sendiri, sehingga berguna agar masyarakat mengetahui aktivitas Pimpinan Pemerintah Kota Tangerang terhadap warganya dan mengetahui informasi penting terkait Kota Tangerang. Pengertian hubungan masyarakat menurut The British Institute Of Public Relations, Morissan (2006) dalam (Tendean, 2013) merupakan suatu upaya untuk membangun dan mempertahankan saling pengertian antara organisasi dan publiknya. Hal ini menggambarkan dimana masyarakat tentunya akan menilai dan memiliki pengertiannya tersendiri terhadap Walikota melalui bagian hubungan masyarakat yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Tangerang seperti Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan.

Karena kita telah memasuki era digital, Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan memanfaatkan dengan baik dan mampu beradaptasi atas hal tersebut, bagian ini mengutamakan peran sosial media dan web dalam menyampaikan informasi salah satunya menggunakan Google dan sosial media Instagram sebagai media penyampaian pesan.

Menurut Laporan We Are Social Tahun 2023, Indonesia memiliki total 104,8 Juta pengguna Instagram, yang menjadikan Indonesia sebagai negara dengan pengguna terbanyak keempat di dunia (Annur, 2023). Hal ini menunjukkan Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan memiliki relevansi yang tinggi dalam menyampaikan informasi terhadap warganya. Agar informasi dapat diterima, Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan perlu mengolah beberapa informasi tersebut menjadi sebuah simpulan berupa konten informatif yang dibutuhkan oleh

masyarakat mewakili pimpinan (Walikota dan Sekretaris Daerah) mengenai Kota Tangerang.

Konten informatif tersebut menjadi salah satu tugas yang dilakukan oleh penulis dalam praktik kerja magang yang bertujuan untuk menambah wawasan terkait Kota Tangerang dan juga menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan Kota Tangerang sebagai media informasi yang dapat dipercaya karena telah menginformasikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat itu sendiri. Rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah cukup penting karena pemerintah harus berdiri dengan dukungan banyak masyarakat dalam menciptakan tatanan pemerintahan yang baik dan dapat diterima oleh masyarakat sehingga tidak muncul persepsi negatif dari masyarakat terhadap pemerintahnya sendiri dan berkembang kedalam sebuah isu atau konflik yang mengarah ke masalah yang lebih krisis.

Selain itu, Dalam mengontrol sebuah isu, penulis juga memiliki tugas untuk mendata setiap komentar dari post instagram yang di publikasikan oleh akun instagram @humas\_kota\_tangerang, @tangerangkota, @tangerangtv dan juga akun instagram milik PJ Walikota Tangerang saat ini yakni @dokter.nurdin, serta mencari berita terbaru terkait Negara Indonesia, Ekonomi Indonesia, Menteri, Provinsi Banten, Kota Tangerang, PJ Walikota Tangerang, PJ Gubernur Banten, Sekda Kota Tangerang dan juga Pemerintahan Indonesia melalui Google. Dengan dua aktivitas ini, Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan dapat mengetahui masalah apa yang dibicarakan oleh masyarakat Kota Tangerang dengan memasukkannya ke dalam media monitoring untuk menciptakan solusi apa yang harus dilakukan oleh Pimpinan Pemerintah Kota Tangerang dalam menyelesaikan masalah tersebut.

*Public relations* melibatkan manajemen dalam menangani permasalahan, memberikan penerangan dan tanggapan dalam hubungan dengan opini publik, serta menetapkan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan umum (Kustiawati, 2019). Atas hal tersebut, sebagai bagian yang menentukan citra pemerintah, diperlukan adanya pemberian tanggapan atau solusi

kepada masyarakat terkait masalah yang terbentuk melalui opini publik tertentu agar tidak berkembang menjadi krisis.

Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan Kota Tangerang secara garis besar memiliki keterkaitan dengan mata kuliah yang telah di ambil oleh penulis seperti mata kuliah *public speaking* yang mempelajari tentang cara berkomunikasi yang baik dan benar dalam menyampaikan sebuah pesan kepada suatu individu ataupun kelompok.

Penulis memiliki keinginan untuk mengetahui bagaimana cara menyampaikan informasi secara baik dan benar kepada masyarakat luas untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat, serta memiliki wawasan terkait manajemen informasi yang dikelola menjadi konten informatif oleh Pusat Pemerintahan Kota Tangerang melalui Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan dengan menentukan, merancang, membuat naskah, dan juga melakukan eksekusi konten informatif di lapangan, serta mengkomunikasikan pesan terhadap suatu isu guna mempertahankan citra positif yang dimiliki oleh Pusat Pemerintahan Kota Tangerang.

## **1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang**

Dalam melakukan praktik kerja magang, penulis bisa mendapatkan wawasan mengenai aktivitas yang dilakukan oleh Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan dalam menyampaikan informasi secara digital. Proses magang ini bertujuan untuk :

1. Mengasah *hard skill* untuk bisa melakukan perencanaan konsep konten yang kreatif dan informatif, kemudian juga memahami skill yang diperlukan dalam melakukan pengambilan video konten dan juga editing konten, serta mendalami *public speaking* untuk mengkomunikasikan pesan kepada orang banyak.
2. Mengasah *soft skill* untuk bisa melakukan *brainstroming* secara efektif antar sesama teman divisi dan pihak *internal* yang lain, melakukan *problem solving* jika terdapat suatu kendala dalam menciptakan

perencanaan konten dan menjaga sikap profesional dalam menjalankan tugas.

3. Mengetahui bagaimana cara untuk membangun relasi yang baik antar sesama pihak *internal* dan juga mampu dalam menambah relasi yang positif, sehingga dapat memperoleh pengalaman di dunia kerja.

### **1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang**

Untuk melaksanakan praktik kerja magang diperlukan adanya syarat/ketentuan dari Universitas Multimedia Nusantara, antara lain sebagai berikut :

#### **1.3.1. Waktu Kerja Magang**

Aktivitas pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan dimulai dari tanggal 18 Januari Hingga 31 Mei 2024, dengan 640 jam kerja sesuai dengan panduan MBKM Track 1 yang diarahkan oleh Program Studi Ilmu Komunikasi. Berikut merupakan jadwal kerja yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Tangerang Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan :

Hari : Senin – Jumat

Jam : 08.00 – 16.00 WIB

Sistem kerja : Offline

Jam kerja dapat bertambah jika terdapat pekerjaan tambahan, termasuk pada tanggal merah dan hari libur (sabtu dan minggu).

#### **1.3.2 Prosedur Kerja Magang**

##### **A. Proses Administrasi Kampus (UMN)**

1. Mengikuti *briefing* atau arahan magang yang diselenggarakan oleh program studi ilmu komunikasi secara offline di kampus.
2. Melakukan pengisian KRS Internship di [my.umn.ac.id](http://my.umn.ac.id) dengan memiliki syarat telah memenuhi 90 sks serta tidak memiliki riwayat mengulang mata kuliah dan tidak memiliki riwayat nilai D & E.

3. Mengajukan KM-01 pada Google Form perihal tempat magang untuk mendapatkan persetujuan surat pengantar magang dengan bentuk KM-02 dari kepala program studi ilmu komunikasi jika KM-01 sudah sesuai dengan persyaratan kampus.
4. Mendapatkan surat persetujuan (KM-02) dari kepala program studi untuk melaksanakan aktivitas magang Track 1 di Pusat Pemerintahan Kota Tangerang Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan.
5. Mengirim surat persetujuan (KM-02) kepada Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan, serta mendapatkan surat penerimaan magang dari bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan dan memasukan surat tersebut ke website merdeka.umn.ac.id untuk melakukan *complete registration*.
6. Mengisi daily task selama kerja magang dan waktu bimbingan.

#### **B. Proses Administrasi Tempat Magang (Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan)**

1. Memberikan surat KM-02 (Surat persetujuan magang dari UMN) dan CV kepada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan secara *offline* pada tanggal 15 Januari 2024.
2. Penulis melakukan *interview* dengan Kepala Sub Koordinator Bagian Komunikasi Pimpinan pada hari yang sama.
3. Penulis mendapatkan informasi untuk mulai melaksanakan aktivitas magang pada tanggal 18 Januari 2024.
4. Penulis mulai melakukan aktivitas magang pada tanggal 18 Januari 2024 serta mendapatkan surat penerimaan magang dari Bagian Protokol & Komunikasi Pimpinan untuk diserahkan ke website merdeka.umn.ac.id.

#### **C. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang**

1. Menjalankan praktik kerja magang sebagai Humas yang berperan aktif pada divisi *PR Content Creator* dalam menyampaikan informasi

yang dikelola menjadi konten melalui media sosial instagram dan juga melakukan pendataan opini publik terhadap Pimpinan dan juga Kota Tangerang.

2. Dibimbing oleh Ibu Eka Yulia, S.SOS, yang merupakan Kepala Sub Koordinator Bagian Komunikasi Pimpinan selaku pembimbing lapangan.

#### **D. Proses Pelaksanaan Praktik Kerja Magang**

1. Penyusunan laporan praktik kerja magang dibimbing oleh Bapak Angga Ariestya S.Sos, M.Si.
2. Laporan praktik kerja magang akan dikirim kepada program studi dan menunggu persetujuan dari Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
3. Penulis akan diarahkan untuk melakukan proses sidang setelah laporan praktik kerja magang sudah disetujui.

UMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA