

## **BAB II**

### **Landasan Teori**

#### **A. Beberapa Pengertian**

##### **1. Pengertian Peran**

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* disebutkan bahwa peran adalah tindakan yang dilakukan seseorang dalam suatu peristiwa.<sup>4</sup>

Muhammad Ali dalam bukunya *Tata Bahasa Praktis Indonesia* menyebutkan bahwa peran adalah kegunaan atau berfungsi sesuatu. Yang dimaksudkan dengan peran yaitu apa yang telah menjadi tujuan dan bermanfaat sebagai mana yang diharapkan, tetapi jika sesuatu itu tidak bisa menimbulkan manfaat atau kegunaan tidaklah bisa dikatakan peran.<sup>5</sup>

##### **2. Pengertian Humas atau Public Relations**

Hubungan masyarakat yang disingkat humas merupakan terjemahan dari istilah *Public Relations* atau bisa disebut juga *Human Relations*. Istilah ini dipakai secara bergantian terdiri dari semua bentuk komunikasi yang terselenggara antar organisasi yang bersangkutan dengan siapa saja berkepentingan dengannya. Sedangkan *Public Relations* secara etimologi adalah berasal dari bahasa Inggris yang berarti hubungan masyarakat.

---

<sup>4</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1999)h. 751

<sup>5</sup> Muhammad Ali, *Tata Bahasa Praktis Indonesia*, (Jakarta: Bahasa Tata, 1990)h. 15

Hubungan masyarakat disebut juga *public relations* dengan ruang lingkup kegiatan yang menyangkut baik individu kedalam maupun individu keluar dan semua kegiatan diselenggarakan dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi masing-masing lembaga atau organisasi.<sup>6</sup>

Pada dasarnya Hubungan masyarakat merupakan bidang atau fungsi tertentu yang diperlukan setiap organisasi, baik itu organisasi yang bersifat komersial (perusahaan) maupun non komersial. Humas adalah suatu usaha yang disengaja dilakukan, direncanakan secara terus menerus untuk menciptakan memelihara saling pengertian antara suatu lembaga dengan masyarakat.

Hubungan masyarakat atau sering disingkat humas adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu organisasi.

Hubungan masyarakat adalah suatu filsafat sosial dari manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan etika baik.

Istilah humas memiliki pengertian yang luas dan populer digunakan dalam rangka mengkomunikasikan berbagai pesan penting, baik dalam konteks perusahaan maupun perkantoran.

---

<sup>6</sup> Prof. Drs. H.A W.Widjaja. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010 ) hal. 53

Ditahun 1948, *The British Institute of Public Relations* memberikan definisi humas sebagai suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara terus menerus untuk menciptakan dan memelihara saling pengertian antara suatu organisasi dan masyarakat.<sup>7</sup>

Humas meliputi manajemen problem atau manajemen isu, membantu manajemen agar tetap responsive dan mendapat informasi terkini tentang opini public, Humas mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan public, membantu manajemen tetap mengikuti perubahan dan memanfaatkan perubahan secara efektif dan Humas dalam hal ini adalah sebagai system peringatan dini untuk mengantisipasi arah perubahan (*trend*). Humas menggunakan riset dan komunikasi yang sehat dan etis sebagai alat utamanya.

Pengertian Humas/*Public Relations* secara umum dan khusus sebagai berikut :

- a. Pengertian Umum : Humas/*Pubic Relations* adalah proses interaksi dimana Humas menciptakan opini publik sebagai input yang menguntungkan kedua belah pihak, dan menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik, bertujuan menanamkan keinginan baik, kepercayaan saling adanya pengertian, dan citra yang baik dari publiknya. *Crystallizing Public Opinion* menyebutkan bahwa public relation adalah profesi yang mengurus

---

<sup>7</sup> Sam Black & Malvin L.Sharpe, *Ilmu Hubungan Masyarakat Praktis alih bahasa e.j.Ardeneshwari*, (Jakarta: Intermassa, 1993)h.4-5

hubungan antara suatu perusahaan dan publiknya yang menentukan hidup perusahaan itu.<sup>8</sup>

- b. Pengertian Khusus : *Humas/Public Relation* adalah fungsi khusus manajemen yang membantu, membangun dan memelihara komunikasi bersama, pengertian dukungan, dan kerjasama antara organisasi atau lembaga dengan publik, melibatkan masalah manajemen, membantu manajemen untuk mengetahui dan merepon opini publik, menjelaskan dan menekankan tanggung jawab manajemen untuk melayani minat publik, membantu manajemen untuk tetap mengikuti dan memanfaatkan perubahan secara efektif, berguna sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi tren, dan menggunakan penelitian dan teknik suara yang layak dalam komunikasi sebagai alat utama.

Dikatakan juga bahwa hubungan masyarakat merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi atau lembaga umum dan swasta untuk memperoleh dan membina saling pengertian, simpati dan dukungan darimereka yang mempunyai hubungan atau kaitan, dengan cara mengevaluasi opini publik mengenai organisasi atau lembaga tersebut, dalam rangka mencapai kerjasama yang lebih produktif, dan untuk

---

<sup>8</sup> Frazier moor, *hubungan masyarakat:prinsi*., kasus, dan masalah satu (Bandung:remadja rosda karya) 1988, h-6-7

memenuhi kepentingan bersama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas.

Menurut istilah, definisi *Public Relations* dinyatakan sebagai hubungan masyarakat adalah suatu filsafat sosial dari manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa-peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan etika baik.

Dalam buku lain disebutkan bahwa menurut para pakar hingga saat ini belum terdapat konsensus mutlak tentang definisi dari Humas/PR. Ketidaksepakatan tersebut disebabkan oleh :

- a. Beragamnya definisi humas/*Public relation* yang dirumuskan baik oleh para pakar maupun profesional humas/*public relation* didasari oleh sudut pandang mereka terhadap pengertian humas/*public relation*.
- b. Perbedaan latar belakang, misalmya definisi yang dilontarkan oleh kalangan akademis perguruan tersebut akan lain bunyinya dengan apa yang diungkapkan oleh kalangan praktisi.
- c. Adanya indeks baik teoritis bahwa kegiatan *public relation* atau kehumasan bersifat dinamis dan fleksibel terhadap perkembangandinamika kehidupan masyarakat yang mengikuti

kemajuan zaman, khususnya memasuki era globalisasi dan milenium ketiga saat ini.<sup>9</sup>

Dalam definisi lain beberapa ahli menjelaskan pengertian humas sebagai berikut :

**1. Edward L. Beruays**, Humas memiliki tiga pengertian :

- a. Memberi penerangan kepada masyarakat
- b. Pembujukan langsung terhadap masyarakat guna mengubah sikap dan tindakan
- c. Usaha-usaha mengintegrasikan sikap dan tindakan dari permasalahan dengan masyarakat dan dari masyarakat terhadap permasalahannya.<sup>10</sup>

**2. Scott M. Cutlip dan Allen H. Center**

Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap publik, mengidentifikasi kebijakan dan tata cara seseorang atau organisasi demi kepentingan publik, serta merencanakan dan melakukan suatu program kegiatan untuk memperoleh pengertian, pemahaman, dan dukungan dari publiknya.<sup>11</sup>

**3. J. C. Seidel**

Humas adalah proses yang berkelanjutan dari usaha-usaha manaejen untuk memperoleh itikad baik dan pengertian dari

---

<sup>9</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi* (PT.Radja Grafindo, 2007) hal 15

<sup>10</sup> *Ibid*, Prof.Drs. H.A.W. Widjaja, hal 54

<sup>11</sup> *Ibid*, Rosady Ruslan, hal 25

langganannya, pegawai dan publik umumnya kedalam dengan mengadakan analisis dan perbaikan terhadap diri sendiri, keluar dengan mengadakan pernyataan-pernyataan.<sup>12</sup>

#### **4. The British Institute of Public Relation**

- a. Mengelola komunikasi antar organisasi dengan publiknya.
- b. Humas adalah suatu usaha berencana dan berkesinambungan untuk membina serta memelihara itikad baik ataupun pengertian bersama antara organisasi dengan masyarakatnya.<sup>13</sup>

#### **5. Grunig & Hunt**

Publik Relation adalah manajemen komunikasi antara organisasi atau lembaga dengan publiknya.

#### **3. Pengertian Publikasi**

Informasi adalah segala hal yang dapat mengurangi ketidakpastian atau keragu-raguan akan situasi tertentu. Publikasi berasal dari kata “*publicare*” yang artinya “untuk umum”. Jadi, publikasi adalah kegiatan memperkenalkan perusahaan sehingga umum (public dan masyarakat) dapat mengenalnya. Sedangkan yang dimaksud dengan publisitas ialah penyebaran kepada publik atau khalayak.<sup>14</sup>

Mempublikasikan adalah membuat konten yang diperuntukkan bagi publik atau umum. Sementara penggunaan yang lebih spesifik dapat bervariasi dimasing-masing negara, biasanya diterapkan

---

<sup>12</sup> Marfuah Sri Sanityastutu. *Dasar-dasar Public Relation. (Yogyakarta:Penerbit Teras, 2009) h.12*

<sup>13</sup> *Ibid*, Rosady Ruslan, hal 15-16

<sup>14</sup> Prof. Onong Uchjana Effendy., MA. *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi.*(Bandung: PT.Citra Aditya Bakti, 2003) h.91

untuk teks, gambar, atau konten audio visual lainnya di media apapun, termasuk kertas (seperti surat kabar, majalah, katalog, dll) atau bentuk penerbitan elektronik seperti situs, buku elektronik, CD, dan MP3. Kata publikasi berarti tindakan penerbitan, dan juga mengacu pada setiap salinan.

Definisi menurut hukum dan hak cipta "Publikasi" adalah sebuah istilah teknis dalam konteks hukum dan utama dalam hukum hak cipta. Seorang penulis umumnya adalah pemilik awal dari suatu hak cipta bagi pekerjaannya. Suatu hak cipta diberikan bagi penulis atas karyanya, di mana hal itu merupakan hak eksklusif yang diberikan untuk mempublikasikan hasil karyanya.

#### **4. Pengertian Keagamaan**

Keagamaan, secara bahasa dari kata “agama” yang mendapat konfiks “ke-an”, sebagaimana yang dikatakan oleh W.J.S.Poerwadarmitta.

Keagamaan berasal dari kata agama yang berarti kepercayaan (kepada Tuhan, Dewa, dan sebagainya) serta ajaran, kebaktian, dan kewajiban yang beraliran dengan kepercayaan itu, yang kemudian diberi awalan ke- dan akhiran an, akhirnya menjadi sebuah kata keagamaan yang berarti sifat-sifat yang terdapat dalam agama, segala sesuatu mengenai agama.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> W.J.S. Poerwadarmitta. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (Yogyakarta: Bulan Bintang 1976) h.18

Sementara itu dalam bahasa Arab, kata “agama” sering disebut dengan “Ad-din” yang berarti adab, kebiasaan, tingkah laku, taat, patuh, tunduk kepada Tuhan, hukum dan Peraturan-Nya dan dalam bahasa Inggris disebut “religion”.<sup>16</sup>

Menurut Syekh Mustafa Razik sebagaimana yang dikutip M.Hafiz Anshari dalam bukunya *Dasar-dasar Ilmu Agama*, mendefinisikan agama adalah peraturan-peraturan yang terdiri dari kepercayaan-kepercayaan dan pekerjaan-pekerjaan berat keadaan-keadaan yang suci, membawa dan mendorong umat yang mempunyai kesatuan rohani kuat.<sup>17</sup>

Menurut Hasbi Ash Shiddieqy yang dikutip oleh Syahminan Zaini, “Agama adalah dustur (Undang-Undang) ilahi yang diturunkan Allah untuk menjadi pedoman hidup dan kehidupan manusia di dalam dunia untuk mencapai kejayaan dunia dan akhirat.

Nasikun dalam bukunya pokok-pokok Agama Islam menjelaskan pengertian agama sebagai berikut :

Kata agama berasal dari kata sansekerta, menurut suatu pendapat terdiri dari suku kata “A” dan “Gama”, “A” berarti tidak dan “Gama” berarti pergi,. Jadi agama berarti tidak pergi, tetap ditempat, diwarisi secara turun menurun, sedangkan menurut pendapat lain agama berarti teks atau kitab suci dan menurut pendapat ketiga “Agama berasal dari suku kata “GAM” yang berarti tuntutan. Dari ketiga arti bahasa tersebut maka dapat diambil pengertian “agama” adalah suatu tuntutan hidup

---

<sup>16</sup> Ahmad Warson Munawir. *Kamus Besar Arab Indonesia*. Cet.25 (Yogyakarta: Pustaka, 2002) h.437

<sup>17</sup> M.Hafiz Anshari. *Dasar-dasar Ilmu Agama*. (Surabaya: Usaha Nasional, 1998)h. 106

yang termaktub dalam kitab suci yang bersifat tetap, berlaku terus-menerus karena diwarisi turun-menurun.

## 5. Website

Secara makna sebuah website adalah sekumpulan halaman informasi yang disediakan melalui jalur internet sehingga bisa diakses di seluruh dunia selama terkoneksi dengan jaringan internet. Internet adalah jaringan yang menghubungkan banyak *host* via protokol, perangkat keras, dan jalur komunikasi.

Dalam pengertian website lebih lanjut, situs web mewakili sekumpulan dari halaman web yang telah di kelola, yang berisi teks, gambar dan semua jenis file multi-media yang disajikan untuk perhatian dari pengguna internet dengan estetika dan cara yang mudah diakses. Semua website yang diaktifkan melalui Internet di sebut *world wide web* Pengertian dari *www (word wide web)* adalah jaringan komputer saling berhubungan untuk tujuan berbagi informasi secara elektronik. Walaupun ada begitu banyak komputer yang berbeda terjalin, ada semacam aturan atau standar untuk bergabung, jika tidak komunikasi akan menjadi sulit.

Situs web dalam bahasa inggris : website, adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang umumnya berada pada paladen yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok atau organisasi. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan internet. Meskipun setidaknya halaman beranda situs

internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada prakteknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota, bahkan meminta bayaran untuk dapat menjadi anggota untuk dapat mengakses isi yang terdapat dalam situs web tersebut.

Website juga dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Bersifat statis apabila isi informasi website tetap, jarang berubah, dan isi informasinya searah hanya dari pemilik website (blog). Bersifat dinamis apabila isi informasi website (blog) selalu berubah-ubah, dan isi informasinya interaktif dua arah berasal dari pemilik serta pengguna website.

## **B. Komunikasi**

Komunikasi sangat berpengaruh terhadap kualitas hubungan manusia, baik manusia sebagai pemeluk agama, anggota keluarga, anggota masyarakat, dan manusia sebagai penduduk dunia. Hal ini menandakan bahwa tanpa komunikasi aktivitas kehidupan manusia akan terkendala. Manusia harus saling menjalin hubungan (*hablum minallah*) sebagai

mahluk sosial dan juga (*hablum minannas*) sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Ali Imran ayat 112, yang berbunyi :

ضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الذَّلِيلَةُ أَيْنَ مَا تَفْقَرُوا إِلَّا يَحْبِلُ مِنَ اللَّهِ وَحَبْلٌ مِنَ النَّاسِ وَبَاءُوا بِغَضَبٍ مِنَ اللَّهِ  
 وَضُرِبَتْ عَلَيْهِمُ الْمَسْكَنَةُ ۚ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ كَانُوا يَكْفُرُونَ بِآيَاتِ اللَّهِ وَيَقْتُلُونَ الْأَنْبِيَاءَ بِغَيْرِ حَقٍّ ۚ ذَلِكَ بِمَا  
 عَصَوْا وَكَانُوا يَعْتَدُونَ

Yang artinya : ”Mereka diliputi kehinaan dimana saja mereka berada, kecuali jika mereka (berpegang) kepada tali (agama) Allah dan tali (perjanjian) dengannya manusia. Mereka mendapat murka dari Allah dan (selalu) diliputi kesengsaraan. Yang demikian itu, karena mengingkari ayat-ayat Allah dan membunuh para nabi tanpa hak (alasan yang benar). Yang demikian itu karena mereka durhaka dan melampaui batas.

Melalui ayat ini Allah SWT menegaskan bahwa manusia tidak bisa lepas dari makhluk ciptaan Allah lainnya karena manusia saling membutuhkan satu sama lain dan mempunyai kewajiban untuk saling memberi peringatan. Seseorang yang memisahkan dirinya dari manusia lainnya akan menjadikan dirinya terhina. Nabi Muhammad SAW pun memerintahkan kepada umatnya untuk menyampaikan segala sesuatu yang berasal dari nabi walaupun itu hanya satu ayat.

Kata komunikasi atau *communications* dalam bahasa inggris berasal dari “kata latin” *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communications* yang berarti membuat sama (*to make common*). Istilah pertama *communicate* adalah istilah yang paling sering disebut sebagai asal-usul kata komunikasi, yang merupakan akar-akar dari kata Latin lainnya

yang mirip. Komunikasi menyatakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan yang dianut secara sama.<sup>18</sup>

Komunikasi secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin *communicatus*, dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Dalam kata *communis* ini memiliki makna ‘berbagi’ atau ‘menjadi milik bersama’ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Jadi, Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya, komunikasi dilakukan secara lisan atau verbal yang dapat dimengerti oleh kedua belah pihak. Apabila tidak ada bahasa verbal yang dapat dimengerti oleh keduanya, komunikasi masih dapat dilakukan dengan menggunakan gerak-gerik badan, menunjukkan sikap tertentu, misalnya tersenyum, menggelengkan kepala, mengangkat bahu. Cara seperti ini disebut komunikasi nonverbal.<sup>19</sup>

Komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, mengubah sikap, pendapat, atau perilaku, baik secara lisan (langsung) ataupun tidak langsung (melalui media).<sup>20</sup>

Disamping pengertian di atas, menurut istilah para ahli banyak juga yang dikemukakan pengertian dari komunikasi, di antaranya adalah :

---

<sup>18</sup> Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung : PT Remaja Rosalakarya, 2003) hal 41-42

<sup>19</sup> Zainal Abidin-blogspot: *Pengertian Komunikasi, Arti Penting Komunikasi, Jenis dan Proses Komunikasi, Komunikasi yang Efektif*. Diakses pada tanggal 13 juni 2016

<sup>20</sup> [http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar\\_definisi\\_komunikasi](http://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_definisi_komunikasi) diakses pada hari senin tanggal 13 Juni 2016

### 1. Lasswell

Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? mengatakan apa? dengan saluran apa? kepada siapa? dengan akibat atau hasil apa? (*who? Says what? In which channel? To whom? With what effect?*).<sup>21</sup>

### 2. Gerald R. Miller

Komunikasi terjadi ketika suatu sumber menyampaikan suatu pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima.<sup>22</sup>

### 3. Arni Muhammad

Komunikasi adalah suatu proses dimana individu dalam hubungannya dengan individu lainnya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat guna memberikan suatu informasi.<sup>23</sup>

### 4. Carl I. Hovland

Komunikasi adalah sebuah proses yang mungkin seseorang dapat menyampaikan rangsangan atau dengan lambang verbal yang bertujuan untuk mengubah pola tingkah laku orang lain.<sup>24</sup>

### 5. Onong Uchjana Effendy

Komunikasi adalah suatu proses dalam menyampaikan pesan dari seseorang kepada orang lain dengan bertujuan untuk memberitahu,

---

<sup>21</sup> <http://idadwiw.wordpress.com.com/Pengertian-komunikasi/diakses> pada hari Senin tanggal 13 Juni 2016

<sup>22</sup> *Ibid*, Dedy Mulyana.hal 68

<sup>23</sup> Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), cet ke-7, h.3

<sup>24</sup> <http://informasiana.com/pengertian-komunikasi-menurut-para-ahli/> di akses hari Senin tanggal 13 Juni 2016

mengeluarkan pendapat, mengubah pola sikap atau perilaku baik langsung maupun tidak langsung.<sup>25</sup>

Dari masing-masing definisi di atas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa komunikasi pada intinya adalah penyampaian pesan ataupun informasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam hidup ini, tanpa komunikasi kehidupan manusia akan terkendala, dalam penyampaian informasi pun terhambat karena tidak adanya saling berinteraksi satu sama lain.

### **C. Peran Humas**

Menurut John D. Millet dalam Rosady Ruslan (2001 : 108) mengemukakan ada 4 peran humas atau public relations dalam melaksanakan tugas atau kewajiban utamanya, yaitu sebagai berikut :

1. Mengamati dan mempelajari keinginan-keinginan, dan aspirasi yang terdapat dalam masyarakat.
2. Kegiatan untuk memberikan nasihat atau sumbang saran dalam menanggapi apa yang sebaiknya dapat dilakukan instansi/lembaga pemerintah seperti yang dikehendaki oleh pihak publiknya.
3. Kemampuan untuk mengusahakan terciptanya hubungan memmuaskan antara publik dengan para pejabat pemerintahan .

Penting bagi humas untuk menjalin hubungan baik dengan kedua publik tersebut. Sebab pada dasarnya humas mempunyai tujuan untuk

---

<sup>25</sup> *Ibid*, Dedy Mulyana, hal 68

mendapatkan pengertian, goodwill, penghargaan dan kepercayaan dari publik lembaga baik internal maupun eksternal. kewajiban untuk membina hubungan dengan berbagai publik ini mengharuskan seorang kepala humas untuk terus berkomunikasi dengan anggotanya serta publik internal dan eksternal lainnya. Sehingga seorang kepala humas tidak hanya duduk dikantornya.

4. Memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan. Pemberian informasi oleh humas melalui beragam bentuk, diantaranya melalui *Press Release* dan juga dapat melakukan *Konferensi Pers*.

Adapun peran Humas atau Public Relations menurut Dozier dan Broom adalah sebagai berikut :

1. ***Communication Technician***

Beberapa praktisi memasuki dunia Humas/*Public Relation* sebagai seorang teknis. Pada tahap ini kemampuan jurnalistik dan komunikasi sangat diperlukan. PR diarahkan untuk berperan menulis, menulis *news letter*, menulis in house journal, menulis *news release*, menulis feature, dll. Jadi, peran mereka lebih ke arah penulisan tools dan mengimplementasikan program.

2. ***Expert Prescriber***

Praktisi PR sebagai pendefinisi problem, pengembang program dan memiliki tanggungjawab penuh untuk mengimplementasikannya. Mereka sebagai pihak yang pasif. Manajer yang lainnya menyerahkan

tugas komunikasi sepenuhnya ketangan si “komunikator” ini sehingga mereka dapat mengerjakan pekerjaan mereka yang lainnya.

### 3. *Communication Facilitator*

PR sebagai pendengar setia dan broker informasi. Mereka sebagai penghubung, interpreter dan mediator antara organisasi dan publiknya. Mereka mengelola *two way communication*nya dengan cara membuka rintangan komunikasi yang ada satu yang terjadi. Tujuannya dalam hal ini adalah untuk menyediakan kebutuhan dua belah pihak akan informasi, membuat kesepakatan yang melibatkan minat kedua belah pihak.

### 4. *Problem Solving Facilitator*

Mereka berkolaborasi dengan manajer lain untuk mendefinisikan dan memecahkan masalah. Mereka menjadi bagian dalam manajemen strategi perusahaan. Bergabung dengan konsultan mulai dari awal direncanakan program hingga evaluasinya. Membantu manajemen menerapkan PR sebagai tahapan fungsi manajemen yang sama dengan kegiatan manajemen yang lain. Mereka dimasukkan sebagai tim manajemen karena mereka mampu menunjukkan kemampuan dan nilai dalam membantu manajemen menangani serta menyelesaikan permasalahan.

## **D. Fungsi Humas**

Fungsi Humas untuk membina hubungan baik dengan eksternal publik, karena PR tidak hanya mengandalkan media internal atau semi eksternal

yang dimilikinya, tetapi juga memerlukan media massa untuk mempublikasikan berbagai kegiatan pemerintahan, perusahaan atau organisasi.

Menurut Cutlip and center humas mempunyai fungsi :

1. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
3. Melayani publik dan memberikan nasihat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
4. Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

Berdasarkan pendapat lain. Humas mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Kegiatan yang bertujuan memperoleh itikad baik, kepercayaan, saling adanya pengertian dan citra yang baik dari publik atau masyarakat.
2. Memiliki sasaran untuk menciptakan opini publik yang bisa diterima dan menguntungkan semua pihak.
3. Menciptakan warna, budaya, citra, suasana yang kondusif dan menyenangkan, kinerja meningkat, dan produktifitas bisa dicapai secara optimal.
4. Usaha menciptakan hubungan yang harmonis antara organisasi atau perusahaan dengan publiknya, sekaligus menciptakan opini publik sebagai efeknya, yang sangat berguna sebagai input bagi organisasi atau perusahaan yang bersangkutan.

## **E. Media Humas**

Pada umumnya, ada tiga media yang sering digunakan dalam aktifitas publikasi Humas, yaitu :

### **1. Media Ekstren/Media Massa**

Jenis media massa ini merupakan prioritas umum sebagai media atau alat untuk tujuan publikasi dan sebagai upaya penyampaian pesan-pesan atau informasi secara luas mengenai aktifitas humas pada pihak publik sasaran. Klafikasi media massa adalah sebagai berikut :

- a. Media cetak yang bersifat komersial, misalnya surat kabar harian, tabloid, majalah berita atau yang terbitnya secara berkala mingguan dan bulanan, tersebar luas dan dibaca oleh masyarakat umum.
- b. Media elektronik seperti stasiun Radio, stasiun TV baik milik pemerintah seperti RRI dan TVRI, maupun stasiun TV swasta komersial. Tapi dizaman sekarang ini juga dikenal media online seperti website, blogger, dan sebagainya untuk menyampaikan informasi yang luas kepada masyarakat.

### **2. Media Internal**

Menurut Frank Jeffkins, terdapat lima model utama mengenai House Jurnal, yaitu :

- a. *The Sale Bulletin*

- b. *The News letter*, Merupakan media informasi atau siaran berita yang singkat, ditujukan kepada pembaca yang sibuk atau tidak memiliki waktu yang banyak untuk membaca terlalu panjang atau rinci.
- c. *The Maggazin*. Suatu bentuk majalah yang berisikan tulisan feature, artikel, gambar-gambar dan biasanya diterbitkan berkala secara bulanan atau triwulan.
- d. *The Tabloid Newspaper*. Surat kabar populer yang berisi berita-berita pokok, artikel populer yang pendek dan dilengkapi dengan gambar atau ilustrasi yang menarik pembaca. Biasanya diterbitkan berkala secara mingguan atau bulanan.
- e. *The Well Newspaper*. Merupakan bentuk media yang sering dipergunakan sebagai media komunikasi internal antar karyawan disebuah perusahaan besar/lembaga.<sup>26</sup>

### 3. Media Tatap Muka

Selain itu media yang digunakan oleh humas tergolong media tatap muka atau secara langsung, media ini mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan

- a. Kelebihan; pesan dua arah (*two ways communication*) sehingga dapat melibatkan emosi audiensinya dalam upaya membangun suatu pengaruh, pengenalan, pengertian, atau pemahaman.

---

<sup>26</sup> Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relation & Media Komunikasi: Konsep dan Aplikasi* (PT Radja Grafindo, 2007), hal. 196

- b. Kelemahan; biasanya cukup mahal dan tidak merata dalam penyampaian pesan dan informennya, karena adanya keterbatasan tempat, waktu dan publik sebagai sasarannya.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>*Ibid*, Rosady Ruslan, hal 198