BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi ini, peran humas sudah dianggap penting bagi sebuah organisasi/lembaga baik pemerintah maupun swasta khususnya dalam memajukan organisasi/lembaganya. Salah satunya adalah dalam menjalin hubungan baik antara organisasi/lembaga dengan masyarakat yang tidak bisa diabaikan begitu saja, karena tanpa adanya hubungan baik antara organisasi/lembaga dengan masyarakatnya maka tidak akan tercipta keterbukaan dan penerimaan dari masyarakat mengenai segala hal yang berhubungan dengan organisasi/lembaga tersebut. Maka dari itu banyak organisasi/lembaga sekarang ini membutuhkan peran humas.¹

Pada awal perkembangannya peran dan tugas-tugas humas seringkali hanya dianggap sebagai pelengkap saja, bahkan bisa dirangkap oleh bagian lain. Akan tetapi sekarang ini peran dan tugas-tugas humas sudah dianggap penting dalam kelangsungan sebuah organisasi/lembaga. Hal ini terbukti dengan lebih banyaknya organisasi/lembaga yang sudah menempatkan humas sesuai dengan bidangnya dan tidak lagi dirangkap oleh bagian lain.² Bahkan

¹Frazier Moore, *Humas : Membangun Citra dengan Komunikasi*. Terj. Lilawati Trimo, (Bandung: Rosda, 2005) h. 39.

²I Gusti Ngurah Putra, *Konteks Historis Praktek Humas Di Indonesia*, (Universitas Gajah Mada: Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 6, Nomor 3, September - Desember 2008), h. 188. (Online) tersedia di <https://media.neliti.com/.../100277-ID-konteks-historis-praktek-humas-di-indone.pdf>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2018.

saat ini divisi humas dianggap sebagai suatu kebutuhan yang mesti ada dalam sebuah organisasi sebab humas memiliki fungsi vital sebagai suatu jembatan (*bridge*) antara organisasi dengan publik.³

Terlepas dari berbagai macam definisi humas menurut para ahli, humas pada intinya merupakan praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat baik secara lisan tertulis, melalui tampilan visual kepada publik baik internal maupun eksternal organisasi.⁴ Dari pengertian tersebut humas mempunyai posisi penting dalam membuka ruang bagi publik untuk mendapatkan akses informasi yakni sebagai ujung tombak atau garda terdepan dalam organisasi yang bertujuan untuk mengelola citra yang baik serta menciptakan iklim yang kondusif dan hubungan harmonis.⁵ Ini seperti yang tersirat dalam Al-Qur'an Surah An-Nahl/16: 125 :

أَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَدِلْ لَهُم بِالتِّي هِيَ أَحْسَنُ
 إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ ۗ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ

³Aswad Ishak, *Peran Public Relations dalam Komunikasi Organisasi*, (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta : Jurnal Komunikasi, Volume 1, Nomor 4, Januari 2012), h. 378. (Online) tersedia di jurnalaspikom.org. Diakses pada 19 Maret 2018.

⁴<https://papua2.kemenag.go.id/opini/478/peran-humas-kementerian-agama-dalam-keterbukaan-informasi-publik.html>. Diakses pada 14 Februari 2018.

⁵Kurnia Setiyo Rini, Sugeng Rusmiwari, Herru Prasetya Widodo, *Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*, (JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 6 No. 1, 2017), h. 35. (Online) tersedia di <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php>. Diakses pada tanggal 20 Maret 2018.

Artinya: “Serulah (manusia) kepada jalan Tuhan-mu dengan hikmah (perkataan yang tegas dan benar yang dapat membedakan antara yang hak dengan yang bathil) dan pelajaran yang baik dan bantahlah mereka dengan cara yang baik. Sesungguhnya Tuhanmu Dialah yang lebih mengetahui tentang siapa yang tersesat dari jalan-Nya dan Dialah yang lebih mengetahui orang-orang yang mendapat petunjuk.”⁶

Hubungan harmonis tentunya diciptakan dari pertalian yang erat. Ini seperti yang berlaku dalam hukum hubungan (*law of connection*) menyatakan bahwa dalam hubungan yang erat maka terdapat pertalian yang erat pula. Konsep ini mengikuti aturan sederhana, semakin erat suatu hubungan semakin kuat pertalian yang dijalin, sebaliknya semakin tidak erat suatu hubungan maka semakin lemah pertalian yang dijalin.⁷ Berdasarkan hukum ini maka peran humas dalam sebuah organisasi/lembaga sangat dibutuhkan untuk lebih mempererat hubungan dengan masyarakatnya.

Peran Humas menurut konsep Glen Broom dan David Dozier pada dasarnya terbagi dua yakni sebagai teknisi komunikasi dan manajer komunikasi. Dalam peran sebagai teknisi komunikasi humas tidak terlibat dalam proses pengambilan keputusan dalam organisasi namun menangani program-program humas seperti menulis *press release*, mengedit majalah internal dan mendesain halaman web, hanya berfokus kepada implementasi produk humas. Sedangkan dalam peran manajer komunikasi, humas berperan

⁶Kementerian Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya

⁷Michael J. Losier, *Law of Connection (Mengungkap Rahasia Menjalin Hubungan Pribadi dan Bisnis)*, terj. Haris Priyatna (Jakarta: Ufuk Press, 2009), h. 11.

dalam merencanakan program-program, memberikan saran untuk manajemen, membuat keputusan tentang kebijakan komunikasi dan lain-lain.⁸

Mengingat begitu pentingnya peran humas khususnya sebagai teknisi komunikasi pada sebuah organisasi dalam menjalin hubungan baik antara organisasi dengan masyarakat maka Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara (Kankemenag HSU) juga memerlukan peran humas untuk mewujudkan keterbukaan informasi publik. Dalam hal ini peran humas sebagai teknisi komunikasi harus dimaksimalkan agar tercipta hubungan baik antara Kankemenag HSU dan masyarakat. Terlebih pada seksi yang kinerja pelayannya adalah pelayanan langsung kepada masyarakat yaitu seksi Bimas Islam (Bimbingan Masyarakat Islam).

Seksi Bimas Islam atau Bimbingan Masyarakat Islam adalah salah satu unit kerja di lingkungan Kantor Kementerian Agama yang bertugas membantu sebagian tugas Kepala Kankemenag Kab./Kota dalam melakukan Pelayanan, Bimbingan teknis, Pembinaan serta Pengelolaan Data dan Informasi di Bidang Bimbingan Masyarakat Islam. Ini berdasarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 42 Tahun 2016 tentang organisasi dan tata kerja, Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara mempunyai kedudukan sebagai instansi terkait vertikal yang berada di bawah dan bertanggung jawab

⁸Ika Karlina Idris, *Peran Humas Pemerintah Di Era Keterbukaan Informasi (Analisis Isi Permenpan-RB No. 6 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pranata Humas dan Angka Kreditnya)*, (Jurnal Universitas Paramadina Vol. 11 No. 3 Desember 2014), h. 1151, (Online) tersedia di journal.paramadina.ac.id. Diakses pada 20 Maret 2018.

langsung kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalimantan Selatan.⁹

Adapun tugas pokok seksi Bimas Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara sebagai berikut :

1. Pengadministrasi Pemberdayaan Kantor Urusan Agama,
2. Pengadministrasi Kemasjidan,
3. Pengadministrasi Pengembangan Zakat dan Wakaf,
4. Pengadministrasi Kepenghuluan,
5. Pengadministrasi Penerangan dan Penyuluhan Agama Islam,
6. Pengadministrasi Pengembangan Seni Budaya Islam Musabaqah Al-Qur'an,
7. Pelaksana Administrasi Kemitraan Umat, Publikasi Da'wah dan Hari Besar Islam.¹⁰

Dapat dilihat dari banyaknya kinerja pelayanan seksi Bimas Islam diatas, maka diperlukan adanya keterbukaan informasi publik yang baik antara seksi Bimas Islam dan masyarakat sebagai objek sasaran pelayanan mereka. Dalam hal ini diperlukan peran mendalam humas sebagai teknisi komunikasi untuk menunjang terjalinnya hubungan harmonis serta citra baik seksi Bimas Islam Kankemenag HSU dengan masyarakat, karena pada dasarnya peran utama dari humas adalah menyebarkan informasi kepada masyarakat tentang semua kegiatan instansi, khususnya yang bersangkutan dengan kegiatan seksi Bimas Islam dimana kegiatannya banyak bersentuhan langsung dengan masyarakat yang juga merupakan objek sasaran humas.

⁹[Http://e-dokumen.kemenag.go.id/dokumen/16062016/1659/pma-no-42-tahun-2016.html](http://e-dokumen.kemenag.go.id/dokumen/16062016/1659/pma-no-42-tahun-2016.html). Diakses pada tanggal 11 Februari 2018.

¹⁰Drs. H. Nasrullah NR, M.M, Kepala Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kab. HSU, Wawancara Pribadi, Amuntai, 15 Februari 2018.

Namun, sepertinya hal tersebut belum terlaksana dan berjalan dengan baik. Berdasarkan fakta lapangan dari hasil wawancara singkat dengan M. Latiful Rahman, Humas Kankemenag HSU, pada tanggal 15 Februari 2018, dalam penuturannya diantara tugas humas adalah membuat dokumentasi kegiatan dan membuat rilis pemberitaan. Dalam pelaksanaannya untuk saat ini tugas Humas Kankemenag HSU hanya bertugas mendokumentasikan dan merilis berita kegiatan yang melibatkan Kepala Kantor saja.¹¹

Ini bersesuaian dengan hasil wawancara awal yang telah dilakukan peneliti kepada Kepala Sub Bagian Tata Usaha (Subbag TU), Nasrullah HR pada awal bulan Februari 2018 lalu :

“Untuk saat ini memang Humas Kankemenag HSU hanya berperan meliput dan merilis pemberitaan kegiatan Kepala kantor. Kalau untuk acara-acara yang dilaksanakan oleh seksi-seksi diliput sekadarnya saja”.¹²

Penuturan subjek tersebut jelas dikatakan bahwa Humas Kankemenag HSU hanya bertugas dalam lingkup kegiatan yang melibatkan Kepala Kantor, dan tidak berperan penuh sebagai teknisi komunikasi dalam kegiatan seksi-seksi yang ada terkhusus pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

Berdasarkan hal tersebut terlihat Humas Kankemenag HSU belum berperan secara penuh sebagai teknisi komunikasi khususnya dalam penyebaran informasi seksi Bimas Islam. Dapat dikatakan peran Humas Kankemenag HSU

¹¹M. Latiful Rahman, Humas Kantor Kementerian Agama Kab. HSU, Wawancara Pribadi, Amuntai 15 Februari 2018.

¹²H. Narsullah HR, Kepala Sub Bagian Tata Usaha Kantor Kementerian Agama Kab. HSU, Wawancara Pribadi. Amuntai, 14 Februari 2018.

belum menjadi prioritas dan berperan menghubungkan antara seksi Bimbingan Masyarakat Islam dengan publiknya. Selain itu jika peran humas sebagai teknisi komunikasi tidak diprioritaskan pada seksi Bimas Islam, baik seksi Bimas Islam maupun humas sendiri akan mengalami ketertinggalan di era yang penuh persaingan seperti sekarang ini terutama dalam bidang perolehan dan penyampaian informasi untuk kepentingan mereka sendiri. Apalagi sekarang masyarakat membutuhkan adanya keterbukaan dalam bidang informasi dari sebuah lembaga/organisasi tak terkecuali seksi Bimas Islam.

Maka dengan optimalnya peran humas sebagai teknisi komunikasi pada seksi Bimas Islam tentu akan mempermudah masyarakat memperoleh informasi yang dibutuhkan yang pada akhirnya berpengaruh pada citra dan hubungan seksi Bimas Islam dan Kankemenag HSU dengan masyarakat pada umumnya.

Tentunya ada hambatan ataupun kendala dibalik tidak optimalnya peran humas pada seksi Bimas Islam Kankemenag HSU tersebut, oleh karena itu untuk mengetahui bagaimana peran humas pada seksi Bimas Islam serta kendalanya, maka dirasa perlu dilakukan sebuah penelitian yang berjudul, **“Peran Humas Pada Seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan permasalahan yang akan diteliti, yaitu :

1. Bagaimana peran humas pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Apa kendala peran humas pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui bagaimana peran humas pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Mengetahui apa kendala peran humas pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai :

1. Acuan untuk para peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian pada topik yang serupa secara lebih mendalam.
2. Untuk menambah ilmu dan memperluas wawasan dalam penelitian.
3. Untuk menambah khazanah perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi pada khususnya.

E. Batasan Istilah

Agar menghindari kesalahpahaman terhadap penelitian ini, maka penulis memberikan lingkup pembahasan sebagai berikut:

1. Peran memiliki arti seseorang yang menjadi atau melakukan sesuatu yang khas.¹³ Jadi peran yang dimaksud peneliti adalah segala langkah-langkah atau upaya khas yang dilakukan oleh Humas Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara pada seksi Bimbingan Masyarakat Islam.
2. Humas adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat baik secara lisan tertulis, melalui tampilan visual kepada publik baik internal maupun eksternal organisasi.¹⁴ Jadi yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah tentang salah satu peran humas sebagai teknisi komunikasi yang berarti humas dalam peran ini fokus pada implementasi program dan aktivitas humas seperti menulis *news release*, mengembangkan *website* ataupun produk humas lainnya berkenaan seksi Bimas Islam.
3. Seksi Bimas Islam (Bimbingan Masyarakat Islam) adalah salah satu unit kerja di Kantor Kementerian Agama yang bertugas melakukan Pelayanan, Bimbingan teknis, Pembinaan serta Pengelolaan Data dan Informasi di

¹³Eddy Soetrisno, *Kamus Populer Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Ladang Pustaka & Intimedia), h. 123.

¹⁴<http://humas-publicrelations.blogspot.co.id/2013/10/humas-hubungan-masyarakat.html>. Diakses pada 14 Februari 2018.

Bidang Bimbingan Masyarakat Islam.¹⁵ Yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah bagaimana peran humas sebagai teknisi komunikasi pada pelaksanaan tugas pokok seksi Bimas Islam yang memerlukan peran penting humas, khususnya dalam hal meliput dan mempublikasikan kegiatan-kegiatan seksi Bimas Islam.

F. Penelitian Terdahulu

Dari penelusuran yang dilakukan, penulis menemukan kemiripan karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian terdahulu, yaitu :

1. Peran Humas Pemerintah Dalam Kegiatan Media Relations (Deskriptif Kualitatif Peran Humas Pemerintah Kota Magelang dalam Kegiatan Media Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Citra Brand Magelang Kota Sejuta Bunga), Penelitian ini dilakukan oleh Rizki Darmayanti, D0210100, mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta pada tahun 2017.

Dalam skripsi tersebut meneliti tentang deskripsi secara detil terkait dengan peranan Humas Pemerintah Kota Magelang sebagai komunikator, fasilitator dan mediator yang dilaksanakan pada kegiatan *media relations* berupa *press release*, *press conference*, *press gathering*, wawancara media dan liputan media guna meningkatkan citra positif dari brand Magelang Kota Sejuta Bunga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran humas

¹⁵[Http://e-dokumen.kemenag.go.id/dokumen/16062016/1659/pma-no-42-tahun-2016.html](http://e-dokumen.kemenag.go.id/dokumen/16062016/1659/pma-no-42-tahun-2016.html) diakses pada tanggal 11 Februari 2018.

dalam meningkatkan citra positif dari brand Magelang Kota Sejuta Bunga sudah cukup berhasil, hal ini dikarenakan peran humas sebagai komunikator, fasilitator dan mediator belum sepenuhnya terlaksana disebabkan beberapa faktor.¹⁶

2. Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah Di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan oleh Dwi Rahayu NIM. 09402244038, mahasiswa Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta pada Tahun 2014.

Dalam skripsi tersebut meneliti tentang bagaimana peran kehumasan dalam rangka meningkatkan citra positif sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta yaitu peran humas sebagai komunikator, peran humas sebagai pembina hubungan, dan peran humas sebagai pembentuk citra (*corporate image*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran kehumasan dalam rangka meningkatkan citra positif sekolah di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta dilaksanakan sesuai prosedur yang ditetapkan, akan tetapi

¹⁶Rizki Darmayanti, *Peran Humas Pemerintah Dalam Kegiatan Media Relations (Deskriptif Kualitatif Peran Humas Pemerintah Kota Magelang dalam Kegiatan Media Relations Sebagai Upaya Meningkatkan Citra Brand Magelang Kota Sejuta Bunga)*, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2017), (Online) tersedia di https://eprints.uns.ac.id/38475/1/D0210100_pendahuluan.pdf. Diakses pada 16 Februari 2018.

dalam pelaksanaannya belum dapat dilakukan secara terstruktur dikarenakan beberapa faktor kendala.¹⁷

Dari kedua penelitian di atas ditemui kemiripan bahwa dalam penelitiannya mendiskripsikan tentang bagaimana peran humas secara detail yaitu sebagai komunikator, fasilitator dan mediator yang bertujuan untuk meningkatkan citra positif. Sedangkan dalam penelitian ini mengkaji tentang salah satu peran humas yaitu sebagai teknisi komunikasi pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) seksi Bimbingan Masyarakat Islam Kantor Kementerian Agama Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sebagaimana diketahui seksi Bimas Islam mempunyai banyak tugas pokok dan fungsi yang banyak memerlukan keterlibatan peran humas secara mendalam sebagai penyedia informasi antara seksi Bimas Islam dan masyarakat. Namun untuk saat ini humas hanya terlibat penuh pada kegiatan Kepala Kantor dan sebaliknya tidak berperan penuh pada seksi-seksi yang ada, khususnya seksi Bimbingan Masyarakat Islam.

Jadi peneliti ingin mengetahui bagaimana peran humas pada seksi Bimas Islam, sejauh mana keterlibatan peran humas khususnya dalam hal meliput dan mempublikasikan kegiatan-kegiatan seksi Bimas Islam, mengapa demikian dan apa yang menjadi kendala antara peran humas pada seksi Bimas Islam Kankemenag HSU

¹⁷Dwi Rahayu, *Peran Humas Dalam Rangka Meningkatkan Citra Sekolah Di SMK YPKK 3 Sleman Yogyakarta*. (Universitas Negeri Yogyakarta, 2014), (Online) tersedia di <https://eprints.uny.ac.id/.../SKRIPSI%20LENGKAP%20%20IRA%20DWI%20RAHAYU.pdf>. Diakses pada *Diakses pada 16 Februari 2018*.

G. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, penelitian terdahulu dan sistematika penulisan.

2. Bab II Kajian Teori

Dalam bab ini membahas pengertian peranan, pengertian humas, kedudukan dan ruang lingkup humas, peran humas, fungsi humas, tujuan humas, humas pemerintah, humas pada Kankemenag dan pengertian serta tugas pokok dan fungsi seksi Bimas Islam.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini berisikan pendekatan dan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

4. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini berisikan tentang gambaran umum tentang lokasi penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

5. Bab V Penutup

Dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran-saran.