BAB 1
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada pertengahan bulan Maret tahun 2019 lalu, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur, digemparkan dengan penangkapan ketua Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Haris Hasanuddin yang baru 10 hari menjabat menjadi Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Haris yang dilantik sebagai kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur pada 5 Maret 2019 setelah beberapa waktu mengisi posisi tersebut sebagai pelaksana tugas. Jabatan tersebut diperoleh Haris dengan dugaan menyuap anggota DPR RI sekaligus ketua umum Partai Persatuan Pembangunan (PPP) Rohamurmuziy. selain itu Haris didakwa menyuap Menteri Agama RI Lukman Hakim Saifuddin dalam kasus jual beli jabatan. Dan kejadian tersebut pun mengaitkan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

Pada tanggal 15 Maret tersebut tepatnya dihari Jumat, KPK melakukan Operasi Tangkap Tangan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur. Sebelumnya jabatan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dijabat oleh Syamsul Bahri yang sekarang menduduki jabatan di Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Sebelum menjabat sebagai Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur Haris Hasanuddin juga pernah menjabat sebagai Kepala Kantor Kemenag Surabaya.

Informasi yang diterima Kompas.com dari Hartono, anggota Satgaspam TNI di Bandara Juanda, Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Jawa Timur Haris Hasanuddin terdaftar sebagai penumpang dalam daftar rombongan KPK saat akan menuju ke Jakarta (Salman, 2019). Sebelumnya rombongan dari KPK sudah tiba di bandara Juanda Surabaya pada Pukul 14.45 WIB. Mereka masuk ruang boarding melewati pintu khusus karyawan.

Peran humas disini sangat penting untuk mengklarifikasi segala bentuk berita atau isu yang sedang menimpa Kementrian Agama. Humas di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur sebagai bagian dari organisasi Kementrian Agama, harus dapat menyesuaikan dan meningkatkan visi dan orientasi baru melalui beragam pendekatan dan upaya, agar image atau citra Kementrian Agama seiring dengan tuntunan dan perkembangan masyarakat.

Kebebasan pers dengan banyak informasi dari berbagai media baik cetak maupun elekronik telah membawa dampak bagi sebagian masyarakat. Disinilah peran humas semakin kompleks, tantangan tugas kehumasan semakin berat, semua itu dapat membawa perubahan drastis pekerjaan kehumasan akibat adanya perubahan tata nilai, pola pikir, tingkah laku, bahkan pola budaya masyarakat dan cara mengemukakan pendapat masyarakat baik individu maupun kelompok. Pemahaman kehumasan sebagai salah satu bagian dalam organisasi/lembaga semakin hari semakin memerlukan pemahaman dan pendalaman bahkan aktualisasinya dapat dilakukan setiap saat sesuai dengan perkembangan paradigma baru di era reformasi.

Humas memiliki peranan yang sangat penting, sehingga dibutuhkan orang-orang yang ahli dan berkompeten untuk menjalankan fungsi humas ini. Beberapa fungsi humas Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu menyampaikan informasi kepada masyarakat, menerima informasi dan pendapat dari masyarakat, membangun kepercayaan publik, menjaga nama baik lembaga, membangun citra Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur.

Citra adalah tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai oleh dunia kehumasan atau *public relation.* Citra adalah nilai-nilai yang dberikan masyarakat atau individu kepada perorangan atau kelompok (Ruslan, Manajemen Public Relation, 2008) . Citra sendiri tidak dapat dihitung atau diukur secara matematis, karena citra datang dari lingkungan sekitar maka efek dari citra sendiri dapat dirasakan suatu organisasi, dengan penilaian tersebut berbentuk positif atau negatif.

Citra dalam organisasi sengaja diciptakan supaya organisasi tersebut mempunyai nilai positif dilingkungan sekitar. Citra juga bisa disebut sebagai aset terpenting dari suatu organisasi, yang secara garis besar citra adalah seperangkat ide, dan kesan seseorang terhadap suatu perusahaan (Kasali R. , 2005)

Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur yaitu merupakan instansi yang bergerak untuk pelayanan masyarakat atau suatu instansi pemerintahan pasti tidak terlepas dari adanya suatu pemberitaan, terutama pemberitaan miring. Apapun berita yang diterima oleh masyarakat umumnya langsung diterima mentah – mentah oleh masyarakat tanpa di cari tahu kebenarannya terlebih dahulu.

Pemberitaan miring yang terjadi di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur secara tidak langsung akan mempengaruhi citra lembaga Kementrian

Agama Provinsi Jawa Timur di mata Publik. Pemberitaan miring yang terjadi di Kementrian Agama membuat citra terhadap lembaga menurun. Hal tersebut juga akan merubah pandangan masyarakat terhadap tugas, organisasi, wewnang dan tanggung jawab lembaga Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur.

Masyarakat memiliki peran penting dalam pembentukan citra (*image*). Proses pembentukan presepsi pada Lembaga Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur bukan semata-mata diperoleh dengan membaca berita saja. Melainkan juga dapat diperoleh dari faktor eksternal individu seperti kelompok pergaulan dan peran Media Massa. Selain itu, proses pembentukan citra seseorang terhadap suatu objek akan dipengaruhi oleh efek kognitif dari komunikasi yang mereka lakukan.

Dalam proses pembentukan citra tentunya tidak terlepas dari peran dan fungsi humas dalam suatu lembaga / organisasi tertentu. Praktisi humas dalam praktiknya saling berkaitan dengan ilmu komunikasi karena keduanya merupakan satu kesatuan yang utuh dan beriringan dengan kegiatan humas. Karena humas merupakan metode ilmu komunikasi sebagai salah satu kegiatan yang berkaitan dengan suatu organisasi. Praktisi humas berperan melakukan komunikasi timbal balik yang bertujuan menciptakan rasa saling menghargai, saling mempercayai, menciptakan good will, mendapatkan dukungan publik, tentu itu semua demi tercapainya citra positif bagi suatu lembaga. Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadapsuatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya (Ruslan, 2008)

Hal yang paling utama bagi suatu lembaga ialah menjaga reputasi dan citra, sehingga wajar jika segala upaya dilakukan oleh sebuah lembaga demi menjaga citra dan reputasi yang baik pada suatu lembaga tersebut. Kehumasan bagi lembaga pemerintahan ialah merevitalisasi komunikasi yang produktif dan efektif bagi masyarakat. Selain itu, peran kehumasan merupakan tugas penting dalam membangun citra lembaga dan merevitalisasi citra negatif yang sedang terjadi pada lemabaga tersebut serta tugas humas menjaga, meningkatkan kewibawaan lembaga serta image dan opini publik yang positif .

Praktisi humas memiliki tugas utama yaitu membentuk opini publik menuju opini yang lebih baik, terutama dalam mengembangkan persepsi terbaik sebuah lembaga. Praktisi Humas sendiri bertugas untuk memengaruhi cara pandang dan menciptakan citra yang baik atau publikasi yang positif merupakan

prestasi sekaligus menjadi tujuan utama sebuah lembaga atau perusahaan terutama bagi aktifitas humas. Karena apabila citra positif telah dicapai oleh suatu perusahaan, maka hal ini akan memengaruhi bagaimana tanggapan masyarakat terhadap lembaga Kementrian Agama itu sendiri. Praktisi Humas Kementrian Agama memiliki tugas dan tantangan yang cukup berat. Tentu praktisi Humas berperan besar dalam merevitalisasi citra positif dan kepercayaan publik terhadap lembaga Kementrian Agama.

Dari pemeparan klatar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, ”Manajemen Public Relations dalam Merevitalisasi Citra di Kementrian Agama Provinsi Jawa Timur” .

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, dapat dirumuskan permasalahan yaitu : Bagaimana manajemen humas dalam merevitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur ?.

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen humas dalam merevitalisasi citra di Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan keilmuan dibidang manajemen humas dalam merevitalisasi citra di Kemenag Jatim, sehingga dalam penelitian tersebut dapat diketahui bagaimana humas Kemenag Jatim dalam merevitalisasi citra, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk penelitian selanjutnya atau menjadi kontribusi moril yang relevan dan dapat diterapkan pada instansi-instansi lain.

1.4.1 Manfaat Teoritis

a. Untuk menambah referensi terhadap kajian yang terkait dengan Manajemen Humas.
b. Sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan dimasa yang akan datang.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Memberikan informasi tentang Manajemen *Public Relations* Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur dalam merevitalisasi citra.
b. Memberikan pemahaman akan Manajemen *Public Relations* dalam revitasisasi citra.
c. Sebagai bahan evaluasi agar terciptanya lembaga pemerintahan yang menggunakan manajemen humas dalam merevitalisasi citra.

1.6 SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran merngenai laporan penelitian ini, maka sistematika penelitianya disusun sebagai berikut:

BAB 1 : merupakan bab pendahuluan yang didalamnya terdapat sub pembahasan antara lain tentang, latar belakang, masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian secara praktis dan teoritis, serta sistematikan penelitian.

BAB 2 : Adalah bab yang berisikan tentang kajian teori yang didalamnya membahas tentang kajian pustaka seperti, hasil penelitian terdahulu, landasan teori, kerangka dasar pemikiran.

BAB 3 : Pada bab ini berisikan metode penelitian yang memiliki sub bab seperti tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian , sumber data dan teknis pengumpulan data, teknis analisis data, dan keabsahan data penelitian.

BAB 4 : Pada bab ini berisikan deskripsi obyek, penyajian data, dan pembahasan.

BAB 5 : Pada bab terakhir ini berisikan penutup dengan sub bab yaitu, kesimpilan dan rekomendasi.