

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF AKIBAT  
KASUS KORUPSI APBD DI DPRD  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Sebagian Syarat Melaksanakan  
Sidang Meja Hijau**

**Oleh:**

**APRIADI  
188530070**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/23

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM  
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF AKIBAT  
KASUS KORUPSI APBD DI DPRD  
SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Sebagian Syarat Melaksanakan  
Sidang Meja Hijau

Oleh:

**APRIADI  
188530070**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/11/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : *Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan  
Citra Positif Akibat Kasus Korupsi APBD di DPRD  
Sumatera Utara*

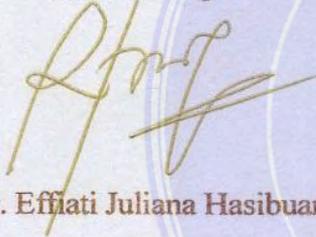
Nama : Apriadi

NPM : 188530070

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui oleh,  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



(Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si)

Pembimbing II



(Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc, CPSP)

Dekan



(Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si)

Ketua Program Studi



(Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc, CPSP)

Tanggal Sidang Meja Hijau

5 September 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/11/23

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang telah saya tulis yang berjudul “*STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF AKIBAT KASUS KORUPSI APBD DI DPRD SUMATERA UTARA*” ini adalah benar karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan tiruan baik di lingkup Universitas Medan Area maupun di Perguruan Tinggi yang lain. Adapun beberapa tambahan yang saya kutip dari karya ilmiah milik orang lain sudah saya sertakan sumber referensinya sebagai pendukung penulisan skripsi saya.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab karena itu saya sebagai peneliti bersedia bertanggung jawab serta menerima sanksi-sanksi berdasarkan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan hasil plagiat dalam skripsi yang telah saya tulis

Medan, 5 September 2023

Peneliti,

  
Apriadi

188530070



## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

**Nama** : Apriadi  
**NPM** : 188530070  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Jenis Karya** : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF AKIBAT KASUS KORUPSI APBD DI DPRD SUMATERA UTARA** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan)

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan  
Pada Tanggal 5 September 2023  
Yang Menyatakan,



(Apriadi)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 29/11/23

Access From (repository.uma.ac.id)29/11/23

## ABSTRAK

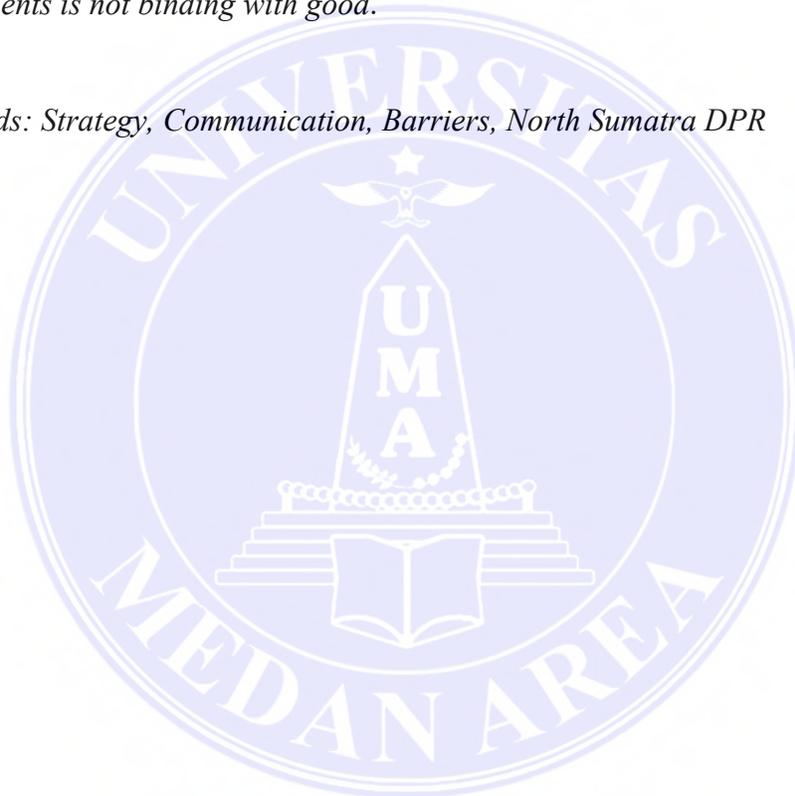
Penelitian ini berlatar belakang pada Strategi Komunikasi Humas dalam Mempertahankan Citra positif DPRD Provinsi Sumatera Utara (Sumut). Tulisan ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut, dan apa saja hambatan komunikasi dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi tersebut baik secara internal dan eksternal. Tulisan ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi dengan kepala sub bagian (kasubag) Humas beserta perangkat DPRD Provinsi Sumut. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 orang, yaitu Kasubag beserta perangkat humas. Teknik analisis data adalah dengan mereduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa strategi komunikasi yang dilakukan humas menggunakan 3 media, seperti: koran, radio dan televisi juga beberapa media sosial dan situs web, namun terdapat juga beberapa hambatan dalam komunikasi yang dilakukan seperti: pola koordinasi pada bagian humas dengan bagian yang lain tidak terjalin dengan baik. Hal ini akan menyebabkan tidak terintegrasinya kebijakan Kasubag DPRD Provinsi Sumut dalam mengatasi masalah di lingkungan DPRD Sumut, yaitu kasus korupsi APBD DPRD Sumut.

Kata Kunci : Strategi, Komunikasi, Hambatan, DPRD, Sumut

## ABSTRAK

*This article communication strategy for Public Relations of the North Sumatra DPRD in overcoming public opinion regarding DPRD APBD corruption case, and what are the communication obstacles in overcoming public opinion related to this corruption case both internally and externally. The data analysis technique is to reduce data, present data and draw conclusions. this study indicate that the communication strategy carried out by public relations uses 3 media : newspapers, radio and television but there are also several obstacles in the communication carried out such as: the pattern of coordination between the PR and other departments is not binding with good.*

*Keywords: Strategy, Communication, Barriers, North Sumatra DPR*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Apriadi, penulis lahir di Desa Balai Kasih, Kecamatan Kuala, Kabupaten Langkat, Provinsi Sumatera Utara pada tanggal 28 April 1997. Penulis merupakan anak kedua dari Bapak Rusman dan Ibu Noviyanti.

Penulis merupakan alumni SMA Negeri 1 Kuala pada tahun 2015 dan melanjutkan pendidikan perguruan tinggi pada tahun 2018 di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan, Universitas Medan Area.

Pada tahun 2021, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Kantor DPRD Sumut (Bagian Humas, Protokol dan Publikasi. Pada tahun 2023, dengan kesungguhan, semangat dan motivasi. Penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan Citra Pada Kasus Korupsi APBD di DPRD Sumatera”. Penulis berharap semoga skripsi yang penulis buat ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi dunia pendidikan serta masyarakat.

Medan, 5 September 2023

Apriadi

NPM. 188530070

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan, kata yang diucapkan penulis sebagai ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala pertolongan, rahmat, nikmat serta karunia yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Akibat Kasus Korupsi APBD di DPRD Sumatera” dengan lancar dan baik.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Penulis menyadari, bahwa skripsi ini dapat selesai berkat bantuan-bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya dengan tulus dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya terutama, kepada kedua orang tua, kakak dan adik saya. Kepada kedua orang tua saya, Bapak Rusman dan Ibu Noviyanti yang telah merawat, membesarkan saya, memenuhi segala kebutuhan saya, dan selalu memberikan nasihat-nasihat begitu juga kepada kakak dan adik-adik saya Syahfitri, Reno dan Ahmad Adianto yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M. Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, sekaligus Dosen Pembimbing I skripsi saya.
3. Ibu Agnita Yolanda, B.Comm, M. Sc, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area sekaligus Dosen Pembimbing II skripsi saya.
4. Bapak Khairullah S.I.kom, M.I.Kom, selaku sekretaris atas kesediaannya untuk meluangkan waktu, memberikan masukan dan membimbing sehingga penulisan skripsi ini tersusun dengan baik

5. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, terkhusus Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Kepada Bapak Muhammad Sofyan, S.Sos, Ibu Kartini Lubis, SE, MAP, Bapak Hendrico Marcos P. Panjaitan, A.Md yang telah memberi informasi untuk menyempurnakan skripsi penulis.
7. Teman-teman seperjuangan, seluruh Mahasiswa dan Mahasiswi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Stambuk 2018 yang telah menemani penulis selama masa perkuliahan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekeliruan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan senang hati menerima berbagai masukan untuk kesempurnaan skripsi ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membaca. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih banyak

Medan, 5 September 2023  
Penulis

Apriadi

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Masalah.....	6
1.4 Fokus Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
2.1 Defenisi Komunikasi.....	8
2.2 Pengertian Strategi Komunikasi.....	9
2.3 Teori Komunikasi Organisasi .....	12
2.4 Pengertian Analisis <i>SWOT</i> .....	15
2.5 Hambatan Komunikasi.....	17
2.6 Definisi Humas .....	18
2.7 Definisi Citra.....	21
2.8 Penelitian Relevan.....	23
2.9 Kerangka Berfikir.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Metodologi Penelitian .....	28
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	32
3.4 Teknik Analisis Data.....	32
3.5 Pengujian Kredibilitas Data .....	34
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	37
4.2 Gambaran Umum Informan .....	43
4.3 Hasil Penelitian .....	45
4.4 Pembahasan.....	59
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
A. Kesimpulan .....	67
B. Saran .....	67

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>71</b>
<b>A. Pedoman Wawancara</b> .....	<b>71</b>
<b>B. Pedoman Wawancara dengan Informan</b> .....	<b>74</b>
<b>C. Dokumentasi</b> .....	<b>78</b>



## DAFTAR TABEL

2.1 Kerangka Berpikir.....	23
----------------------------	----



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penelitian Relevan.....	23
Gambar 2.2. Kerangka Berpikir Gambar .....	26
Gambar 4.1. Struktur Organisasi DPRD Sumut .....	42
Gambar 4.2. Konferensi Pers DPRDSU .....	61



## DAFTAR LAMPIRAN

Lembar Pengesahan .....	ii
Lembar Pernyataan.....	iii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	iv
Lampiran Pertanyaan Wawancara.....	78
Lampiran Dokumentasi Penelitian .....	82



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya. Demikian pula dengan strategi komunikasi merupakan paduan dan perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara taktis harus dilakukan dalam arti bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu tergantung dari situasi dan kondisi.

Komunikasikan dapat dipengaruhi oleh komunikator tetapi komunikator juga dapat dipengaruhi oleh komunikan. Hal ini dapat terjadi jika komunikator dan komunikan mempunyai kepentingan yang sama. Maka komunikator harus menciptakan persamaan kepentingan dengan komunikan dalam pesan, metode, dan media. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam rangka menyusun strategi komunikasi, diperlukan suatu pemikiran dengan memperhitungkan faktor-faktor pendukung dan faktor-faktor penghambat. Oleh karena itu, akan lebih baik apabila dalam strategi komunikasi itu diperhatikan komponen-komponen komunikasi.

Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil tidaknya kegiatan komunikasi secara efektif, karena strategi komunikasi baik secara makro maupun secara mikro mempunyai fungsi yakni menyebarluaskan pesan komunikasi yang

bersifat informatif, persuasif, dan instruktif secara sistematis kepada sasaran untuk memperoleh hasil optimal. Strategi komunikasi penting digunakan terutama dalam hal sosialisasi suatu kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Pengertian sosialisasi adalah suatu proses yang membantu individu-individu belajar dan menyesuaikan diri, bagaimana cara hidup, dan berpikir kelompoknya agar ia dapat berperan dan berfungsi dengan kelompoknya. Jadi, kita dapat melihat bahwa sosialisasi dapat terjadi melalui interaksi sosial secara langsung ataupun tidak langsung.

Hubungan masyarakat (Humas) atau yang biasa disebut *public relation* (PR), menjadi hal yang tidak asing di setiap lembaga pemerintahan, lembaga pendidikan maupun lembaga perusahaan. Humas memiliki peranan penting dalam setiap lembaga karena humas menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra perusahaan baik itu citra positif maupun citra negatif. Dalam membentuk citra suatu lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas.

Menurut Djanalis Djanaid yang dikutip oleh Kusumastuti, F (2002) Dalam riset mengenai kegiatan humas (*Public relations*), ada dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran sebagai teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore,2010).

Fungsi humas sendiri tidak dapat terlepas dari opini publik, karena salah satu fungsi humas adalah menciptakan opini publik yang memiliki kemauan baik (*good will*) dan partisipasi. Kinerja humas dalam suatu pemerintahan biasanya membantu dalam menjalankan suatu program pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh pemerintah. Selain itu, humas pemerintah juga berperan penting dalam membangun dan memberikan informasi baik secara internal maupun eksternal. Bila dilihat secara eksternal, biasanya humas berperan memberikan informasi mengenai kebijakan pemerintah, memberikan sanggahan mengenai suatu pemberitaan yang dapat merugikan pemerintah, dan menginformasikan berbagai kebijakan pemerintah kepada masyarakat.

Hubungan masyarakat Pemerintah DPRD pada dasarnya bersifat non-politis. Dibagian humas pemerintah DPRD dibentuk untuk mempublikasikan atau menginformasikan kebijakan-kebijakan suatu instansi pemerintah. Kebanyakan humas pemerintah DPRD sangat terkait dengan media, masalah publik, dokumentasi, publikasi, dan pemberitaan. Sedangkan berbagai kegiatan yang ditangani oleh humas pemerintah adalah konferensi pers, membuat pers relase, pameran-pameran, penerbitan media internal, mengatur pertemuan dengan publik, mempublikasikan rencana kegiatan kepada masyarakat melalui media sosial, mendokumentasikan berbagai kegiatan instansi, mengatur kunjungan kunjungan dinas, dan menerima keluhan dari publik.

Dengan demikian, humas mudah untuk menjangkau masyarakat, karena semua media digital pada masa sekarang sudah sangat mudah untuk diakses dimana saja. Strategi humas yang dibentuk seorang humas dengan cara menanamkan

kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk mempertahankan citra yang baik. Tetapi citra baik yang di pertahankan juga perlu ditingkatkan, karena mempunyai pengaruh terhadap citra pemerintahan.

Untuk mempertahankan citra yang baik, pemerintah DPRD perlu mengupayakan berbagai cara agar citra yang diperoleh dari publik atau masyarakat tetaplah mitra yang baik. Begitu kepercayaan masyarakat luntur maka citra positif sebuah instansi pemerintahan DPRD akan sulit dibentuk kembali. Pembentukan citra di suatu pemerintah pun sebagai besar dipengaruhi oleh masyarakat, sehingga adanya komunikasi dan keterbukaan kepada masyarakat akan membantu instansi pemerintah memperoleh citra yang baik.

Hal ini sudah menjadi tugas humas DPRD dalam menanamkan kepercayaan publik tidak hanya untuk memperoleh citra yang baik. Mungkin dengan banyaknya media yang dapat dimanfaatkan seorang humas untuk mempublikasikan berbagai informasi. Dengan begitu humas dapat mempertimbangkan akan menggunakan media apa untuk menjalin media antara instansi, penaug dan masyarakatnya. Penggunaan berbagai media yang tepat juga dapat meningkatkan reputasi atau citra bagi pemerintahan DPRD.

Humas DPRD Sumut memiliki fungsi yang menyangkut upaya pembinaan citra, mulai dari menumbuhkan citra, mempertahankan, serta meningkatkan citra. Hal ini sudah menjadi tugas humas DPRD dalam menanamkan kepercayaan publik tidak hanya untuk memperoleh citra yang baik. Mungkin dengan banyaknya media yang dapat dimanfaatkan seorang humas untuk mempublikasikan berbagai informasi dan diharapkan jeli dalam memilih media apa yang paling efektif. Dengan begitu

humas dapat mempertimbangkan akan menggunakan media apa untuk menjalin media antara instansi, penaug dan masyarakatnya. Penggunaan berbagai media yang tepat juga dapat meningkatkan reputasi atau citra bagi pemerintahan.

Sepertihalnya yang dilakukan Humas DPRD melalui media instragam dalam menghadapi peserta aksi menyampaikan beberapa pernyataan seperti 1. Percepat Pemulihan Ekonomi dengan Prioritas Komitmen, 2. Cabut UU KPK, UU Minerba, UU Cipta Kerja dan Segala aturan turunannya, 3. Revisi Pasal-pasal bermasalah UU ITE yang mengancam kebebasan berpendapat dan bereksperasi, 4. Tuntaskan Pelanggaran berat HAM, Berkomitmen, Melindungi dan Menghormati Hak Asasi Manusia dan kasus korupsi yang terjadi di DPRD Sumut, 5. Korupsi APBD Sumut sebanyak 14 anggota DPRD Sumut.

Permasalahan bagaimana citra/reputasi negatif DPRD Sumut selama ini di mata masyarakat (membutuhkan data rujukan sepanjang tahun 2021), guna memenuhi unsur *dass sollen dass sein* (beda harapan dengan kenyataan/masalah), dalam hal ini juga menjadi bagian dari opini publik terhadap kinerja DPRD-SU sebagai wakil rakyat, untuk ini peneliti lebih berfokus pada kasus citra buruk korupsi APBD 14 anggota DPRD Sumut tahun anggaran 2012.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi bahan penelitian dengan judul sebagai berikut: “Strategi Komunikasi Humas Dalam Mempertahankan Citra Positif Akibat Kasus Korupsi APBD di DPRD Sumatera”

## 1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti akan mempersempit penelitian ini, oleh karena itu penulis tertarik untuk lebih memfokuskan penelitian dan memperjelas penelitian penulis akan lebih berfokus pada:

1. Strategi komunikasi humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut.
2. Hambatan komunikasi dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut secara internal dan eksternal.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian tersebut, selanjutnya dibuat rumusan masalah. Rumusan masalah merupakan pertanyaan penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana strategi komunikasi humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut?
2. Apa saja hambatan komunikasi dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut secara internal dan eksternal?

## 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut.

2. Untuk mengetahui apa saja hambatan komunikasi dalam mengatasi opini publik terkait kasus korupsi APBD DPRD Sumut secara internal dan eksternal.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan berguna dalam memperluas uraian teoritis dalam bidang komunikasi, khususnya humas dan citra pemerintahan DPRD Sumut.
2. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperluas dan menambah penelitian di bidang humas pemerintahan DPRD Sumut.
3. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan bagi peningkatan dan perbaikan peran Humas dan Citra Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Defenisi Komunikasi

Kata atau istilah komunikasi dari bahasa Inggris “*communication*” secara etimologis atau menurut asal katanya adalah dari bahasa Latin “*communicates*” dan perkataan ini bersumber pada kata *communis*. Kata *communis* ini memiliki makna „berbagi“ atau „menjadi milik bersama“ yaitu suatu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia.

Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward dalam buku David Cardona (2020) mengenai komunikasi manusia yaitu: “*Human communication is the process through which individuals, in relationships, group, organizations and societies respond to and create messages to adapt to the environment and one another*”. Bahwa komunikasi manusia adalah proses yang melibatkan individu-individu dalam suatu hubungan, kelompok, organisasi dan masyarakat yang merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan satu sama lain.

Untuk memahami definisi komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif dalam Naim (2016) merumuskan komunikasi sebagai proses pernyataan antar manusia. Hal yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Dalam bahasa komunikasi, pernyataan disebut sebagai pesan (*message*). Orang yang

menyampaikan pesan disebut komunikator (*communicator*). Sedangkan, orang yang menerima pernyataan disebut komunikan (*communicatee*). Tegasnya, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan.

Komunikasi menurut Harold Lasswell dalam Syaih (2019) Lasswell mengatakan bahwa cara yang baik untuk untuk menjelaskan komunikasi ialah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut: *Who Says What In Which Channel To Who With What Effect?*

Dari pendapat di atas menunjukkan bahwa komunikasi meliputi lima unsur sebagai jawaban dari pertanyaan yang diajukan itu, yaitu:

1. Komunikator (siapa yang mengatakan)
2. Pesan (mengatakan apa)
3. Media (melalui saluran/channel/media apa)
4. Komunikan (kepada siapa)
5. Efek (dengan dampak/efek apa)

Berdasarkan paradigma Lasswell tersebut, secara sederhana proses komunikasi adalah pihak komunikator membentuk (*encode*) pesan dan menyampaikannya melalui suatu saluran tertentu kepada pihak penerima yang menimbulkan efek tertentu.

## 2.2 Pengertian Strategi Komunikasi

Perlu diketahui bahwa arah sasaran komunikasi berorientasi pada efek yang positif atau efektivitas, untuk itu dalam mencapai efektifitas komunikasi diperlukan

atau pendekatan atau strategi operasional tertentu. Dengan demikian penulis terlebih dahulu menengahkan suatu hal yang mendasar dalam penulisan penelitian ini, yaitu pengertian strategi. Hal yang dimaksud untuk mendapatkan gambaran mengenai pengertian strategi dalam hubungannya dengan komunikasi.

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani klasik yaitu “*stratos*” yang artinya tentara dan kata “*agein*” yang berarti memimpin. Dengan demikian, strategi dimaksudkan adalah memimpin tentara. Lalu muncul kata *strategos* yang artinya memimpin tentara tingkat atas. Jadi strategi adalah konsep militer yang bisa diartikan sebagai seni perang para jendral (*The Art of General*), atau suatu rancangan yang terbaik untuk memenangkan peperangan. Dalam strategi ada prinsip yang harus dicamkan, yakni “Tidak ada sesuatu yang berarti dari segalanya kecuali mengetahui apa yang akan dikerjakan oleh Canggara (2014:15)

Menurut Rosady Ruslan (200:31) mengatakan strategi adalah bagian dari suatu rencana, sedangkan rencana merupakan produk dari perencanaan, yang pada akhirnya perencanaan adalah suatu fungsi dasar dari fungsi manajemen. Maka strategi itu pada hakikatnya adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam praktik operasionalnya juga strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Sejalan dengan pendapat penulis menyatakan bahwa strategi adalah upaya mencari cara atau langkah yang pas dalam melakukan sesuatu keseluruhan tindakan yang ditetapkan sebagai aturan dan direncanakan oleh suatu organisasi

Zaenal Mukarom (2020:19) mengatakan komunikasi merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Sebab, tanpa komunikasi manusia tidak akan berkembang

dan mengenal satu sama lain. Komunikasi pada dasarnya merupakan proses pertukaran simbol yang mengandung makna, yang dengan simbol itu manusia saling berbagi dalam mengirim dan menerima pesan. Secara umum, jenis komunikasi terdiri atas komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Keduanya selalu digunakan dalam setiap proses interaksi diantara manusia. Komunikasi efektif adalah komunikasi yang menghasilkan efek yang sesuai dengan tujuan komunikasi itu sendiri. Dalam kaitan ini, faktor simbol, media, situasi dan kondisi sangat menentukan keberhasilan komunikasi. Dalam proses pertukaran pesan, komunikasi tidak selalu berjalan mulus atau sesuai dengan apa yang diharapkan. Dalam konteks ini, proses komunikasi selalu dihadapkan pada sejumlah faktor yang seringkali menghambat jalannya proses komunikasi. Hambatan atau gangguan komunikasi itu bisa berupa fisik, psikis, semantik, media dan lain sebagainya.

Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2015:10) Strategi Komunikasi adalah salah satu cara untuk mengatur pelaksanaan sebuah proses komunikasi, mulai dari perencanaan (*planning*), pelaksanaan (*implementation*) hingga evaluasi (*evaluation*) untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi adalah salah satu aspek penting yang memungkinkan adanya proses akselerasi dan keberlanjutan suatu program pembangunan khususnya pada pemasaran. Sedangkan menurut Middleton strategi komunikasi adalah kombinasi yang terbaik dari semua elemen komunikasi dari komunikator, pesan, saluran penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi optimal

Dari beberapa pengertian diatas, maka strategi komunikasi erat hubungan dan kaitannya antara tujuan yang hendak dicapai dengan konsekuensi-konsekuensi

(masalah) yang harus diperhitungkan, kemudian merencanakan bagaimana mencapai konsenkuensi-konsenkuensi sesuai dengan hasil yang diharapkan atau dengan kata lain tujuan yang hendak dicapai. Perencanaan strategi komunikasi harus senantiasa disusun secara sistematis, sebagai upaya merubah pengetahuan, sikap dan tingkah laku khalayak atau sasaran. Dibawah ini akan kita lihat sebagai suatu usaha untuk merubah suatu sasaran. Pertama yang harus diperhitungkan adalah :

1. Asas dan generalisasi mengenai unsur-unsur pokok dalam situasi komunikasi serta kombinasinya kedalam.
2. Kemudian merubah tingkah laku yang terjadi sebagai hasil atau akibat komunikasi.

Strategi komunikasi ini harus mampu menunjukkan bagaimana operasionalnya secara praktis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung pada situasi dan kondisi. Strategi komunikasi adalah suatu cara untuk mengatur pelaksanaan proses komunikasi sejak dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi, untuk mencapai suatu tujuan. Strategi komunikasi bertujuan agar: pesan mudah dipahami secara benar, penerima pesan dapat dibina dengan baik, kegiatan dapat termotivasi untuk dilakukan. Faktor-faktor yang dapat berpengaruh dalam penyusunan strategi komunikasi.

### 2.3 Definisi Humas

Menurut Butterick (2012) hubungan masyarakat, atau sering disingkat humas (*public relation*) adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga

dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu/ organisasi.

Beberapa definisi Humas (*Public Relation*) yang disampaikan antara lain :

1. Definisi Humas (PR) menurut pendapat Scott M. Cutlip, Allen H. Center dan Glen M. Brown menyebutkan : *“Public Relations is the distinctive management function which help establish an mutual lines of communications, understanding, acceptance and cooperation between and its public.”* “ (Humas adalah fungsi manajemen secara khusus yang mendukung terbentuknya saling pengertian dalam komunikasi, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara organisasi dengan berbagai publiknya)”.
2. Fraser P. Seitel, Senior Vice President dan Director of Public Affairs The Chase Manhattan Bank, dalam bukunya *The Practice of Public Relations* mengemukakan pada tahun 1975 Yayasan Pendidikan dan Penelitian Humas, telah melibatkan 65 pimpinan Humas turut serta dalam suatu penelitian yang menganalisis 472 definisi yang berminat dan merangkumnya dalam 88 kata, yaitu: *“ Public Relations is a distinctive management function which help establish and maintain mutual lines of communications, understanding, acceptance, and cooperation between and organization and its publics; involves the management of problems or issues; helps managements to keep informed on and responsive to public opinion; defines emphasiszesteh responsibility of management to serve the public interest helps management keep abreast of and effectively utilizes chage, serving as an early warning system to help anticipate trends; and uses research and sound and ethical communication techniques as its principal tool’s”*.

“Humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menciptakan dan saling memelihara alur komunikasi, pengertian, dukungan, serta kerjasama suatu organisasi/perusahaan dengan publiknya dan ikut terlibat dalam menangani masalah-masalah atau isu-isu manajemen. Humas membantu manajemen dalam menyampaikan informasi dan tanggap terhadap opini masyarakat. Humas secara efektif membantu manajemen memantau berbagai perubahan”

3. *International Public Relations Association* (IPRA) memberi definisi Humas karena pada tahun 1960 sudah muncul ribuan definisi. jumlahnya tidak kurang dari 2000 buah definisi yang tercatat. Justru karena begitu banyak definisi akan bisa mengaburkan pengertian Humas itu sendiri. Pada bulan Mei 1960 anggota IPRA berkumpul di Den Haag Belanda.

Mereka bersepakat untuk menerima rumusan definisi Humas (Public Relation) sebagai berikut : *“Public Relations is a management function, of a continuing and planned character, through which public and private organizations and institutions seek to win and retain the understanding, sympathy and support of those with whom there are or maybe concerned by evaluating public opinion about themselves, in order to correlate, as far as possible their own policies and procedures, to achieve by planned and widespread information more productive cooperation and more efficient fulfillment of their common interest”* dengan terjemahan “(Humas merupakan fungsi manajemen dari sikap budi yang direncanakan dan dijalankan secara berkesinambungan oleh organisasi-organisasi, lembaga-lembaga umum dan pribadi dipergunakan untuk memperoleh

dan membina saling pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada hubungan dan diduga akan ada kaitannya, dengan cara menilai pendapat masyarakatnya mereka, dengan tujuan sedapat mungkin menghubungkan kebijaksanaan dan ketatalaksanaan, guna mencapai kerjasama yang lebih efisien, dengan kegiatan penerangan yang terencana dan tersebar luas)".

Maria (2002) Masyarakat adalah fungsi manajemen dari sikap budi yang berencana dan berkesinambungan, yang dengan itu organisasi-organisasi dan lembaga-lembaga yang bersifat umum dan pribadi berupaya membina pengertian, simpati, dan dukungan dari mereka yang ada kaitannya atau yang mungkin ada hubungannya dengan jalan menilai pendapat umum diantara mereka, untuk mengorelasikan, sedapat mungkin, kebijaksanaan dan tata cara mereka, yang dengan informasi yang berencana dan tersebar luas, mencapai kerjasama yang lebih produktif dan pemenuhan kepentingan bersama yang lebih efisien. John D. Millet bahwa salah satu tugas humas pemerintah yaitu memberikan penerangan dan informasi tentang apa yang telah diupayakan oleh suatu lembaga/instansi pemerintahan yang bersangkutan. Definisi yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat dikatakan sebagai definisi yang lengkap, karena mengandung semua unsur/faktor yang memang sudah seharusnya ada dalam humas.

## 2.4 Teori Komunikasi Organisasi

Komunikasi lebih menonjolkan pada kegiatan saling berbagi unsur-unsur perilaku, atau modus kehidupan, melalui perangkat-perangkat aturan. Sedangkan organisasi didefinisikan berbeda beda oleh para ahli. Menurut Lynn H. Turner

(2008):64) mengatakan organisasi merupakan susunan dan aturan dari berbagai bagian (orang atau kelompok), sehingga menjadi satu kesatuan yang teratur dan tertata.

Jefkinse (2003) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah bentuk-bentuk komunikasi yang diarahkan ke dalam dan ke luar (dimaksudkan sebagai antara pihak organisasi dan publik sebagai sasaran tujuan). Komunikasi organisasi juga dapat diartikan sebagai penunjukkan dan penafsiran suatu pesan diantara unit-unit komunikasi dari suatu organisasi yang bersangkutan.

Dalam komunikasi organisasi, hal yang paling penting di dalamnya adalah bagaimana informasi berpindah secara formal dari seseorang yang otoritasnya lebih tinggi kepada orang lain yang otoritasnya lebih rendah (komunikasi ke bawah), informasi yang bergerak dari suatu jabatan yang otoritasnya lebih rendah kepada orang yang otoritasnya lebih tinggi (komunikasi ke atas), informasi yang bergerak diantara orang-orang yang mempunyai tingkatan jabatan yang sama (komunikasi *horizontal*), dan informasi atau pesan yang bergerak diantara orang-orang dan jabatan-jabatan yang tidak menjadi atasan ataupun bawahan satu dengan yang lainnya dan mereka menempati bagian fungsional yang berbeda (komunikasi *diagonal*).

Dari teori komunikasi organisasi diatas, dapat di simpulkan teori komunikasi organisasi adalah usaha pengiriman dan penerimaan pesan baik di dalam organisasi melalui keompok formal maupun informal.

## 2.5 Pengertian Analisis SWOT

Analisis *SWOT* adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis, atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal.

Menurut Pearce dan Robinson *SWOT* adalah singkatan dari kekuatan (*Strength*) dan kelemahan (*weakness*) intern perusahaan serta peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threat*) dalam lingkungan yang dihadapi perusahaan. Analisis SWOT merupakan cara sistematis untuk mengidentifikasi faktor - faktor dan strategi yang menggambarkan kecocokan paling baik diantara mereka. Analisis ini didasarkan pada asumsi bahwa suatu strategi yang efektif akan memaksimalkan kekuatan dan peluang meminimalkan kelemahan dan ancaman. Bila diterapkan secara akurat, asumsi sederhana ini mempunyai dampak yang sangat besar atas rancangan suatu strategi yang berhasil.

Analisa ini secara logis dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan. Proses pengambilan keputusan berkaitan dengan visi dan misi perusahaan serta tujuan perusahaan. Sehingga analisis *SWOT* dapat digunakan sebagai alat efektif untuk menganalisis faktor- faktor yang mempengaruhi perusahaan, sebagai proses pengambilan keputusan untuk menentukan strategi.

## 2.6 Hambatan Komunikasi

Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*noise*). Kata *noise* dipinjam dari istilah ilmu kelistrikan yang mengartikan *noise* sebagai keadaan tertentu dalam sistem kelistrikan yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Pencetakan huruf yang saling bertindihan dalam suatu surat kabar atau majalah akan menjadi gangguan bagi pembacanya. Kata-kata yang diucapkan secara tidak tepat oleh seorang penyiar akan mengganggu komunikasi dengan pendengarnya. Apabila kata-kata atau kalimat yang disampaikan tidak atau bukan merupakan kata-kata yang secara luas dipahami oleh pendengar. Penggunaan kata-kata asing yang sulit dimengerti tentu merupakan bagian dari *noise* atau gangguan yang harus dihindari oleh stasiun radio.

Disamping itu, ada pula gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, misalnya *interferensi* yang terjadi pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran diterima oleh pendengar. Namun demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki kecenderungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator.

Hambatan dalam komunikasi diklasifikasikan oleh Wright dkk (2016) sebagai berikut :

- 1) Gangguan. Gangguan dapat berbentuk mekanik dan semantik.

Gangguan mekanik disebabkan oleh saluran komunikasi kegaduhan yang

bersifat fisik, sedangkan gangguan semantik adalah gangguan yang berkenaan dengan pesan komunikasi sehingga pengertiannya menjadi berubah dari yang dimaksudkan semula. Kepentingan. Seseorang hanya akan memperhatikan pesan yang ada hubungan dengan kepentingannya. Kepentingan tidak hanya mempengaruhi perhatian saja, tetapi juga menentukan daya tangkap, perasaan dan tingkah laku.

- 2) Motivasi. Suatu komunikasi dapat berlangsung baik jika pesan yang disampaikan sesuai dengan motivasi dari penerima.
- 3) Prasangka. Seseorang yang memiliki prasangka terhadap pengirim pesan dapat menyebabkan proses komunikasi berlangsung tidak efektif karena dalam prasangka, emosi memaksa seseorang menarik kesimpulan tanpa menggunakan pikiran rasional.

Sementara itu menurut Fajar (2009) dalam bukunya yang berjudul ilmu komunikasi, teori dan praktik ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu :

- a. Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seseorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.
- b. Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara si pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

- c. Hambatan media, adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas. Hambatan teknis sebagai konsekuensi penggunaan media massa yang dapat disebut sebagai hambatan mekanis. Hambatan mekanis pada media televisi terjadi pada saat stasiun atau pemancar penerima mendapat gangguan baik secara teknis maupun akibat cuaca buruk, sehingga gambar yang diterima pada pesawat televisi tidak jelas, buram, banyak garis atau tidak ada gambar sama sekali.
- d. Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
- e. Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.

Effendy (2002) merumuskan faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam strategi komunikasi, yaitu dengan cara sebelum melancarkan komunikasi perlu adanya mempelajari siapa yang akan menjadi sasaran komunikasi tersebut. Dan hal ini bergantung pada tujuan komunikasi apakah untuk komunikasi hanya sekedar mengetahui (dengan metode informatif) atau untuk komunikasi melakukan tindakan tertentu (metode instruktif atau persuasif).

Pesan atau informasi komunikasi yang akan disampaikan kepada komunikan harus disesuaikan dengan *frame of reference* (kerangka referensi)-nya. *Frame of reference* seseorang terbentuk dalam dirinya sebagai hasil dari paduan pengalaman, gaya hidup, status sosial, norma hidup, ideologi, cita-cita, pendidikan, dan

sebagainya. Dalam situasi komunikasi antarpribadi, mudah untuk mengenali *frame of reference* komunikan karena ia hanya satu orang. Berbeda dengan mengenal *frame of reference* komunikan dalam komunikasi kelompok. Terlebih lagi mengenali *frame of reference* para komunikan dalam komunikasi massa, sebab sifatnya sangat *heterogen*.

Menurut Dedy Mulyana 2002:63 mengatakan Komunikasi yang efektif adalah jika terjadi kesepahaman (*mutual understanding*) antar komunikator dan komunikan. Pesan yang disampaikan komunikator dapat dipahami oleh komunikan. Komunikasi yang efektif dipengaruhi oleh *frame of reference* (FOR) dan *field of experience* (FOE). *Frame of reference* (mindset) merupakan bingkai referensi seseorang berdasarkan kebiasaan, budaya, agama, dan kepercayaan yang dianut. Sedangkan *field of experience* adalah pengalaman informasi seseorang berdasarkan apa yang pernah dia alami.

Dalam hal ini Humas DPRD Sumut memiliki dua jenis media, yaitu media *internal* dan *eksternal*. Dalam penelitian ini penulis yang menjadi objek adalah sebuah media internal yang digunakan untuk menyampaikan informasi.

## 2.7 Defenisi Citra

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Citra adalah gambar, gambaran yang dimiliki orang banyak mengenai pribadi, organisasi atau produk. Sedangkan dikutip dari Syarifuddin (2016) bahwa dalam teori Huddleston, Citra adalah serangkaian kepercayaan yang dihubungkan dengan sebuah gambaran yang dimiliki dan diperoleh dari pengalaman.

Menurut Kotler (2008), yang telah menjabarkan mengenai citra, menurutnya citra merupakan penjumlahan dari beberapa keyakinan, gambaran, dan kesan yang dimiliki seseorang pada suatu objek seperti seseorang, organisasi, atau sekelompok orang. Selain itu Kotler juga memberikan penjelasan lain, menurutnya citra merupakan respons konsumen pada keseluruhan penawaran yang diberikan perusahaan dan didefinisikan sebagai sejumlah ide atau gagasan, kesan, maupun kepercayaan *public* terhadap suatu organisasi.

Menurut kutipan diambil dari Soleh Soemirat dan Elvinaro Adrianto, bahwa dalam teori Frank (2003), citra adalah kesan seorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalaman. Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa citra merupakan kesan yang diterima oleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengalaman serta pemahaman atas kenyataan yang sesungguhnya.

Pembentukan citra tidak dilakukan dalam waktu yang singkat, melainkan butuh waktu yang panjang. Bahkan pembentukan citra, sebagian besar dipengaruhi oleh konsumen atau masyarakat, sehingga adanya komunikasi dan keterbukaan kepada masyarakat akan membantu pemerintahan dalam memperoleh citra yang baik. Setiap konsumen memiliki pemikiran atau gambaran sendiri mengenai citra suatu pemerintahan, perusahaan atau organisasi.

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa citra perusahaan atau instansi tidak dapat direkayasa, namun dibentuk oleh masyarakat. Salah satu upaya membangun citra adalah melalui proses komunikasi dan keterbukaan perusahaan/instansi. Dibutuhkan waktu yang panjang untuk melalui proses tersebut. Selain itu, dibutuhkan

upaya yang terencana untuk membangun persepsi masyarakat luas. Caranya adalah dengan memproses informasi dari berbagai sumber secara kontinu.

Dari berbagai aktivitas yang dilakukan oleh humas di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa dalam membangun dan meningkatkan citra pemerintah, tergantung pada kegiatan humas sebagai penghubung antara pemerintah dengan publiknya.

## 2.8 Penelitian Relevan

Penelitian relevan adalah salah satu penelitian yang sudah pernah dibuat dan cukup relevan serta mempunyai ketertarikan dengan judul dan topik yang akan diteliti, berguna untuk menghindari terjadinya pengulangan penelitian dengan pokok permasalahan yang sama. Penelitian relevan dalam penelitian juga bermakna sebagai referensi yang berhubungan dengan penelitian yang akan dibahas.

**Tabel 2.1 Penelitian Relevan**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan dengan Peneliti
1	Penelitian Sisilia Herlina (2015)	Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang	Hasil penelitian dan pembahasan dalam Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Pemerintahan Kota Malang di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang. a. Strategi komunikasi Public Relations di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang dalam membentuk citra pemerintahan, adalah dengan melaksanakan dua komunikasi yaitu	Penelitian saat ini informan penelitian adalah bagian Humas DPRD Sumut. Sedangkan penelitian Sisilia Herlina adalah Humas Pemetintahan Kota Malang

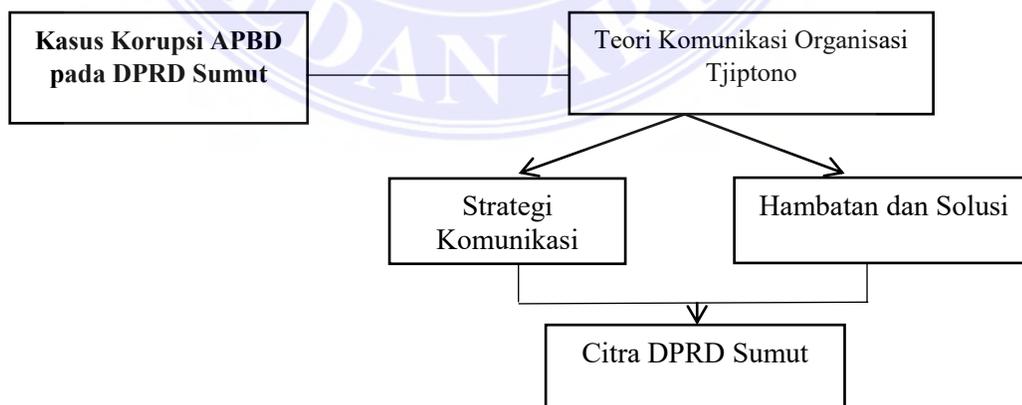
			<p>komunikasi internal dan komunikasi external.</p> <p>b. Hambatan-hambatan Public Relation di Bagian Humas Sekretariat Daerah Pemerintah Kota Malang dalam membentuk citra pemerintahan, maka Perlu meningkatkan kreatifitas dan inovasi yang lebih baik untuk mencapai tujuan yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yang profesional dalam bidang Public Relation sehingga dapat melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan dengan kreatifitas dan inovasi yang tinggi.</p>	
2.	<p>Penelitian Fitri Arinita Haloho (2021)</p>	<p>Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kabupaten Simalungun dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kabupaten Simalungun</p>	<p>Hasil penelitian dan pembahasan dalam Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kabupaten Simalungun dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kabupaten Simalungun</p> <p>a. Strategi komunikasi humas yang dilakukan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun dalam meningkatkan citra Pemerintah Kabupaten Simalungun yaitu Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Simalungun sebagai pembina hubungan yang baik dengan media seperti mediacetak, elektronik dan online dengan mengadakan pendekatan dengan cara mengadakan kunjungan ke kantor redaksi atau mengundang wartawan untuk berkunjung ke kantor</p>	<p>Penelitian saat ini informan penelitian adalah bagian Humas DPRD Sumut. Berdasarkan hasil penelitian Fitri Arinita Haloho adalah bagian Humas Pemerintahan Kabupaten Simalungun.</p>

			<p>pemerintah, mengadakan konferensi pers, melakukan Wawancara pers.</p> <p>b. Faktor penghambatan yang dialami oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Simalungun yaitu Masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan media online, sehingga pesan pesan pembangunan yang disampaikan Dinas Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat baik melalui website Kominfo Kabupaten Simalungun maupun fb belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat.</p>	
3	Andi Mulyadi (2017).	Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kota Sukabumi Dalam Menjalin Relasi dengan Media menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif,	<p>Hasil penelitian dan pembahasan dalam Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kota Sukabumi Dalam Menjalin Relasi dengan Media menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif,</p> <p>a. Strategi komunikasi Humas Pemerintah Kota Sukabumi dalam membangun relasi dengan media, adalah dengan memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pers/ media. melaksanakan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan dengan kreatifitas dan inovasi yang tinggi. Guna membangun dan meningkatkan citra yang lebih baik maka Public Relation harus meningkatkan peranannya yaitu dengan meningkatkan opini dan image yang lebih baik.</p> <p>b. Bentuk Komunikasi yang dilakukan oleh Humas Pemerintah Kota</p>	<p>Penelitian saat ini informan penelitian adalah bagian Humas DPRD Sumut. Berdasarkan hasil penelitian Andi Mulyadi adalah Bagian Humas Pemerintahan Kota Sukabumi.</p>

			<p>Sukabumi, Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan, komunikasi di wujudkan dalam bentuk bagaimana humas berinteraksi dengan media-media yang ada di wilayah Kota Sukabumi. Interaksi tersebut di lakukan dengan mengedepankan adanya kesepahaman antara Humas Pemerintah Kota Sukabumi dengan media massa sehingga informasi-informasi yang di inginkan tersampaikan kepada masyarakat dan mencapai sasaran sesuai dengan maksud dan tujuan pemerintah.</p>	
--	--	--	--	--

## 2.9 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan sementara ataupun rangkuman terhadap segala sesuatu menjadi sebuah objek permasalahan yang dimana menggunakan argumntasi-argumentasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan akhirnya melahirkan suatu kesimpulan.



Gambar 2.2 Kerangka Berfikir

Kerangka pemikiran juga merupakan alur atau jalan pemikiran yang logis dalam menjawab suatu permasalahan yang dilandaskan oleh teori ataupun hasil penelitian sebelumnya. Menurut Sekaran dalam Pasolong H (2016) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang urgen. Pada dasarnya kerangka berfikir adalah penjelesan sementara terhadap gejala yang menjadi objek permasalahan penelitian.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Metodologi Penelitian

Sugiyono (2018) ”Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakuakn secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Metode ini disebut dengan metode kualitatiif karena data yang terkumpul dan analisisnya bersifat kualitatif.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, kemudian data yang terkumpul dan yang dianalisis lebih bersifat kualitatif. sumber data utama dalam penelitian kualitatif, kata-kata dan tindakan akan didapat ketika proses observasi dan wawancara yang akan menjadi sumber utama dalam penelitian ini, sedangkan data tambahan lainnya didapat melalui sumber tertulis (buku, jurnal, tesis atau disertasi, atau karya ilmiah lainnya).

### 3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:308) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dan dokumentasi.

#### a. Observasi

Observasi (pengamatan) Menurut Sugiyono (2018:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dapat disimpulkan bahwa observasi merupakan proses pengamatan secara langsung yang dilakukan oleh setiap peneliti terhadap objek yang akan diteliti dengan menggunakan pencatatan secara sistematis.

Observasi yang penulis lakukan yaitu mengamati kinerja humas DPRD Sumut dalam mempertahankan citra baik DPRD Sumut dengan indikator seperti komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi yang diterapkan. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti dapat memperkuat argumen penulis dalam menjabarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

#### b. Interview

*Interview* (wawancara) Menurut Sugiyono (2018:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut “ *a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in*

*communication and joint construction of meaning about a particular topic”.*

Artinya wawancara merupakan pertemuan dua orang yang saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Peneliti melakukan wawancara pada bagian Kasubbag Humas yaitu Bapak M.Sofyan Tanjung S.sos, bagian protokol dan publikasi yaitu Ibu Kartini Lubis SE, MAP dan pelayanan informasi yaitu Bapak Hendri Marcos Panjaitan A.Md untuk mengetahui lebih mendalam dengan tujuan mengumpulkan informasi secara kompleks berisi pendapat dan sikap dalam strategi yang dilakukan humas DPRD Sumut dan juga bertujuan untuk mengetahui hambatan-hambatan serta solusi yang dilakukan humas DPRD Sumut dalam mempertahankan cita baik DPRD Sumut.

### **c. Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Sugiyono (2018:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Dokumentasi yang digunakan penulis dalam penelitian strategi komunikasi humas dalam mempertahankan citra DPRD Sumatera Utara yaitu

seperti pengambilan foto ataupun gambar serta gambar yang di perlukan oleh peneliti.

#### **d. Triangulasi Data**

Triangulasi data menurut Sugiyono (2018:83) triangulasi adalah sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Maka dari itu, triangulasi terdapat tiga macam yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

##### **1. Triangulasi Sumber**

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Sumber yang di dapat yaitu dari humas DPRD Sumut.

##### **2. Triangulasi Teknik**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, penulis mengecek data yang diperoleh observasi, lalu dicek dengan wawancara dan dokumen. Sehingga

penulis berharap data yang diperoleh valid dan benar, baik dari sudut pandang yang berbeda-beda maupun sama.

### 3.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2006: 149) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dalam edisi sebelumnya adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara. Selain itu peneliti juga menyiapkan catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya

### 3.4 Teknik Analisis Data

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, dengan lebih banyak bersifat uraian dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang telah diperoleh akan dianalisis secara kualitatif serta diuraikan dalam bentuk deskriptif. Menurut (Moleong, 2013:103), analisis data adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan uraian dasar”. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data

dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Burhan Bungin (2003:70), yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.
3. Display Data Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.
4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*) Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan

kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada.

Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.

### **3.5 Pengujian Kredibilitas Data**

Dalam pengujian kredibilitas penelitian setiap penelitian harus memiliki kredibilitas yang baik sehingga dapat dipertanggung jawabkan. Kredibilitas penelitian kualitatif adalah keberhasilan mencapai maksud mengeksplorasi masalah yang majemuk atau kepercayaan terhadap hasil data penelitian. Upaya untuk menjaga kredibilitas dalam penelitian adalah melalui langkah-langkah sebagai berikut Sugiyono (2018: 270-276).

### 1. Perpanjangan pengamatan.

Menurut Sugiyono (2018: 271) perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan narasumber yang pernah ditemui maupun yang baru. Hal ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif karena ketika peneliti awal terjun kelapangan akan dianggap orang asing oleh narasumber, maka informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan.

Dengan diadakannya perpanjangan pengamatan, hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin dekat atau terbentuk rapport, ketika hal ini sudah terjadi, maka narasumber akan semakin terbuka kepada peneliti dalam memberikan informasi yang bersangkutan dengan penelitian. Setelah adanya keterbukaan yang lebih dari narasumber, peneliti bisa mengecek kembali apakah data yang sudah didapatkan tetap sama atau ada bedanya, ketika terjadi perbedaan maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.

### 2. Meningkatkan ketekunan.

Menurut Sugiyono (2018: 272) meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Hal ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif karena dengan meningkatkan ketekunan berarti peneliti akan mengecek kembali hasil penelitiannya apakah benar atau ada yang salah, ketika mengecek kembali ternyata ada kesalahan, maka peneliti bisa memperbaiki data tersebut sehingga peneliti dapat

memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

### 3. Analisis kasus negatif

Menurut Sugiyono (2018: 274) menjelaskan bahwa: “Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu”. Selanjutnya Sugiyono (2018:274) menegaskan sebagai berikut: “Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan data yang ditemukan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya. Tetapi bila peneliti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya”.

### 4. Menggunakan bahan referensi

Menurut Sugiyono (2018: 275) menyatakan bahwa: “yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti”. Yang dimaksud dari pernyataan tersebut adalah adanya bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian, sebagai contoh rekaman wawancara

### 5. Mengadakan member check

Menurut Sugiyono (2018: 276) menyatakan bahwa: “Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.”

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Penulis menyimpulkan strategi komunikasi yang dilakukan humas telah relatif baik melalui pendekatan kerjasama kepada pihak media yang bertujuan untuk meningkatkan citra baik pemerintahan DPRD Sumatera Utara melalui tahapan-tahapan guna membina korelasi dengan berbagai kalangan.
2. Habatan internal dan eksternal yang terjadi pada DPRD Sumut yaitu pola koordinasi bagian humas dengan bagian yang lain tidak terjalin dengan baik hal ini akan menyebabkan tidak terintegrasinya kebijakan dalam kasubag DPRD Sumut. Keterlambatan humas menerima dan menyebarkan informasi yang benar mengenai kegiatan dan kebijakan pemerintah kepada masyarakat sehingga tidak adanya media yang menyebarkan berita yang salah tentang pemerintah

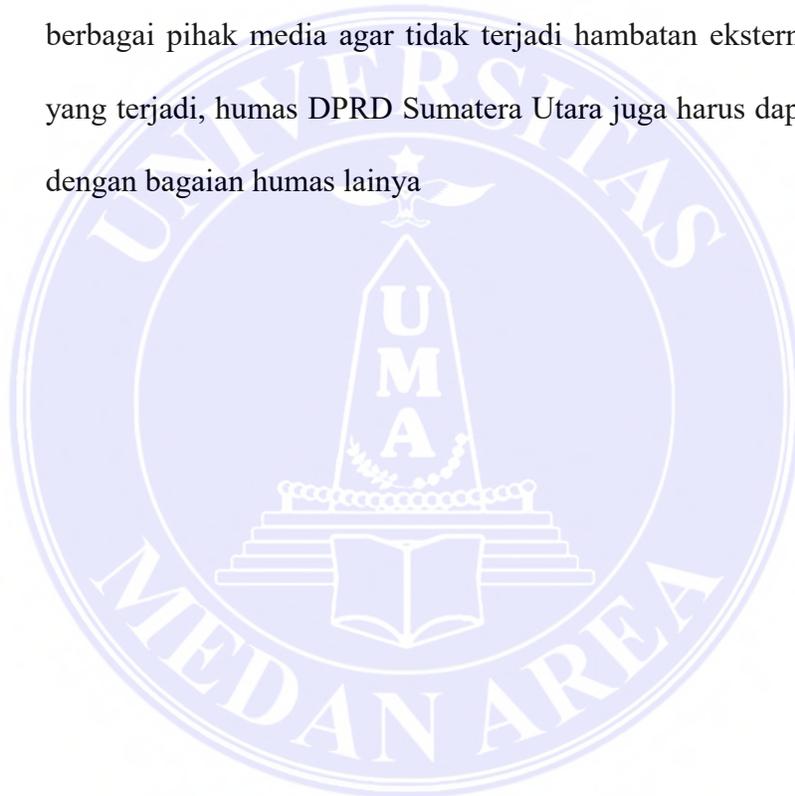
#### **B. Saran**

Berdasarkan tahapan tahapan yang dilalui dalam penulisan dan penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya peningkatan kemampuan kehumasan terhadap pegawai/staf bagian Informasi dan Protokol demi terwujudnya pelaksanaan kehumasan

yang baik pada sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara sehingga informasi-informasi yang menyebar dimasyarakat atau kalangan media dapat berjalan dengan baik dimana tujuanya untuk meningkatkan citra positif akibat kasus korupsi DPRD Sumatera Utara.

2. Humas DPRD Sumatera Utara seharusnya tegas dan cepat dalam menyebarkan informasi yang benar dengan bekerjasama dengan berbagai pihak media agar tidak terjadi hambatan eksternal dan internal yang terjadi, humas DPRD Sumatera Utara juga harus dapat bekerjasama dengan bagaian humas lainnya



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arikunto, S. 2006. Metode Penelitian Kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2003. Analisis Data Penelitian Kualitatif “Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi”. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Butterick, Keith. 2012. Pengantar Public Relations: Teori dan Praktik. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Cardona, David. 2020. Strategi Komunikasi Pembangunan Dalam Penataan Pedagang Kaki Lima. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Cangara, Hafied. 2014. PENGANTAR ILMU KOMUNIKASI. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada
- Cutlip, Scott M, Allen H Center, Glen M.Broom, Effective Public Relations Merancang dan Melaksanakan Kegiatan Kehumasan dengan Sukses, Edisi Kedelapan, Terjemahan, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta, 2005.
- Djanaid, Djanalis. 2005. Public Relations Teori dan Praktek. Malang : Program Up
- Effendy, Onong Uchjana. 2002. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Fajar, Marhaeni.2009. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Harold D. Laswell Dan Onong Uchjana Effendi. Dinamika Komunikasi. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Jefkins, Frank. 2003. Public Relations Edisi kelima, Jakarta: PT Gelora Aksara Pratama
- Kotler Philip. 2008. Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium diterjemahkan Benyamin Molan: PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Lynn H. Turner. 2008. Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi Edisi 3. Jakarta: Salemba Humanika.
- Lattimore dkk. 2010. Public Relations: Profesi dan Praktik. Jakarta: Salemba Humanika
- Moleong, Lexy J. 2013. Metode Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Naim, N, (2016). *Dasar-dasar Komunikasi Pendidikan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Ruslan, Rosady. 2010. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Seitel, Fraser P. (2017). *The Practice of Public Relations (Thirteenth Edition, Global Edition)*. England: Pearson
- Sr Maria. 2002. *Dasar-dasar Public Relations : Teori dan praktik*. Jakarta : PT. Grasindo
- Saifuddin. (2016). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Cetakan ke-21. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2003. *Dasar-Dasar Publik Relation*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Penerbit Andi: Yogyakarta.
- Zaenal Mukarom. (2020). *Teori-Teori Komunikasi*”. Cipadung Cibiru Bandung

**Karya Ilmiah :**

- Sisilia Herlina. (2015). *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintahan di Kota Malang Jurnal Universitas Tribhuwana Tunggaladewi. Volume 4 Nomor 3 Tahun 2015*
- Fitri Arinita Haloho. (2021). *Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kabupaten Simalungun dalam Meningkatkan Citra Pemerintahan Kabupaten Simalungun menggunakan penelitian jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif Jurnal Universitas Darma Agung, Medan Volume 6 Nomor 1 Tahun 2021*
- Penelitian Andi Mulyadi. (2017). *Strategi Komunikasi Humas Pemerintahan Kota Sukabumi Dalam Menjalinkan Relasi dengan Media Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Sukabumi Volume 9 Nomor 3 Tahun 2017*

Lampiran :1

**PEDOMAN WAWANCARA**

**Nama : Apriadi**  
**Nim : 188530070**  
**Prodi : Studi Ilmu Komunikasiv**  
**Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas dalam mempertahankan Citra DPRD Sumatera Utara**

*Bagaimana strategi komunikasi humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terhadap citra buruk kinerja DPRD Sumut?*

No	Pertanyaan	Jawab
1	Sejak kapan Bapak ditugaskan sebagai Kepala Humas DPRD SUMUT ?	
2	Seperti apasih pak isu-isu yang menyangkut tentang kasus korupsi di DPRD Sumut?	
3	Untuk mengatasi opini yang berkembang akibat masalah korupsi yang beredar di masyarakat langkah apa yang dilakukan DPRD Sumut ?	
4	Bagaimana perencanaan humas dalam mengatasi opini publik yang terkait maslah kasus korupsi DPRD Sumut	
5	Apakah perencanaan strategi komunikasi tersebut sangat efisien dalam mengatasi kasus tersebut?	
6	Pendekatan apa yang dilakukan humas DPRD Sumut dalam mengatasi kasus tersebut?	
7	Media apa yang digunakan humas DPRD Sumut dalam mengatasi kasus tersebut?	
8	Apakah humas DPRD Sumut bekerjasama kepada	

	media pihak lain dalam menyelesaikan kasus tersebut?	
9	Bagaimana pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas DPRD Sumut dalam menyelesaikan masalah tersebut?	
10	Apakah dalam pelaksanaan strategi komunikasi tersebut membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan masalah tersebut?	
11	Dalam melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi, apakah ada evaluasi dalam mengatasi masalah tersebut	
12	Dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi tersebut apakah humas sudah dapat mengembalikan citra baik DPRD Sumut ?	

## Apa saja hambatan komunikasi dalam mengatasi citra buruk kinerja DPR

### Sumut secara internal dan eksternal ?

No	Pertanyaan	Jawab
1	Dalam menyelesaikan masalah kasus korupsi yang beredar, apa saja hambatan komunikasi yang terjadi di dalam lingkungan humas dprd sumut ?sebutkan	
2	Mengapa hambatan komunikasi ini bisa terjadi di internal humas pak?	
3	Bagian internal mana yang mengambil peranan besar dalam hambatan tersebut?	
4	Seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi di internal humas sehingga mempengaruhi kinerja humas Dprd Sumut?	
5	Ketika terjadi hambatan yang ada di internal humas , apa tindakan bapak dalam menyelesaikan hambatan tersebut dan seberapa efektif?	
6	Bagaimana bentuk interaksi Humas dalam menjaga dan meningkatkan kinerjanya agar hambatan komunikasi ini tidak terjadi dikemudian hari	
7	Berbicara tentang internal. Tentunya hambatan komunikasi pasti terjadi di eksternal humas, nah apa saja hambatan komunikasi yang terjadi di eksternalhumas pak	
8	Berapa lama bapak dapat menyelesaikan hambatan tersebut? Dan bagaimana hasilnya?	
9	Strategi yang bagaimana bapak gunakan dalam menyelesaikan masalah tersebut ketika terjadi hambatan komunikasi di masyarakat?	
10	Seberapa besar sih pak tingkat hambatan yang terjadi? Bagaimana bapak mengevaluasi kinerja humas agar mengurangi tingkat hambatan komunikasi yang terjadi di eksternal humas!	
11	Bagaimana cara mengatasi pemberitaan tentang citra negatif?	

Lampiran :2

### **Wawancara dengan Informan**

Bagaimana strategi komunikasi humas DPRD Sumut dalam mengatasi opini publik terhadap citra buruk kinerja DPRD Sumut?

Nama : **Muhammad Sofya S.Sos**

Umur : 51 Tahun

Jabatan : Pelayanan Informasi

Alamat : Kom, Villa, Palem Kencana, Km 12 Binjai

Waktu dan Tanggal : 11.30, tanggal 4 Juli 2022

1. Sejak kapan Bapak ditugaskan sebagai Kepala Humas DPRD SUMUT ?
  - 25 Tahun
2. Seperti apakah pak isu-isu yang menyangkut tentang kasus korupsi di DPRD Sumut?
  - Isu yang terjadi pada masyarakat tidak lain tentang kasus korupsi APBD DPRD Sumut yang didapat masyarakat dari media cetak yang dipublikasikan.
3. Untuk mengatasi opini yang berkembang akibat masalah korupsi yang beredar di masyarakat langkah apa yang dilakukan DPRD Sumut ?
  - Tentunya kami selaku humas melakukan tindakan ketika mendapati masalah tersebut. Langkah yang pertama humas lakukan yaitu:
    - Melakukan rapat koordinasi kepada kasubbag-kasubbag DPRD Sumut.

- Hasil dari rapat koordinasi humas DPRD Sumut melaksanakan kebijakan yang dibuat.
4. Bagaimana perencanaan humas dalam mengatasi opini publik yang terkait masalah kasus korupsi DPRD Sumut
- Kami melakukan inovasi dengan memanfaatkan Teknologi Informasi melalui kanal informasi resmi yang ada di dunia maya seperti website. Dengan memanfaatkan kanal sosial media tersebut penyebaran informasi dengan framing positif dapat dengan cepat sampai ke masyarakat dan berita selalu update dengan cepat untuk keseluruhan wilayah provinsi Sumut. Hal ini kami lakukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan informasi, serta mengikuti budaya masyarakat dalam 1 dekade terakhir ini, yang lebih memilih menyerap informasi melalui internet.
5. Apakah perencanaan strategi komunikasi tersebut sangat efisien dalam mengatasi kasus tersebut?
- Sejauh ini sangat efisien.
6. Pendekatan apa yang dilakukan humas DPRD Sumut dalam mengatasi kasus tersebut
- Pendekatan yang dibangun yaitu dengan kerjasama kepada pihak mediasi untuk menyebar luaskan keadaan yang terjadi tentang kasus korupsi DPRD Sumut.
7. Media apa yang digunakan humas DPRD Sumut dalam mengatasi kasus tersebut?

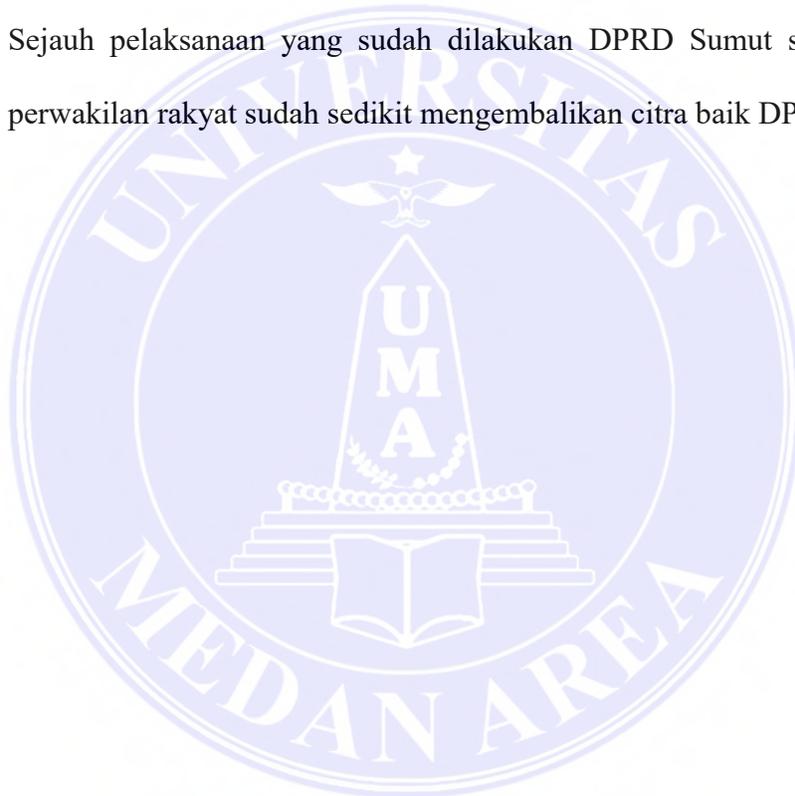
- Mediasi yang digunakan humas DPRD Sumut yaitu wibesite.
8. Apakah humas DPRD Sumut bekerjasama kepada media pihak lain dalam menyelesaikan kasus tersebut?
- Iya, humas DPRD Sumut bekerjasama kepada pihak media yaitu tribun medan. Tindakan tersebut dapat dilakukan untuk menyelesaikan masalah yang ada untuk sementara. Oleh karena itu, kehumasan selalu bekerjasama dengan media yang menjadi rekan bidang Informasi Komunikasi Publik dalam memberitakan citra positif tanpa hoax
9. Bagaimana pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas DPRD Sumut dalam menyelesaikan masalah tersebut?
- Pertama kita bangun komunikasi yang baik dulu dengan media supaya media itu juga tahu bukan berarti media tidak boleh memberitakan yang jelek tentang kasus yang dialami DPRD, tapi media harus tahu ketika memberika informasi kepada masyarakat beritanya harus berimbang karena ketika berita yang diterima oleh media itu tidak akurat atau bukan dari humas tentunya mereka akan berpihak kepada opini tapi ketika humas menyampaikan informasi kepada media hal yang benar maka mudah-mudahan media tersebut dapat menyampaikan informasi kepada masyarakat juga sesuai dengan kenyataanya.
10. Apakah dalam pelaksanaan strategi komunikasi tersebut membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan masalah tersebut?
- Tidak terlalu lama

11. Dalam melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi, apakah ada evaluasi dalam mengatasi masalah tersebut

- Evaluasi tentunya ada, tujuannya untuk mematangkan kebijakan yang sudah dilaksanakan

12. Dalam melakukan perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi tersebut apakah humas sudah dapat mengembalikan citra baik DPRD Sumut ?

- Sejauh pelaksanaan yang sudah dilakukan DPRD Sumut selaku lembaga perwakilan rakyat sudah sedikit mengembalikan citra baik DPRD Sumut.



### **Wawancara dengan Informan**

Apa saja hambatan komunikasi dalam mengatasi citra buruk kinerja DPR Sumut secara internal dan eksternal ?

Nama : - Hendri Marcos Panjaitan A.Md

-Kartina SE., M.AP

Umur : 42 Tahun

Jabatan : PNS Huma, Protokol dan Publikasi

Alamat : Jl. Bukit Barisan 1 No. 28

Waktu dan Tanggal : 11.30, tanggal 4 Juli 2022

1. Dalam menyelesaikan masalah kasus korupsi yang beredar, apa saja hambatan komunikasi yang terjadi di dalam lingkungan humas dprd sumut ?sebutkan

- Peran humas dalam mengatasi masalah-masalah yang timbul di dalam lingkungan kerja itu sendiri apabila masalah dilingkungan kerja humas berkordinasi dengan pimpinan-pimpinan dari suatu tempat supaya jalan penyelesaian masalah-masalah diselesaikan dikarenakan humas sudah mempunyai wewenang terhadap tempat tersebut. Cara humas dalam memecahkan sebuah masalah yang sedang dihadapi yaitu dengan mengumpulkan setiap humas dan membahas jalan keluar yang sedang dihadapi oleh pemprov sumut dan berkoordinasi dengan biro hukum tentang kelanjutan masalah.

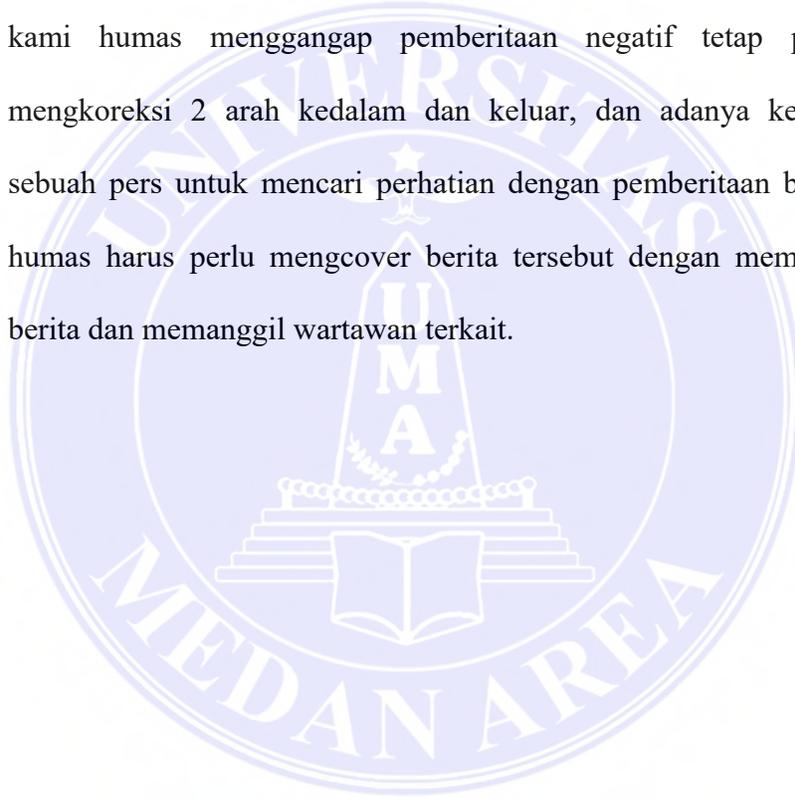
- Adanya beberapa tipe wartawan membuat susah untuk diajak bekerjasama sehingga memperlambat hal tersebut dan banyaknya media massa yang tidak profesional sehingga banyak wartawan mengertak yang menjadi kendala sehingga mengganggu dan juga kekurangan dana atau anggaran untuk mempromosikan di media online atau cetak
2. Mengapa hambatan komunikasi ini bisa terjadi di internal humas pak?
    - Karena adanya mis komunikasi antara pemimpin dan bawahan persoalan apabila pimpinan mengalami masalah pihak humas akan berkonsultasi dengan pihak biro hukum tentang masalah yang dihadapi.
  3. Bagian internal mana yang mengambil peranan besar dalam hambatan tersebut?
    - perbedaan pendapat atau persepsi.
  4. Seberapa besar hambatan komunikasi yang terjadi di internal humas sehingga mempengaruhi kinerja humas DPRD Sumut?
    - Tidak terlalu luas hanya perbedaan pendapat atau persepsi yaitu munculnya konflik pemberitaan yang sudah tersebar kepada masyarakat sehingga para anggota humas DPRD Sumut harus tetap mengikuti perintah atasan walaupun para perangkat humas memiliki prasangka buruk dengan kebijakan yang telah dibuat sebelumnya..
  5. Ketika terjadi hambatan yang ada di internal humas, apa tindakan bapak dalam menyelesaikan hambatan tersebut dan seberapa efektif?
    - Pasti saya melakukan tindakan, dengan melakukan rapat kepada seluruh perangkat humas, sejauh ini sangat efektif.

6. Bagaimana bentuk interaksi Humas dalam menjaga dan meningkatkan kinerjanya agar hambatan komunikasi ini tidak terjadi dikemudian hari?
  - Humas mengambil tindakan dalam memecahkan masalah secara profesional ditegur secara lisan. Apabila ada perbedaan dalam pemikiran menentukan acara harus menemukan solusi terbaik
7. Berbicara tentang internal. Tentunya hambatan komunikasi pasti terjadi di eksternal humas, nah apa saja hambatan komunikasi yang terjadi di eksternal humas pak
  - Gangguan Kerangka Berfikir dan ketidakpercayaan masyarakat kepada lembaga DPRD Sumut.
8. Berapa lama bapak dapat menyelesaikan hambatan tersebut? Dan bagaimana hasilnya?
  - Tidak lumayan lama, hasilnya cukup memuaskan
9. Strategi yang bagaimana bapak gunakan dalam menyelesaikan masalah tersebut ketika terjadi hambatan komunikasi di masyarakat?
  - Aktivitas humas terkait strategi komunikasi tidak lepas dari pendokumentasian kegiatan kehumasan baik berupa arsip berita dan foto.
10. Seberapa besar sih pak tingkat hambatan yang terjadi? Bagaimana bapak mengevaluasi kinerja humas agar mengurangi tingkat hambatan komunikasi yang terjadi di eksternal humas!

- Tidak terlalu besar, setelah melakukan kerja sama kepada pihak mediasi yang terkait, humas DPRD Sumut tetap melakukan evaluasi kepada tim kerja.

#### 11. Bagaimana cara mengatasi pemberitaan tentang citra negatif?

- Pemberitaan dan media sebagai cermin guna memperbaiki diri kedepannya kami humas menganggap pemberitaan negatif tetap positif dengan mengkoreksi 2 arah kedalam dan keluar, dan adanya kesengajaan dari sebuah pers untuk mencari perhatian dengan pemberitaan buruk, sehingga humas harus perlu mengcover berita tersebut dengan memberi klarifikasi berita dan memanggil wartawan terkait.



Lampiran: 3

Dokumentasi



**Wawancara dengan Bapak Muhammad Sofya S.Sos  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi Apriadi)**



**Wawancara dengan Bapak Hendri Marcos Panjaitan A.Md  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi Apriadi)**



**Wawancara dengan Ibu Kartini SE., M.Ad  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi Apriadi)**