

**FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN
UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA**

SKRIPSI

Oleh :

INNAS MUSLIANI
1503110171

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI HUBUNGAN MASYARAKAT**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi, oleh:


Nama Lengkap : **INNAS MUSLIANI**
N.P.M : 1503110171
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : **FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN
UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN
INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA**

Medan, 15 Maret 2019

Dosen Pembimbing


Drs. ZULFAHMI, M.I.K.om

Disetujui Oleh
Ketua Program Studi


NURHASANAH NASUTION, S. Sos, M.I.Kom

Dekan,




Dr. ARIEFIN SALEH, S.Sos, MSP

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama Lengkap : **INNAS MUSLIANI**
N P M : 1503110171
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Pada hari, tanggal : Rabu, 13 Maret 2019
W a k t u : Pukul 07:45 WIB s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom**
PENGUJI II : **MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M.I.Kom**
PENGUJI III : **Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom**

PANITIA PENGUJI

Ketua,

Sekretaris,


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP


Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom



PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohim

Dengan ini saya, Innas Musliani NPM 1503110171, menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kerjasama di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah tulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Skripsi ini beserta nilai-nilai ujian skripsi dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, Maret 2019
Yang Menyatakan,



Innas Musliani
Innas Musliani

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt. yang telah memberikan kekuatan Rahmat dan Karunia-Nya serta telah memberikan kekuatan dan kesehatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan judul **“Fungsi Pranata Humas Kesyahbandaran Utama Belawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa”** tepat pada waktu yang telah ditentukan. Dimana skripsi ini tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Stara 1 (S1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang akan mengakhiri masa kuliahnya pada setiap perguruan tinggi seperti halnya pada perguruan tinggi swasta Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara. Dengan penulisan ini diharapkan dapat meningkatkan mutu suatu perguruan tinggi serta dapat memberikan sumbangan pemikiran pada perusahaan tempat penulisan mengadakan penelitian di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda Ujang Mustafa dan Ibunda Lili Indriasari, yang tercinta yang telah banyak berkorban dan memberi semangat kepada penulis baik moril maupun material selama penulis mengikuti perkuliahan sampai dengan selesainya skripsi ini.

Terwujudnya skripsi ini tak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak untuk itu penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Arifin Saleh , S. Sos., MSP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FSIP UMSU
4. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu mengoreksi, memberi saran, memberikan nasehat, dorongan serta pengaruh kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Kepada seluruh Dosen serta Staf FISIP UMSU yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan, arahan, motivasi serta nasihat selama penulisan.
6. Terima kasih kepada pihak Humas Kesyahbandaran Utama Belawan yang telah mengizinkan saya untuk meneliti di Perusahaan tersebut.
7. Untuk uni tersayang Intan Muslimah dan adik ku tersayang Indis Muslikha yang sangat penulis sayangi terima kasih telah menjadi penyemangat penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Terima kasih kepada Muhammad Rizky Prasetya yang telah membantu, memotivasi serta memberikan support selama penulis menyelesaikan skripsi.
9. Kepada sahabat saya Nurhafizah yang telah bersama-sama sampai akhir semester ini, semoga canda tawa kita menjadi cerita di hari tua.

Penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi semua pihak dan bermanfaat bagi penulis khususnya pembaca dalam menambah pengetahuan dan wawasan.

Aamiin.

Wassalamu'alaikum warrahmatullahi wabarakatu

Medan, 1 Maret 2019

Penulis

Innas Musliani

FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA

Oleh:

Innas Musliani
1503110171

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran humas dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan, hambatan yang muncul dari pihak humas dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, dan upaya humas dalam mengatasi hambatan tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek penelitian dalam penelitian ini yaitu 1 orang Humas dan 2 orang Pengguna Jasa. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mendeskripsikan Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa dengan baik tanpa hambatan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai komunikator atau pusat kegiatan berkomunikasi dalam memperlancar alur informasi perusahaan seperti menerima segala pengaduan atau keluhan pengguna jasa, memberikan segala informasi yang dibutuhkan pengguna jasa.

Kata kunci: Peran Humas, Pelayanan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB IPENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pembatasan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Sistematika Penelitian.....	7
BAB IILANDASAN TEORI	
2.2. Fungsi Pranata Humas.....	9
2.2.1. Definisi Humas.....	9
2.2.2. Jenis Kegiatan dan Unsur Public Relations.....	13
2.2.3. Tujuan Humas.....	14
2.2.4. Fungsi Humas.....	14
2.2.5. Peran Public Relatios/ Hubungan Masyarakat.....	16
2.2.6. Ruang Lingkup Public Relations.....	17
2.2.7. Tugas Kehumasan Pemerintah.....	20
2.3. Komunikasi.....	20
2.3.1. Definisi komunikasi.....	20
2.3.2. Unsur-unsur Komunikasi.....	24

2.3.3.	Proses Komunikasi.....	25
2.3.4.	Proses Komunikasi.....	25
2.3.5.	Model Komunikasi.....	26
2.3.6.	Tujuan dan fungsi komunikasi.....	29
1. 2.4.	Komunikator.....	30
2. 2.5.	Hubungan.....	31
3. 2.6.	Komunikasi Public.....	32
2.6.1.	Definisi Komunikasi Public.....	32
2.6.2.	Tujuan komunikasi public.....	32
2.6.3.	Pentingnya komunikasi publik dalam organisasi.....	32
2.6.4.	Penyampaian Komunikasi Public.....	33
2.7.	Media Public Relations.....	34
2.7.1.	Definisi Media Public Relations.....	34
2.7.2.	Praktik Media Relations.....	35
2.7.3.	Teknik-Teknik Media Relations.....	36
2.8.	Media Massa.....	37
2.8.1.	Definisi Media Massa.....	37
2.8.2.	Fungsi Media Massa.....	37
2.8.3.	Peran Media Massa.....	38
2.9.	Komunkasi Massa.....	39

2.9.1. Definisi Komunikas Massa.....	39
2.9.2. Fungsi Komunikasi Massa.....	39
2.9.3. Tujuan Teori Komunikasi Massa.....	40
2.10. Pelayanan Jasa.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	43
3.2. Kerangka Konsep.....	43
3.3. Definisi Konsep.....	44
3.4. Kategorisasi.....	49
3.5. Informan/ Narasumber.....	49
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.7. Teknik Analisis Data.....	50
3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	51
3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian.....	51

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Wawancara.....	53
4.1.1. Informan 1.....	54
4.1.2. Informan 2.....	56
4.1.3. Informan 3.....	57
4.2. Pembahasan Hasil Penelitian.....	57

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	62
----------------------	----

5.2. Saran.....	63
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kategorisasi.....	51
-----------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	46
Gambar 3.2 Buku pelaut.....	47
Gambar 4.2 Para Narasumber.....	54
Gambar 4.3 Informan I.....	55
Gambar 4.4 Informan II.....	57
Gambar 4.5 Informan III.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan zaman menuntut saling ketergantungan antara satu orang dengan orang lain maupun antara organisasi dengan publik sehingga membutuhkan hubungan harmonis yang dilandasi oleh sikap saling percaya untuk memenuhi kebutuhan. Mewujudkan hubungan harmonis antara satu orang dengan orang lain memiliki makna penting dalam organisasi. Membangun dan mengembangkan hubungan-hubungan yang baik antara organisasi dengan publik memiliki peran penting untuk tujuan dari organisasi tersebut. Adanya saling ketergantungan antara individu dengan organisasi maupun organisasi dengan publik telah menciptakan kebutuhan akan fungsi baru dalam manajemen, fungsi itulah yang disebut dengan hubungan masyarakat.

Hubungan masyarakat atau sering disebut dengan Humas atau *public relations* itu merupakan salah satu bagian dari suatu instansi yang mempunyai tugas memahami dan mengevaluasi berbagai opini publik atau isu publik terhadap suatu instansi yang digunakan sebagai masukan terhadap berbagai kebijakan agar tercipta keharmonisan antara suatu instansi dengan publik sebagai tujuan akhir. Humas sebagai komunikator publik harus mampu menyampaikan segala informasi kepada masyarakat dengan baik. Humas Kesayabandaran Utama Belawan merupakan humas yang memiliki fungsi dalam memberikan segala informasi dan

segala kegiatan pemerintahan kepada masyarakat luas. Baik secara elektronik maupun non elektronik. Adanya unit kehumasan bagi setiap instansi pemerintah merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka penyebaran tentang aktivitas instansi tersebut baik ke dalam maupun ke instansi pemerintah lainnya maupun keluar atau ke masyarakat pada umumnya.

Humas pemerintah merupakan suatu alat untuk memperlancar jalannya interaksi serta penyebaran informasi melalui surat, email, dan media elektronik lainnya. Begitu juga yang harus dilakukan dengan humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan harus mampu menjaga hubungan-hubungan yang baik dengan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Terdapat empat Kantor Kesyahbandaran Utama yang terletak di pelabuhan-pelabuhan besar di Indonesia. Keempat kantor Kesyahbandaran Utama tersebut adalah Kantor Syahbandar Utama Belawan di Belawan di Medan, Kantor Syahbandar Utama Tanjung Priok di Jakarta Utara, Kantor Syahbandar Utama Tanjung Perak di Surabaya, dan Kantor Syahbandar Makassar di Makassar, Sulawesi Selatan.

Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan adalah Unit Pelaksanaan Teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan Laut di lingkungan Pelabuhan Utama Belawan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran serta mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan keselamatan dan keamanan pelayaran. Bagian umum dan hubungan masyarakat (*humas*) mempunyai tugas

melakukan urusan surat menyurat, kearsipan, kerumahtanggaan dan urusan umum, serta urusan bantuan hukum, penyiapan bahan-bahan penyelesaian permasalahan hukum dan hubungan masyarakat. Peran humas di kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai penghubung organisasi dengan pengguna jasa/ masyarakat. Pelaksanaan peran humas sebagai penghubung dengan publik di wujudkan dengan proses komunikasi.

Fungsi kantor Kesyahbandaran Utama Belawan :

1. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi kapal, perpanjang buku pelaut, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal.
2. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
3. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (B3), pengisian bahan bakar, pembangunan fasilitas pelabuhan, lail layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan surat persetujuan berlayar .
4. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan, dan pemadaman kebakaran diperairan pelabuhan, penanganan musibah dilaut, pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan kewanaman pelayaran.

5. Pelaksaaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
6. Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan, dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan menteri .
7. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan seta sarana bantu navigasi pelayaran.
8. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keaman dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan.
9. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan /atau pelayanan jasa kepelabuhan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan.
10. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan pada pelabuhan; dan
11. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Dari berbagai jasa yang ada di kantor Kesyahbandaran Utama Belawan seperti disebutkan diatas, penelitian ini hanya berfokus pada jasa memperpanjang buku pelaut. Buku pelaut adalah salah satu dokumen yang mutlak harus dimiliki

oleh seorang pelaut. Buku pelaut (*SEAMANBOOK*) dikeluarkan atau diterbitkan oleh Syahbandar atau Syahbandar di pelabuhan perikanan kecuali kapal perang dan/atau kapal negara/kapal pemerintah sepanjang tidak dipergunakan untuk kegiatan niaga. Seorang pelaut dalam meniti karirnya bekerja dikapal selalu dalam pengawasan Kantor Kesyahbandaran oleh karenanya didalam buku pelaut dijelaskan nama, tempat tanggal lahir, dan alamat seorang pelaut. Buku pelaut juga mempunyai masa aktifnya dan dapat diperpanjang setiap lima tahun sekali sebanyak tiga kali perpanjangannya, setelah itu diadakan pergantian buku yang baru.

Dalam lembaran buku pelaut didata juga oleh Kantor Kesyahbandaran pengalaman-pengalaman kerja seorang pelaut, karir kepangkatan, berhenti bekerja dengan alasannya, bekerja pada kapal yang baru, ijazah pelaut yang dimiliki itu menandakan bahwa keberadaan seorang pelaut selalu dipantau oleh pemerintah, dalam hal ini Kementerian Perhubungan melalui Direktur Jendral Perhubungan laut, Kantor Kesyahbandaran. Kegunaan buku pelaut bagi seorang pelaut adalah sebagai bukti yang tercatat tentang karirnya diatas kapal yang menjadi pengalaman kerja untuk dipertimbangkan oleh perusahaan-perusahaan pelayaran yang menggunakan jasa seorang pelaut untuk ditempatkan diposisi yang sesuai diatas kapal. Untuk menerbitkan buku pelaut Kantor Kesyahbandaran memberikan syarat-syarat diantaranya seorang pelaut harus dinyatakan sehat oleh dokter rumah sakit yang ditunjuk. Kesehatan yang diuji kepada seorang pelaut diantaranya adalah tidak buta warna, pendengaran dan penglihatan dinyatakan sehat serta tidak memiliki sejarah penyakit yang berbahaya dan bebas narkoba.

Peran humas sangat penting dalam suatu instansi atau organisasi dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa sehingga perlu ditelaah lagi mengenai pelaksanaan peran humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Blawan berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penelitian ini berjudul "Fungsi Pranata Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut "Bagaimana Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa."

1.3 Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, penulis ingin membatasi ruang lingkup penelitian tentang pelayanan pada pengguna jasa yaitu focus tentang jasa memperpanjang buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan. Bagaimana Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, khususnya jasa memperpanjang buku pelaut.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah "Mengetahui dan mendeskripsikan lebih mendalam tentang bagaimana humas kesyahbandaran utama belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa".

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Secara Teoritis

Adapun manfaat penelitian ini secara teoritis ialah bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya hubungan Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa.

1.5.2. Manfaat Secara Akademis

Secara akademis diharapkan dapat memberikan manfaat untuk memperdalam pengetahuan dan sumber penelitian di kalangan mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

1.5.3. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa.

1.6 Sistematika Penulisan

1.6.1. Bab I Pendahuluan

Pada bagian pendahuluan memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan.

1.6.2. Bab II Uraian Teoritis

Adabagian ini menguraikan tentang fungsi pranata humas, definisi Humas, Komunikasi, Komunikator, Hubungan, Komunikasi public, Media public relations, Media massa, Komunikasi massa, Pelayanan jasa.

1.6.3. Bab III Metode Penelitian

Pada bagian metode penelitian berisikan persiapan pelaksanaan penelitian yang menguraikan tentang jenis penelitian, kerangka konsep, kegorisasi, informan/narasumber, teknik pengumpulan data, teknikanalisis data, lokasi dan waktu penelitian.

1.6.4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Pada bagian hasil penelitian berisikan hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

1.6.5. Bab V Penutup

Pada bagian penutup berisikan simpulan, saran, dan daftar pustaka.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1. Fungsi Pranata Humas

Pranata Humas merupakan jabatan fungsional yang keberadaannya diatur dalam Keppres nomor 87 tahun 1999, “jabatan fungsional adalah kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggungjawab, wewenang dan hak Pegawai Negeri Sipil (PNS) dalam satuan tugas organisasi yang dalam melaksanakan tugasnya didasarkan pada keahlian atau keterampilan tertentu serta mandiri”. Pranata humas sebagai salah satu jabatan fungsional PNS yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan, baik informasi berskala nasional maupun daerah/lokal.

Tugas pokok pranata humas adalah melakukan kegiatan pelayanan informasi dan kehumasan. Meliputi perencanaan pelayanan informasi dan kehumasan, pelayanan informasi, pelaksanaan hubungan kelembagaan, dan pelaksanaan hubungan personal serta pengembangan pelayanan informasi dan kehumasan. Artinya, semua tugas pelayanan informasi dan kehumasan termasuk dalam cakupan penilaian jabatan fungsional pranata humas.

2.2. Public relations/Humas

2.2.1. Definisi Humas

Di tahun 1944 “*The Dictionary of Sociology*” menjelaskan public relations adalah sebagai landasan teknik dan teori yang digunakan untuk menyesuaikan hubungan dengan publik sesuai pokok masalahnya. *Public*

relations sebagai landasan teori dan teknik mepresentasikan penggunaan sosiologi, psikologi sosial, ilmu pengetahuan politik dan ekonomi, seperti juga keterampilan-keterampilan khusus dari wartawan, seniman-seniman, ahli-ahli organisatoris, praktis periklanan, dll, agar dapat melibatkan secara khusus pada bidang permasalahan tertentu. (Danandjaja, 2011:14).

Selanjutnya, Pada 1973 Bertram R. Canfield & Frazier Moore mendefinisikan, public relations merupakan falsafah sosiasl dari manajemen yang dinyatakan dengan kebijaksanaan dan mempraktekkan melalui komunikasi timbal-balik dengan publik, berusaha untuk menjamin adanya saling pengertian dan kerja sama. (Danandjaja, 2011:15)

Denny Griswold menjelaskan, suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar kepentingan publik, merencanakan dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik. (Danandjaja, 2011:16)

Lebih lanjutnya, Menurut Oemi, Public Relations adalah seni menciptakan pengertian public yang lebih baik sehingga dapatmemperdalam kepercayaan public terhadap suatu individu atau organisasi , bias ditulis dengan singkat menjadi PR, dan lazim disebut Purel atau hubungan masyarakat , masih merupakan bidang baru, terutama di Indonesia.Dalam pertemuan di Mexico City yang dihadiri oleh wakil-wakil dari pakar humas/ Public Relations dari Negara maju ditetapkan defenisi-definisi humas yang lebih singkat, yang dinamakan The Statement of Mexico.Definisi itu adalah “*Public Relations* adalah seni dan ilmu

pengetahuan sosial yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kecenderungan, memprediksi konsekuensinya, menasehati para ahli pemimpin organisasi, dan melaksanakan program yang terencana mengenai kegiatan-kegiatan yang melayani, baik kepentingan organisasi maupun kepentingan public atau umum".Menurut *Public Relations News* (Frazier, 2004), humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi sikap publik, mengidentifikasi kebijaksanaan dan prosedur seorang individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan menjalankan program untuk mendapatkan pengertian dan penerima publik.

Dafinisi berikutnya, menurut Frazier (2004) yaitu "Humas adalah filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi dua arah dengan publiknya, berusaha untuk memperoleh saling pengertian dan itikad baik"

Frank Jefkins menjelaskan "*Public Relations* adalah sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikais yang terencana, baik dalam maupun ke luar, antar suatu organisasi dengan semua khalayak dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan pada saling pengertian".Dalam kegiatan *Public Relations* memberikan masukan dan nasihat terhadap berbagai kebijakan manajemen yang berhubung dengan opini dan isu public yang tengah berkembang.

Selanjutnya, menurut Abdurahman(1993), PR mempunyai dua pengertian, yaitu *Public Relation* dalam arti teknik komunikasi dan *Public Relations* sebagai metode komunikasi.Propaganda, priklanan, dan publisitas bertujuan memunculkan dan membentuk pengertian (*good wil*), dukungan, dan citra positif

dari publiknya, baik internal. Untuk itu, diperlukan rechearch program publik relations yang cermat dan hati-hati agar proses perencanaan komunikasi yang terjadi dapat efektif'Dari beberapa definisi di atas, terdapat beberapa kesamaan konsep tentang definisi *Public Relations*, yaitu:

- a. *Deliberate*, artinya kegiatan *Public Relations* pada dasarnya merupakan kegiatan yang disengaja.
- b. *Planned*, artinya kegiatan *Public Relations* merupakan kegiatan yang terorganisasi rapi atau terencana.
- c. *Performance*, artinya *Public Relations* yang efektif harus didasarkan pada kebijakan dan penampilan yang sesungguhnya.
- d. *Public Interest*, artinya alasan mendasar dari kegiatan *Public Relations* adalah memenuhi kepentingan public dan tidak semata-mata untuk membantu organisasi meningkatkan keuntungan yang sebesar-besarnya.
- e. *Two Ways Communications*, artinya dalam kegiatan *Public Relations* harus terjadi pertukaran komunikasi.
- f. *Management Functions*, artinya *Public Relations* paling efektif jika menjadi bagian dari proses pengambilan keputusan dalam sebuah manajemen organisasi.

Dari berbagai batasan *Public Relations* dapat ditarik konsep bahwa PR berfungsi untuk memahami dan mengevaluasi berbagai opini/public ataupun isu public yang berkembang terhadap suatu organisasi/perusahaan. (Mukarom,2015:45-47).

2.2.2 Jenis Kegiatan dan Unsur Public Relations

Kegiatan *Public Relations* merupakan implementasi dari tugas humas untuk mencapai tujuan humas dan menjalankan fungsi dan peranannya secara menyeluruh. Kusumastuti (2004) menyebutkan bahwa kegiatan *Public Relations* pada hakikatnya merupakan kegiatan berkomunikasi dengan berbagai macam symbol komunikasi, verbal maupun nonverbal.

1. Kegiatan komunikasi verbal

1. Menulis proposal
2. Menulis artikel
3. Menulis/membuat progress report
4. Menulis untuk presentasi
5. Membuat press release
6. Membuat rekomendasi

Kegiatan komunikasi verbal lisan, antara lain :

1. Jumpa pers
2. Guest guide/ open house
3. Announcer
4. Presenter
5. Desk informations

2. Kegiatan komunikasi nonverbal

Kegiatan komunikasi nonverbal meliputi penyelenggaraan pameran, seminar, special event, riset/penelitian, dan sebagainya.

Menurut Edward L. Bernay, terdapat tiga unsur utama dalam humas yaitu :

- a. Memberikan penerangan kepada masyarakat
- b. Melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung.
- c. Mengintegrasikan sikap dan perbuatan suatu badan/ lembaga sesuai dengan sikap dan perbuatan masyarakat dan begitu juga sebaliknya.

(Mukarom. 2015:47-48).

2.2.3. Tujuan Humas

Pada tahap perencanaan program humas, hal pertama yang harus dilakukan adalah penetapan tujuan. Frida Kusumastuti (2004) menyebutkan tujuan humas, yaitu :

- a. Terpeliharanya saling pengertian.
- b. Menjaga dan membentuk saling percaya.
- c. Memelihara dan menciptakan kerja sama. Dengan demikian tujuan humas pada intinya adalah mewujudkan dan memelihara hubungan salingpercaya dengan public dalam rangka menjalin kerja sama yang baik. (Mukarom, 2015:55).

2.2.4. Fungsi Humas

Fungsi adalah harapan publik terhadap apa yang seharusnya dilakukan oleh *public relations* sesuai dengan kedudukannya sebagai seorang *public relations*. Jadi, public relations dikatakan berfungsi apabila dia mampu melakukan

tugas dan kewajibannya dengan baik, berguna atau tidak dalam menunjang tujuan perusahaan dan menajmin kepentingan publik.

Secara garis besar fungsi Humas (*public relations*) adalah :

1. Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya (*maintain good communication*).
2. Melayani kepentingan publik dengan baik (*serve public's interest*).
3. Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik (*maintain good morals & manners*).

Sedangkan Cultip & Center menyebut fungsi public relations sebagai berikut :

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

Pada tahun 1975, *Foundation for Public Relations Research and Education* mengumpulkan 65 praktisi public relations dalam sebuah studi. Hasilnya diperoleh beberapa poin penting tentang fungsi public relations.

Public relations/ Humas adalah fungsi manajemen yang tugas nya :

- a. Membantu memelihara dan menjaga komunikasi, pengertian, penerimaan kerja sama antara organisasi dan publiknya (*establish and maintain mutual lines of communication, understanding, acceptance and cooperation between an organization and its publics*).
- b. Mencakup manajemen masalah dan isu (*involves the management of problem and issues*).
- c. Membantu manajemen selalu memberikan informasi pada dan responsif terhadap opini publik (*helps management to keep informed on and responsive to public opinion*).
- d. Mendefinisikan dan menekankan pada tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik (*defines and emphasizes the responsibility of management to serve public interest*).
- e. Membantu manajemen selalu mengikuti dan memanfaatkan perubahan (*helps management to keep abreast of and utilize change*).
- f. Melayani sistem pencegahan awal untuk mengantisipasi tren (*serving an early warning system to help anticipate trends*).
- g. Menggunakan riset dan teknik komunikasi yang beretika sebagai alat-alat pokok (*uses research and ethical communication techniques as its principal tools*). (Kriyantono, 2012:21-23).

2.2.5. Peran Public Relations/ Hubungan Masyarakat

Adapun peran Public Relations menurut Dozier dan Broom (2000) adalah :

1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Seorang praktisi public Relations yang berpengalaman dan memiliki kemampuan tinggi dapat membantu mencari solusi dalam penyelesaian masalah hubungan dengan publik.

2. Fasiliator Komunikasi (*Communication Faciliator*)

Praktisi public Relations bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam hal mendengarkan keinginan dan harapan publiknya.

3. Fasiliator Proses Pemecahan Masalah (*Problem Solving Process Facilitator*)

Peranan praktisi public relations dalam pemecahan masalah merupakan bagian dari tim manajemen. Hal ini dimaksudkan untuk membantu pimpinan organisasi, baik sebagai penasihat (*advisor*), mengambil tindakan eksekusi (keputusan) dalam mengatasi persoalan maupun krisis yang tengah dihadapi secara rasional dan professional.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technichian*)

Peranan communications menjadikan praktisi public relations sebagai *journalist in resident*, yang hanya menyediakan layanan teknis komunikasi. (Mukarom, 2015:56-57).

2.2.6. Ruang Lingkup Public Relations

Ruang lingkup pekerjaan humas, sebagaimana dikemukakan Cultip dan rekan dapat dikelompokkan dalam berbagai bidang pekerjaan, yaitu menjadikan iklan sebagai bagian dari pemasaran dan menggabungkan press agency kedalam publisitas karena pada dasarnya press agency merupakan bagian dari publisitas

sementara iklan menjadi salah satu kegiatan pemasaran. Ruang lingkup pekerjaan humas dapat dibagi menjadi enam bidang pekerjaan, yaitu publisitas, pemasaran, public affairs, manajemen isu, lobi dan hubungan investor.

1. Publisitas

Salah satu kegiatan yang sering dilakukan humas adalah publisitas, yaitu kegiatan menempatkan berita mengenai seseorang, organisasi atau perusahaan di media massa. Dengan kata lain, publisitas adalah upaya orang atau organisasi agar kegiatannya diberitakan media massa. Publisitas lebih menekankan pada proses komunikasi satuarah sedangkan humas adalah komunikasi dua arah. Publisitas merupakan salah satu alat dalam kegiatan humas, namun humas tidak akan dapat berbuat banyak tanpa publisitas.

2. Pemasaran

Pemasaran adalah untuk menarik atau memuaskan klien atau pelanggan (*customer*) dalam jangka panjang dalam upaya mencapai tujuan ekonomi perusahaan.

3. Public affairs

Public affairs dapat di definisikan sebagai *a specialized part of public relations that builds and maintains governmental and local community relations in order to influence public policy.* (Bidang khusus public relations yang membangun dan mempertahankan hubungan dengan pemerintah dan komunitas lokal agar dapat memengaruhi kebijakan publik). Definisi ini menunjukkan bahwa terdapat dua

pihak yang menjadi focus perhatian public affairs, yaitu pemerintah dan masyarakat lokal. Pemerintah meliputi pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

4. Manajemen isu

Manajemen isu (*issues management*) merupakan upaya organisasi atau perusahaan untuk melihat kecenderungan isu atau opini publik yang muncul di tengah masyarakat dalam upaya organisasi atau perusahaan untuk memberikan tanggapan atau respons yang sebaik-baiknya. Tanggapan yang baik diperlukan agar isu atau opini publik itu tidak berkembang secara negative sehingga merugikan perusahaan atau agar isu tidak berkembang menjadi konflik yang tidak diinginkan.

5. Lobi

Lobi adalah bidang khusus humas yang membangun dan memelihara hubungan dengan pemerintah utamanya untuk tujuan memengaruhi peraturan dan perundang-undangan. Orang yang melakukan lobi disebut dengan lobyis yang berasal dari kata bahasa inggris "*lobbyist*". Lobyis merupakan profesi yang diakui di Amerika, khususnya oleh parlemen Negara. Bahkan, konstitusi Amerika memberikan perlindungan bagi kelompok masyarakat untuk melakukan lobi dengan parlemen atau pemerintah berkenaan dengan rencana penyusunan suatu undang-undang baru.

6. Hubungan Investor

Menurut Cultip dan rekan tugas hubungan investor adalah meningkatkan nilai saham perusahaan dan mengurangi biaya modal (*cost of capital*) dengan carameningkatkan kepercayaan pemegang saham dan dengan membuat

saham perusahaan menjadi menarik bagi para investor individu dan investor institusi serta para analis keuangan. Cultiip merinci tuga investor relations ialah :

1. Mengikuti perkembangan bursa saham.
2. Menyediakan informasi mengenai kondisi perusahaan kepada masyarakat keuangan.
3. Memberikan saran kepada manajemen terkait dengan saham perusahaan.
4. Memberikan jawaban terhadap berbagai pertanyaan bidang keuangan.

(Morissan, 2010: 9-30).

2.2.7. Tugas Kehumasan Pemerintah

- a) Tugas strategis : ikut serta dalam decision making process.
- b) Tugas taktis :
 1. Memberikan informasi
 2. Memberikan motivasi
 3. Menjalankan komunikasi timbale balik
 4. Membuat citra yang baik

Tugas taktis dapat disebut juga dengan singkat mengamankan kebijaksanaan pemerintah. Supaya dapat menjalankan tugas “taktis” secara baik, maka tugas “strategis” perlu dimiliki oleh humas. Tugas strategis ini penting, mengingat humas mempunyai fungsi sebagai juru bicara dan koordinator lalu lintas informasi dengan masyarakat. Dengan demikian humas akan selalu dapat mengetahui latar belakang daripada suatu kebijaksanaan dan keputusan yang diambil. (Hidayat, 2007:63-64).

2.3. Komunikasi

2.3.1. Definisi komunikasi

Kata atau istilah komunikasi (dari bahasa Inggris *communication*) secara etimologis berasal dari bahasa Latin *communicatus*. Kata ini bersumber pada kata *communis* yang memiliki makna “berbagai” atau menjadi milik bersama”, yaitu usaha yang memiliki tujuan untuk kebersamaan atau kesamaan makna. Menurut Ruben dan Steward 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 pengertian komunikasi tersebut sehingga dapat dilancarkan secara efektif, bahwa para peminat komunikasi sering mengutip paradigma yang ditemukan oleh Harold Laswell dalam karyanya, *The Structure and Function of Communication in Society* (Effendy, 1994), menyatakan cara yang baik untuk menjelaskan komunikasi adalah dengan cara menjawab pertanyaan *who says what which channel to whom with what effect*. (Mukarom, 2015:76).

Istilah komunikasi diadopsi dari bahasa Inggris yaitu “Communication”. Istilah ini berasal dari bahasa Latin “*communicare*” yang bermakna membagi sesuatu dengan orang lain, memberikan sebagian untuk seseorang, bercakap-cakap, bertukar pikiran, berhubungan, berteman, dan sebagainya (Hardjana, 2003).

Forsdale (Muhammad, 1995) mengartikan komunikasi sebagai suatu proses memberikan signal menurut aturan tertentu, sehingga dengan cara ini sistem dapat disusun, dipelihara, dan diubah. Merrinhe’s (Hoy dan Miskel, 1978) mengartikan komunikasi itu adalah si pengirim menyampaikan pesan yang

diinginkan kepada si penerima dan menyebabkan terjadinya tanggapan (respon) dari si penerima pesan sebagaimana yang dikehendakinya. (Edi 2014 : 1-2).

Selanjutnya, Komunikasi adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan oleh manusia dengan sarana tertentu dan imbas tertentu. Proses itu disampaikan oleh seseorang pada diri sendiri atau orang lain. Penerima pesannya pun bisa diri sendiri atau orang lain, dalam skala luas ataupun sempit. Sarana untuk menyampaikan dan menerima pesan kadang berupa hal-hal yang melekat pada diri, kadang berupa hal-hal yang dibuat lebih lanjut dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. Imbasnya kadang sesuai dengan keinginan pengirim/penerima pesan, kadang tidak sesuai. (Maarif, 2016:14).

Sunarjo dan Djoenaisih Sunarjo dalam “Sari Ilmu Komunikasi (komunikasi persuasi dan Retorika) memberikan gambaran definisi komunikasi sebagai berikut:

1. Charles H. Cooley

Dengan komunikasi dimaksud mekanisme yang mengadakan hubungan antara manusia dan yang mengembangkan semua lambang dan pikiran-pikiran bersama dengan arti yang menyertainya dan melalui keleluasaan (*space*) serta menyediakan tepat pada waktunya.

2. Carl I. Hovland

Ilmu komunikasi adalah suatu sistem yang berusaha menyusun prinsip-prinsip dalam bentuk yang tepat mengenai hal memindahkan penerangan dan membentuk pendapat serta sikap-sikap. Carl I. Hovland selanjutnya

mengemukakan: Komunikasi adalah proses di mana seorang individu mengoperkan perangsang untuk mengubah tingkah laku individu-individu yang lain.

3. William Albig

Komunikasi adalah proses pengoperan lambang-lambang yang berarti bagi individu-individu.

4. Wilbur Schramm

Komunikasi ialah suatu usaha untuk mengadakan persamaan dengan orang lain.

5. Sir Geral Barry

Berkomunikasi adalah berunding. Bahwa dengan berkomunikasi orang memperoleh pengetahuan, informasi, dan pengalaman karena itu saling mengerti percakapan, keyakinan, kepercayaan, dan kontrol sangat diperlukan.

Dalam garis besarnya dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dan pengertian dari seseorang kepada oranglain. Komunikasi akan dapat berhasil apabila sekiranya timbul saling pengertian, yaitu jika kedua belah pihak, si pengirim dan si penerima informasi dapat memahaminya. Hal ini tidak berarti bahwa kedua belah pihak harus menyetujui sesuatu gagasan tersebut, tetapi yang penting adalah kedua belah pihak sama-sama memahami gagasan tersebut. Dalam keadaan seperti inilah baru dapat dikatakan komunikasi telah berhasil baik (komunikatif). (Widjaja, 2002 : 14-15)

Lebih lanjutnya, Komunikasi merupakan suatu proses saat orang berusaha untuk menyampaikan informasi dan mendapatkan hal-hal yang menjadi sasarannya. Proses ini melibatkan pengirim, pesan, saluran, penerima, dan akibat komunikasi. (Tondowidjojo, 2004:14).

2.3.2. Unsur-unsur Komunikasi

Komunikasi dapat ditinjau pada lima unsur utama yang disampaikan pada teori komunikasi Lasswell, yaitu *who says what in which channel to whom and with what effect*. Model komunikasi SMCRE dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. *Source*, yaitu individu atau pejabat humas yang berinisiatif sebagai sumber atau menyampaikan pesan-pesannya.
2. *Message*, yaitu gagasan, ide berupa pesan, informasi, pengetahuan, ajakan, bujukan atau ungkapan yang akan disampaikan komunikator kepada komunikasi.
3. *Receiver*, yaitu pihak yang menerima pesan dari komunikator. Receiver sering disebut dengan sebagai komunikan.
4. *Channel*, yaitu media, sarana, atau saluran yang dipergunakan oleh komunikator dalam mekanisme penyampaian pesan-pesan kepada khalayaknya.
5. *Effect*, yaitu dampak yang terjadi dalam proses penyampaian pesan-pesan tersebut, yang dapat berakibat positif ataupun negatif menyangkut tanggapan, persepsi, dan opini dan hasil komunikasi tersebut. (Mukarom, 2015:82-83).

2.3.3. Proses Komunikasi

Berdasarkan paradigma Lasswell, proses komunikasi dapat dibagi dalam dua tahap, yaitu proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi sekunder.

1. Proses Komunikasi Secara Primer

Proses komunikasi secara primer adalah proses penyampaian pikiran dan/ atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan lambing(*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer dalam komunikasi adalah pesan verbal (*Bahasa*) dan pesan non verbal (*gesture, isyarat, gambar, warna dan sebagainya*) yang secara langsung mampu menerjemahkan pikiran dan/ atau perasaan komunikator kepada komunikan.

2. Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambing sebagai media pertama. Proses komunikasi secara sekunder menggunakan media yang dapat diklarifikasikan sebagai media massa(*surat kabar, televise, radio, dan sebagainya*) Dan media nirmassa (*telepon, surat, megapon, dan sebagainya*). (Mukarom, 2015:77-78).

2.3.4. Proses Komunikasi

William I. Gorden mengategorikan fungsi komunikasi menjadi sebagai berikut :

1. Komunikasi Sosial

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, kelangsungan hidup, memperoleh kebahagiaan, menghindari tekanan dan ketegangan, antara lain melalui komunikasi yang bersifat menghibur dan memupuk hubungan orang lain.

2. Komunikasi Ekspresif

Komunikasi berfungsi menyampaikan perasaan (emosi) kita. Perasaan tersebut, terutama dikomunikasikan melalui pesan nonverbal. Perasaan sayang, peduli, rindu, simpati, gembira, sedih, takut, perhatian, marah, dan benci tidak hanya dapat disampaikan melalui kata-kata, tetapi juga bias disampaikan secara lebih ekspresif melalui perilaku nonverbal.

3. Komunikasi Ritual

Suatu komunikasi sering melakukan upacara yang berbeda-beda sepanjang tahun dan sepanjang hidup, yang disebut para antropolog sebagai *rites of passage*, mulai upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun, pertunangan, siraman, pernikahan, dan lain-lain.

4. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum, yaitu menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap, menggerakkan tindakan, dan menghibur. Tujuan jangka pendek, misalnya memperoleh pujian, menumbuhkan kesan yang baik, memperoleh simpati, empati, keuntungan material,

ekonomi, dan politik, yang antara lain dapat diraih dengan pengelolaan kesan, yakni taktik-taktik verbal dan nonverbal, seperti berbicara sopan, mengobral janji, mengenakan pakaian necis, dan sebagainya yang pada dasarnya untuk menunjukkan kepada orang lain tentang diri kita seperti yang kita inginkan. Tujuan jangka panjang dapat diraih melalui keahlian komunikasi, misalnya keahlian berpidato, berunding, berbahasa asing, ataupun keahlian menulis. (Mukarom, 2015:80-81).

2.3.5. Model Komunikasi

Model komunikasi adalah gambaran sederhana dari proses yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen komunikasi dan komponen lainnya. Penyajian model ini dimaksudkan untuk mempermudah pemahaman proses komunikasi dan melihat komponen dasar yang perlu ada dalam suatu komunikasi.

a. Model Lasswell

Salah satu model komunikasi yang tua, tetapi masih digunakan orang untuk tujuan tertentu adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh Harlod Lassell (Forsdale, 1981), seorang ahli ilmu politik dari Yale University. Ia menggunakan ilmu pertanyaan yang perlu ditanyakan dan dijawab dalam proses komunikasi, yaitu who (siapa), in which medium (dalam media apa), to whom (kepada siapa), dan dengan what effect (apa efeknya).

b. Model Shannon

Model komunikasi lain yang banyak digunakan adalah model komunikasi dari Claude Shannon atau lebih terkenal dengan model Shannonwever. Model ini

berbeda dengan model Lasswell mengenai istilah yang digunakan bagi setiap komponen. Model Shannon terdiri atas beberapa tahap berikut :

1. Sumber informasi (*information source*)

Dalam komunikasi manusia, sumber informasi utama adalah otak. Pada otak terdapat kemungkinan pesan yang jumlahnya tidak terbatas.

2. Transmitter

Pada komunikasi tatap muka, transmitter adalah alat-alat pembentukan suara dan

dihubungi dengan otot-otot serta organ tubuh lainnya yang terlibat dalam penggunaan bahasa nonverbal. Adapun pada komunikasi yang menggunakan mesin alat-alat komunikasi, transmitternya adalah alat itu sendiri, seperti telepon, radio, televisi, foto, dan film.

3. Penyandingan (*encoding*) pesan

Penyandingan (*encoding*) pesan diperlukan untuk mengubah ide dalam otak ke dalam suatu sandi yang cocok dengan transmitter.

4. Penerima dan decoding

Istilah Shannon mengenai penerima dan decoding atau penginterpretasian pesan berlawanan dengan istilah penyandian pesan.

5. Tujuan (*destination*)

Destination adalah otak manusia yang menerima pesan, yang berisi bermacam-macam hal. Ingatan atau pemikiran mengenai kemungkinan dari arti pesan.

6. Sumber gangguan (*noise*)

Dalam komunikasi Shannon ini terlihat factor sumber gangguan ketika memindahkan signal dari transmitter kepada penerima.(Mukarom, 2015:84-86).

2.3.6. Tujuan dan fungsi komunikasi

6. Agar menjadi tahu dan memberitahukan, misalnya antar hubungan pergaulan sehari-hari, surat edaran, pengumuman, pemberitahuan, dan sebagainya.
7. Menilai masukan atau hasil atau suatu pola pemikiran, misalnya umpan balik, tanggapan atas pendapatan, evaluasi anggaran, penilaian rencana, dan sebagainya.
8. Mengarahkan atau diarahkan, misalnya manajer mengarahkan sumber tenaga, material, uang, mesin, rapat kerja, seminar, penataran latihan kerja, petunjuk pelaksanaan, petunjuk teknis, dan sebagainya.
9. Memengaruhi dan dipengaruhi, misalnya motivasi, persuasi, stimulasi dan sebagainya.
10. Mengandung beberapa fungsi incidental atau netral yang tidak langsung memengaruhi tercapainya tujuan dan hubungan dalam pergaulan sosial.
11. Dari paparan tersebut, terlihat bahwa komunikasi dapat meniptakan rasa pemahaman, tingkat penermaan, dan motivasi terutama untuk menjawab hal, terkait *who says* (sumber komunikator), *what* (pesan), *in which channel* (saluran/media) *to whom* (penerimaan), dan *in which effect* (akibat/perubahan). (Hubeis dkk, 2012:19:19-20).

2.4. Komunikator

Komunikator adalah pihak yang mengirim pesan kepada khalayak. Karena itu komunikator biasa disebut pengirim, sumber, source atau encoder. Sebagai pelaku utama dalam proses komunikasi, komunikator memegang peranan yang sangat penting, terutama dalam mengendalikan jalannya komunikasi. Untuk itu, seorang komunikator harus terampil komunikasi, dan juga kaya ide serta penuh daya kreativitas. (Cangara, 2004:81)

Lebih lanjutnya, dalam komunikasi, setiap orang ataupun kelompok dapat menyampaikan pesan-pesan komunikasi itu sebagai suatu proses, dimana komunikator dapat menjadi komunikan, dan sebaliknya komunikan dapat menjadi komunikator.

1. Penampilan

Khusus dalam komunikasi tatap muka atau yang menggunakan media pandang dengan audio visual, seorang komunikator harus menyesuaikan diri dengan lingkungan dan komunikan. Penampilan ini sesuai dengan tata karma dan memperhatikan keadaan, waktu, dan tempat.

2. Penguasaan masalah

Seseorang yang tampil/ ditampilkan sebagai komunikator haruslah betul-betul menguasai masalahnya. Apabila tidak, maka setelah proses komunikasi berlangsung akan menghambat efektivitas komunikasi. Dalam suatu proses komunikasi timbal balik, yang lebih menguasai masalah akan cenderung memenangkan tujuan komunikasi.

3. Penguasaan bahasa

Komunikator harus menguasai bahasa dengan baik. Bahasa ini adalah bahasa yang digunakan dan dapat dipahami oleh komunikan. Komunikator mutlak menguasai istilah-istilah umum yang digunakan oleh lingkungan tertentu (khusus). Penguasaan bahasa akan sangat membantu menjelaskan pesan-pesan yang ingin kita sampaikan kepada audiensi. Tanpa penguasaan bahasa secara baik dapat menimbulkan kesalahpahaman atau menimbulkan ketidakpercayaan terhadap komunikator. Sebaiknya gunakan bahasa yang baik dan benar. (Widjaja, 2000:31).

2.5. Hubungan

Suatu hubungan melibatkan seri interaksi antara dua individu. Masing-masing interaksi tersebut relatif terbatas dalam lamanya, tetapi dipengaruhi oleh interaksi pada waktu lampau sehingga memengaruhi interaksi dimasa yang akan datang. Namun, suatu hubungan dapat berlangsung tanpa adanya interaksi dan aspek subjektif, khususnya memori waktu interaksi dulu dan ekspektasi hubungan dimasa depan yang menyangkut aspek kognitif dan efektif. Setiap hubungan adalah sebagian dari suatu jaringan hubungan dengan lainnya (Puspitawati, 2013:77).

Kamus Besar Bahasa Indonesia (*KBBI-Depdikbud*) menuliskan bahwa ikatan pertalian (keluarga, persahabatan, dan sebagainya) antara mereka masih ada keluarga, persahabatan antara bangsa-bangsa Asia Tenggara.

Hubungan merupakan kesatuan karena individual mempunyai karakteristik yang bervariasi, kemudian saling bertalian membentuk kesatuan dan dianggap sebagai hubungan totalitas.

2.6. Komunikasi Public

2.6.1. Definisi Komunikasi Public

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. (Muhammad, 2009:197).

2.6.2. Tujuan komunikasi public

Tujuan umum dari komunikasi publik terutama sekali adalah untuk memberikan informasi kepada sejumlah besar orang mengenai organisasi misalnya mengenai aktivitas-aktivitas organisasi dan hasil produksi organisasi. Selain dari itu komunikasi publik juga bertujuan untuk menjalin hubungan antara organisasi dengan masyarakat diluar organisasi seperti pemakaian jasa organisasi, pemakaian hasil produksi organisasi dan masyarakat umumnya. Komunikasi publik juga dapat digunakan untuk memberikan hiburan kepada sejumlah orang, seperti menceritakan pengalaman yang menyenangkan kepada orang banyak. (Muhammad, 2009:197-198).

2.6.3. Pentingnya komunikasi publik dalam organisasi

Organisasi sebagai sistem terbuka harus berhubungan dengan lingkungan luarnya terutama sekali dengan badan-badan yang berpengaruh kepada kehidupan organisasi ini sendiri. Seperti badan pemerintahan, pemakai jasa atau hasil

produksi organisasi, leveransir dan badan lainnya. Salah satu cara untuk mengadakan hubungan ini adalah dengan berkomunikasi.

Pemberian informasi kepada publik bertujuan untuk mengubah sikap publik terhadap informasi yang diberikan misalnya bertambah kepercayaan orang atau kesan baik orang terhadap organisasi tersebut. (Muhammad, 2009:198).

2.6.4. Penyampaian Komunikasi Public

Persiapan presentasi yang baik hendaklah diikuti dengan cara penyampaian yang baik sehingga memungkinkan komunikasi itu efektif. Pembicara bertanggung jawab memberikan presentasi yang berharga dan karena itu bertanggung jawab untuk menyampaikan presentasi lisan dengan baik perlulah diperhatikan beberapa hal seperti berikut :

a. Kontak mata

Kontak mata adalah teknik komunikasi nonverbal yang sangat membantu si pembicara dalam menjelaskan idenya kepada pendengar.

b. Vokalik

Presentasi lisan yang disampaikan dengan suara yang jelas dan enak didengar dapat memukau pendengar. Tetapi sebaliknya presentasi yang disampaikan dengan suara yang tidak bervariasi, monoton akan membosankan para pendengarnya, sehingga mengurangi perhatian pendengar.

c. Ketepatan

Penyampaian pembicaraan terutama isi pembicaraan itu sendiri hendaklah cocok dengan kesempatan presentasi tersebut. Pakaian kita, gerakan dan semua elemen penyampaian akan bervariasi menurut perbedaan situasi atau kondisi dari presentasi. Kadang-kadang suatu presentasi disampaikan dalam situasi informal atau dalam suasana pendengar rileks, maka penyampaian presentasi pun hendaknya disesuaikan dengan situasi tersebut. Begitu juga sebaliknya, bila kondisi formal maka cara penyampaian presentasi juga hendaknya bersifat formal. Di samping mempertimbangkan kondisi dan topic pembicaraan, juga dipertimbangkan apa yang diharapkan si pendengar untuk didengar.

d. Perencanaan

Kunci strategi yang terbaik adalah perencanaan. Oleh karena itu sebelum penyampaian presentasi, si pembicara terlebih dahulu telah membuat perencanaan yang matang. Pilihlah topik pembicaraan yang cocok untuk diberikan pada pendengar dengan berdasarkan analisis pendengar. Persiapkanlah materi yang di perlukan dan rencanakanlah bagaimana strategi penyampaian yang dikira cocok dengan pendengar. (Muhammad, 2009:203-205).

2.7. Media Public Relations

2.7.1. Definisi Media Public Relations

Barbara Averill (1997), “Media relations hanyalah salah satu bagian dari public relations, namun ini bias menjadi perangkat yang sangat penting dan efisien. Begitu kita bisa menyusun pesan yang bukan saja diterima tetapi juga dipandang penting oleh media lokal, maka kita sudah membuat langkah besar menuju keberhasilan program kita.” Mengapa ungkapan itu menarik? Karena Averill menyamakan media relations dengan publisitas. Ringkasan media relations adalah publisitas. Averil menyebut media relations sebagai salah satu bagian dari Public Relations yang merupakan sarana yang penting dan efisien.

Lesly (1991:7) menjelaskan media relations sebagai berhubungan dengan media komunikasi untuk melakukan publisitas atau merespons kepentingan media terhadap organisasi. Apa yang diuraikan Lesly ini lebih pada sisi manfaat yang diperoleh organisasi dan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam menjalankan media relations. Manfaat tersebut berupa publisitas. Sedangkan kegiatan yang bisa menopang publisitas itu adalah merespons kepentingan media. Tujuannya adalah untuk keberhasilan program. Dalam pengertian media relations tersebut, bila diringkaskan kurang lebih bisa menjadi mempromosikan organisasi melalui media massa. (Iriantara, 2011: 28-29).

2.7.2. Praktik Media Relations

1. Pengumpulan fakta. Pengumpulan fakta ini bisa dilakukan dengan penelitian, menganalisis pemberitaan media atau membaca kecenderungan.
2. Merumuskan permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian atau kajian itu kemudian dirumuskan permasalahan yang dihadapi organisasi. Misalnya, organisasi menghadapi permasalahan memburuknya citra salah satu produk atau publik memersepsi secara keliru program inovasi produk yang dijalankan organisasi bisnis.
3. Perencanaan dan penyusunan program. Berdasarkan permasalahan yang sudah dirumuskan itu lalu dibuat perencanaan untuk memperbaikinya. Misalnya, setelah diketahui citra yang memburuk direncanakan dan disusun program pemulihan citra.
4. Menjalankan rencana itu melalui tindakan dan komunikasi. Tindakan tersebut misalnya meluncurkan iklan yang baru atau menyelenggarakan konferensi pers.
5. Harus dilakukan evaluasi terhadap semua rangkaian kegiatan dan program Public Relations tersebut. (Iriantara, 2011:33).

2.7.3. Teknik-Teknik Media Relations

Media relations pada dasarnya merupakan tindakan komunikasi yang dilakukan organisasi media massa kepada publik-publik atau stakeholders-nya, maka pada dasarnya teknik-teknik komunikasi bermedia dipergunakan dalam media public relations.

Dua teknik yang umum dipergunakan adalah publisitas dan periklanan. Publisitas ada yang mengartikan sebagai PR yang bebas biaya dengan caramenyampaikan pesan melalui media massa, dengan maksud menyampaikan informasi dari perspektif pembuat pesan yakni organisasi. Publisitas dilakukan antara lain dalam bentuk pemberitaan atau tulisan berupa artikel. Sedangkan priklanan adalah penyampaian pesan nonpribadi dengan mengeluarkan biaya melalui media massa untuk menginformasikan atau mempengaruhi. (Iriantara, 2011: 40-41).

2.8. Media Massa

2.8.1. Definisi Media Massa

Media massa adalah media yang digunakan untuk menyampaikan pesan kepada khalayak dalam jumlah besar atau sering disebut massa. Secara etimologis, kata Media berasal dari Bahasa Latin Medium yang secara harfiah berarti ‘tengah’, ‘perantara’, atau ‘pengantar’. Atau dengan kata lain media adalah perantara atau pengantar dari komunikator (pengirim pesan) kepada komunikan (penerima pesan). Sedangkan massa merupakan kata serapan yang berasal dari Bahasa Inggris mass artinya massa atau jumlah besar dan sering diartikan dengan massa, rakyat, atau, merakyat. Dengan kata lain massa merupakan masyarakat atau publik, dalam hal ini penerima pesan media massa. (Darmastuti, 2012:57).

2.8.2. Fungsi Media Massa

Menurut Dominick (2009), fungsi media massa dalam komunikasi adalah :

1. Pengawasan (*Surveillance*)

- Pengawasan peringatan (*Warning before surveillance*). Fungsi ini terjadi ketika media massa menginformasikan sesuatu yang berupa ancaman.
 - Pengawasan instrumental (*Instrumental surveillance*). Penyebar atau penyampaian informasi melalui media massa memiliki kegunaan atau dapat membantu khalayak dalam kehidupan sehari-hari.
2. Penafsiran (*Interpretation*). Media massa tidak hanya memasukkan fakta dan data, tetapi juga memberikan penafsiran kejadian-kejadian penting.
 3. Pertalian (*Linkage*). Media massa dapat menyatukan anggota masyarakat yang beragam sehingga membentuk pertalian berdasarkan kepentingan dan minat yang sama tentang sesuatu.
 4. Penyebar nilai-nilai (*Transmission of values*). Dalam penyebaran nilai-nilai, media massa memiliki peranan yang sangat besar dalam menyebar nilai-nilai dari masyarakat yang satu kepada masyarakat lain.
 5. Hiburan (*Entertainment*). Fungsi hiburan dari media massa merupakan fungsi yang paling disukai oleh masyarakat dan paling banyak diminati dan ditonton oleh masyarakat. (Darmastuti, 2012:79-80).

2.8.3. Peran Media Massa

1. Sebagai instansi pencerahan masyarakat, yaitu perannya sebagai media edukasi. Media massa menjadi media setiap saat mendidik masyarakat supaya cerdas, berpikiran terbuka, dan menjadi masyarakat yang maju.
2. Media massa juga menjadi informasi, yaitu media yang setiap saat menyampaikan informasi kepada masyarakat. Harapannya, informasi yang

disampaikan oleh media massa kepada masyarakat adalah informasi yang terbuka, jujur, dan benar.

3. Media massa sebagai media hiburan. Sebagai agent of change, media massa juga menjadi institusi budaya, yaitu institusi yang setiap saat menjadi corong kebudayaan, katalisator perkembangan budaya. Sebagai agent of change, media massa juga mendorong agar perkembangan budaya bermanfaat bagi manusia bermoral (Bungi, 2006:86) (Darmastuti, 2012:79-80).

2.9. Komunikasi Massa

2.9.1. Definisi Komunikasi Massa

Komunikasi massa ialah komunikasi melalui atau menggunakan media massa. (Hidayat, 2007:24)

Selanjutnya, komunikasi massa yang paling sederhana dikemukakan oleh Bittner (Rahmat, 2003: 188), yakni : komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang (*mass communication is messages communicated through a mass medium to a large number of people*). (Tondowidjojo, 2004: 3)

Lebih lanjutnya, Komunikasi massa bisa didefinisikan dalam tiga ciri :

1. Komunikasi massa diarahkan kepada audiens yang relatif besar, heterogen, dan anonim.

2. Pesan-pesan yang disebarkan secara umum, sering dijadwalkan untuk bisa mencapai sebanyak mungkin anggota audiens secara serempak dan sifatnya sementara.
3. Komunikator cenderung berada atau beroperasi dalam sebuah organisasi yang kompleks yang mungkin membutuhkan biaya yang besar. (Widjaja, 2008:4).

2.9.2. Fungsi Komunikasi Massa

Effendy (1993) mengemukakan fungsi komunikasi massa secara umum salah satunya adalah fungsi informasi. Fungsi memberikan informasi ini diartikan bahwa media massa adalah penyebar informasi bagi pembaca, pendengar atau pemirsa. Berbagai informasi dibutuhkan oleh khalayak media massa yang bersangkutan sesuai dengan kepentingannya. Khalayak sebagai makhluk sosial akan selalu merasa haus akan informasi yang terjadi. (Ardianto, 2007:18).

2.9.3. Tujuan Teori Komunikasi Massa

1. Untuk menjelaskan pengaruh-pengaruh komunikasi massa. Pengaruh ini mungkin yang kita harapkan seperti pemberitaan kepada masyarakat selama pemilihan, atau yang tidak diharapkan, seperti menyebabkan peningkatan kekerasan dalam masyarakat.
2. Untuk menjelaskan manfaat komunikasi massa yang digunakan oleh masyarakat. Dalam beberapa hal, melihat manfaat komunikasi massa oleh masyarakat menjadi lebih bermakna daripada melihat pengaruhnya. Pendekatan ini mengakui adanya peranan yang lebih aktif pada audiens komunikasi. Setidaknya ada dua faktor yang digabung untuk memberikan

tekanan yang lebih besar pada aktivitas audiens dan penggunaan komunikasi massa daripada pengaruhnya. Salah satu faktornya adalah bidang psikologi kognitif dan pemrosesan informasi. Factor lain adalah perubahan teknologi komunikasi yang bergerak menuju teknologi yang semakin tidak terserialisasi, pilihan pengguna yang lebih banyak, diversifikasi yang lebih besar, dan keterlibatan yang lebih aktif dengan isi komunikasi oleh pengguna individual.

3. Untuk menjelaskan pembelajaran dari media massa. Satu pertanyaan penting yang masih belum dapat dijawab dengan sepenuhnya adalah, Bagaimana orang belajar dari media massa? Seperti yang akan kita lihat, skema konsep yang mungkin menjadi bagian dari jawaban tersebut.
4. Untuk menjelaskan peran media massa dalam pembentukan pandangan-pandangan dan nilai-nilai masyarakat. Para politisi dan tokoh masyarakat sering memahami pentingnya peran komunikasi massa dalam pembentukan nilai-nilai dan pandangan dunia. Kadang-kadang mereka mungkin membesar-besarkan suatu masalah dan ikut mengkritik acara-acara atau film-film tertentu yang kebanyakan didasarkan hanya pada spekulasi. Namun, naluri dasar mereka bahwa isi media massa memengaruhi nilai-nilai masyarakat mempunyai kebenaran. (Severin, 2009:13-14).

2.10. Pelayanan Jasa

Beberapa penulis mengungkapkan definisi jasa sebagai berikut :

1. William J. Stanto (1981 : 529) :

Jasa adalah sesuatu yang dapat didefinisikan secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

2. Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner (2000: 3)

Jasa adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah (seperti kenikmatan, hiburan, santai, sehat) bersifat tidak berwujud. (Alma: 2018:245-246). Jasa lembaga pemerintah untuk dikonsumsi oleh masyarakat banyak ragam dan jenisnya. Masyarakat sebagai pembayar yang berhak mendapat layanan yang cepat, bersih, dan memuaskan. (Alma, 2018:245-246).

Jasa yang disediakan oleh lembaga pemerintah ialah :

1. Jasa keamanan-kepolisian, militer.
2. Jasa keadilan-pengadilan negeri.
3. Jasa kesehatan-rumah sakit, puskesmas, klinik.
4. Jasa perizinan-izin usaha, izin bangunan, izin angkutan.
5. Jasa air minum-PDAM.(Alma, 2018:356).

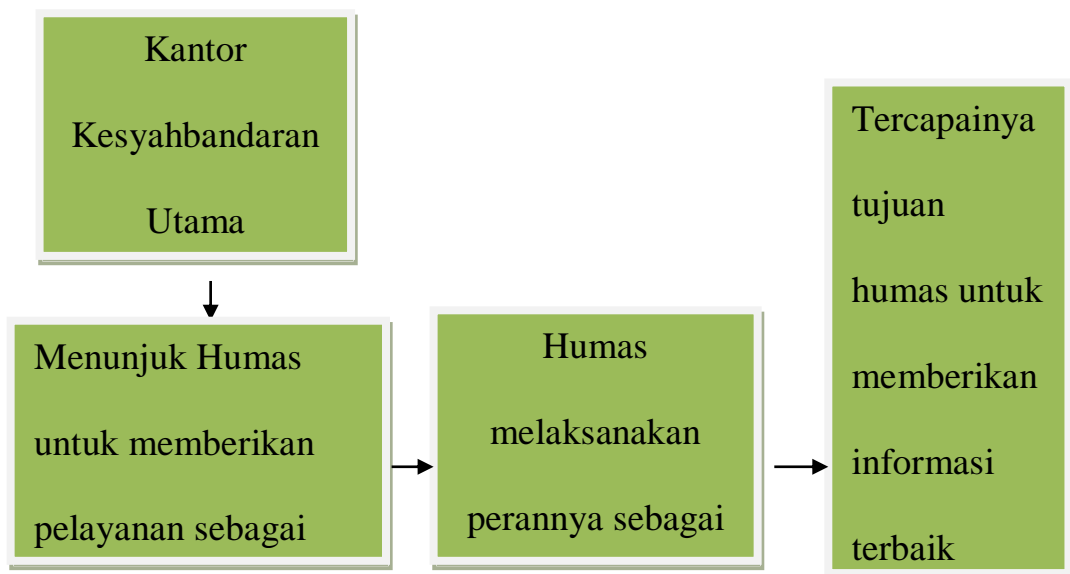
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis atau tipe penelitian adalah penelitian deksriptif kualitatif, karena penelitian ini berusaha menggambarkan data secara obyektif berdasarkan data atau fakta yang ditemukan. Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini dituntut untuk memiliki obyek yang jelas agar data yang diperoleh akurat. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan deksriptif kualitatif yang bertujuan mendapatkan gambaran umum tentang Bagaimana Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan pelayanan jasa. Dalam penelitian ini peneliti bertindak sebagai pengamat. Penelitian ini berusaha menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data hasil observasi, maka peneliti juga menyajikan data dan menganalisa data

3.2. Kerangka Konsep



Gambar 3.1 Kerangka Konsep

3.3. Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel, yang dijadikan pedoman dalam penelitian, sehingga tujuan dan arahnya tidak menyimpang. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah :

1. Humas

Lesly (1991:7) menjelaskan media relations sebagai berhubungan dengan media komunikasi untuk melakukan publisitas atau merespons kepentingan media terhadap organisasi. Apa yang diuraikan Lesly ini lebih pada sisi manfaat yang diperoleh organisasi dan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam menjalankan media relations. Manfaat tersebut berupa publisitas. Sedangkan kegiatan yang bisa menopang publisitas itu adalah merespons kepentingan media. Tujuannya adalah untuk keberhasilan program. Dalam pengertian media relations tersebut, bila diringkaskan kurang lebih bisa menjadi mempromosikan organisasi melalui media massa. (Iriantara, 2011: 28-29).

2. Komunikasi Publik

Komunikasi publik adalah pertukaran pesan dengan sejumlah orang yang berada dalam organisasi atau yang di luar organisasi, secara tatap muka atau melalui media. (Muhammad, 2009:197).

3. Humas sebagai komunikator

Humas sebagai komunikator mempunyai fungsi ganda yaitu: keluar, iya memberikan informasi kepada khalayak sesuai dengan kebijaksanaan instansinya

dan ke dalam, ia wajib meyerap reaksi dari khalayak untuk kepentingan instansinya. (Hidayat, 2007:63)

4. Kesyahbandaran Utama Belawan

1. Profil

Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan Melalui Direktur Jenderal Perhubungan Laut di lingkungan Pelabuhan Utama Belawan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran serta mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan dan keamanan pelayaran. Fungsi Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan :

1. Pelaksanaan pengawasan dan pemenuhan kelaiklautan kapal, sertifikasi kapal, perpanjangan buku pelaut, pencegahan pencemaran dari kapal dan penetapan status hukum kapal.
2. Pelaksanaan pemeriksaan manajemen keselamatan kapal.
3. Pelaksanaan pengawasan keselamatan dan keamanan pelayaran terkait dengan kegiatan bongkar muat barang berbahaya, barang khusus, limbah bahan berbahaya dan beracun (*B3*), pengisian bahan bakar, pembangunan fasilitas pelabuhan, lail layar dan kepelautan, tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran, pemanduan dan penundaan kapal, serta penerbitan surat persetujuan berlayar .
4. Pelaksanaan pemeriksaan kecelakaan kapal, pencegahan, dan pemadaman kebakaran diperairan pelabuhan, penanganan musibah dilaut, pelaksanaan

perlindungan lingkungan maritim dan penegakan hukum dibidang keselamatan dan kewanan pelayaran.

5. Pelaksanaan koordinasi kegiatan pemerintahan di pelabuhan yang terkait dengan pelaksanaan pengawasan dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran.
6. Pelaksanaan penyusunan rencana induk pelabuhan, daerah lingkungan kerja dan, dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan, serta pengawasan penggunaannya, pengusulan tarif untuk ditetapkan menteri .
7. Pelaksanaan penyediaan, pengaturan dan pengawasan penggunaan lahan daratan dan perairan pelabuhan, pemeliharaan penahan gelombang, kolam pelabuhan, alur pelayaran dan jaringan seta sarana bantu navigasi pelayaran.
8. Pelaksanaan penjaminan dan pemeliharaan kelestarian lingkungan di pelabuhan, keaman dan ketertiban, kelancaran arus barang di pelabuhan.
9. Pelaksanaan pengaturan lalu lintas kapal keluar masuk pelabuhan melalui pemanduan kapal, penyediaan dan /atau pelayanan jasa kepelabuhan serta pemberian konsesi atau bentuk lainnya kepada Badan Usaha Pelabuhan.
10. Penyiapan bahan penetapan dan evaluasi standar kinerja operasional pelayanan pada pelabuhan; dan
11. Pelaksanaan urusan keuangan, kepegawaian dan umum, hukum dan hubungan masyarakat serta pelaporan.

Yang di fokuskan disini adalah tentang perpanjang buku pelaut.



Gambar 3.2 Buku pelaut

Buku pelaut adalah salah satu dokumen yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pelaut. Buku pelaut (*SEAMANBOOK*) dikeluarkan atau diterbitkan oleh Syahbandar atau Syahbandar di pelabuhan perikanan kecuali kapal perang dan/atau kapal negara/kapal pemerintah sepanjang tidak dipergunakan untuk kegiatan niaga.

2. Visi dan Misi

1. Visi

Terwujudnya penyelenggaraan pelayanan perhubungan laut yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah.

2. Misi

Terwujudnya keselamatan dan keamanan pelayaran serta Peningkatan Pelayanan dan Fasilitas dalam rangka Perlindungan Lingkungan Maritim sebagai

upaya dukungan terhadap program Kementerian Perhubungan untuk menciptakan Roadmap to Zero Accident yaitu upaya untuk menurunkan tingkat kecelakaan.

3.4. Kategorisasi

NO	Variabel	Indikator
1.	Peran Public Relations/Hubungan Masyarakat	1. Penasihat Ahli (Expert Prescriber) 2. Fasiliator Komunikasi (Communication Facilitator) 3. Fasiliator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Faciliator) 4. Teknisi Komunikasi (Communication Technician)
2.	Komunikasi publik	1. Komunikator 2. Pesan 3. Media

Tabel 1.1 Kategorisasi

3.5. Informan/Narasumber

Informan merupakan orang-orang yang terlibat dalam objek penelitian yang akan dimanfaatkan peneliti dalam menggali informasi terkait objek yang akan diteliti. Dalam konteks ini, informan pada penelitian hubungan humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara :

1) Kepustakaan

Kepustakaan yaitu mencari atau menggali informasi atau pengetahuan yang berhubungan dengan penelitian ini melalui sumber-sumber ilmiah, literatur, brosur-brosur, dan bacaan lain yang berhubungan dengan penelitian.

2) Wawancara

Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan yaitu Teknik Wawancara. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. (Moleong, 2010:186).

3) Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut.

3.7. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah Analisis Domain. Menurut Burhan Bungin (2001), teknik analisis domain digunakan untuk menganalisis ditingkat permukaan, namun relatif utuh tentang

objek tersebut. Artinya, teknik ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran seutuhnya dari objek yang diriset, tanpa harus membuat rincian secara detail unsur-unsur yang ada dalam keutuhan objek riset tersebut. (Kriyanto, 2010:200). Dalam konteks ini alasan tujuan analisis domain dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses hubungan Humas Kesyahbandaran Utama Belawan kepada Pengguna Jasa dalam memberikan informasi.

3.8. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini beralamat di Jl. Veteran No.214, Belawan I, Kota Medan, Sumatera Utara 20411. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 26 Februari 2019.

3.9. Deskripsi Ringkas Objek Penelitian

Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan adalah Unit Pelaksanaan Teknis dilingkungan Kementerian Perhubungan yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Perhubungan Laut di lingkungan Pelabuhan Utama Belawan yang melaksanakan fungsi keselamatan dan ketertiban pelayaran serta pengawasan dan penegakan hukum di bidang pelayaran serta mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan keselamatan dan keamanan pelayaran. Di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan ada berbagai macam jasa. Jasa yang di fokuskan disini adalah jasa memperpanjang buku pelaut. Buku pelaut adalah salah satu dokumen yang mutlak harus dimiliki oleh seorang pelaut. Buku pelaut (*SEAMANBOOK*) dikeluarkan atau diterbitkan oleh Syahbandar atau Syahbandaran di pelabuhan perikanan kecuali kapal perang dan/atau kapal negara/kapal pemerintah sepanjang tidak dipergunakan untuk kegiatan

niaga.Humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan untuk memberikan informasi kepada pengguna jasa, terutama jasa meemperpanjang buku pelaut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian



Gambar 4.2 Para Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang yaitu satu orang Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dan dua orang pengguna jasa.



Gambar 4.3 Informan I

1. Informan I

Narasumber : RETINO SUHENDRA

Jabatan : Humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan

Hari dan Waktu : Selasa, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Menurut peraturan Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan mempunyai wewenang memperpanjang buku pelaut (*SEAMANBOOK*). cara dan persyaratan untuk memperpanjang buku pelaut adalah dengan cara, seorang pelaut harus memiliki buku pelaut, buku pelaut mempunyai masa berlaku untuk perpanjangan, masa berlaku buku pelaut selama 3 tahun. Sedangkan persyaratan memperpanjang buku pelaut yaitu fotocopy buku pelaut beserta yang asli dirangkap dua dan fotocopy KTP di rangkap dua juga. Dan ada juga persiapan untuk memperpanjang buku pelaut yaitu sama seperti cara dan persyaratan memperpanjang buku pelaut seperti yang ada diatas. Cara membuat buku pelaut bagi pelaut-pelaut yang berdomisili di daerah terpencil yang jauh dari Kantor Kesyahbandaran adalah wajib datang ke Kantor Kesyahbandaran yang telah ditunjuk dan ditetapkan yang boleh mengeluarkan pembuatan buku pelaut tersebut. Kegunaan buku pelaut

bagi seorang pelaut itu salah satu persyaratan utama bagi seorang pelaut, wajib memiliki buku pelaut. Dikarenakan disitu tertera :

1. Identitas pemilik buku pelaut
2. Catatan khusus pemilik buku pelaut
3. Catatan kesehatan pemilik buku pelaut
4. Daftar ijazah pemilik buku pelaut
5. Pengalaman berlayar/ syarat membuat masa layar.

Buku pelaut harus dibawak oleh seorang pelaut yang pesiar dikarenakan itu untuk menandakan identitas seorang pelaut. Cara Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan menginformasikan cara dan persyaratan memperpanjang buku pelaut ke daerah-daerah kawasan dibawah Kantor Kesyahbandaranyaitu Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai koordinator wilayah dengan cara menginformasikan ke pelabuhan-pelabuhan yang ada didaerah. Dan memperpanjang buku pelaut sekarang bisa melalui online dengan menggunakan *website* Kementerian Perhubungan dengan web :<http://pelaut.dephub.go.id> . Media yang digubakan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan untuk menginformasikan tentang buku pelaut kepada pengguna jasa itu melalui media surat kabar dan juga melalui website Kementerian Perhubungan. Bilamana buku pelaut habis masa berlakunya diluar pelabuhan tempat buku diterbitkan, cara memperpanjangnya dan melalui media apa untuk menginformasikan nya itu dapat memperpanjang buku pelaut dipelabuhan yang telah ditunjuk oleh Ditjen Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan. Bentuk komunikasi informasi yang dilakukan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan tentang buku

pelaut kepada perusahaan-perusahaan pelayaran dengan cara mengundang perusahaan-perusahaan pelayaran sosialisasi keselamatan pelayaran terutama buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan.



Gambar 4.4 Informan II

2. Informan II

Narasumber : FADLIN ANWAR HARAHAHAP

Jabatan : Pengguna Jasa

Hari dan Waktu : Senin, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Fadlin Anwar Harahap dari perusahaan Pandu Fasifik Karismaraya. Informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan tentang perpanjangan buku pelaut ini masih komunikatif, apa yang kita tanyakan mereka selalu kasih informasinya dengan jelas. Persyaratan tes kesehatan untuk seorang pelaut itu sangatlah penting, menyangkut keselamatan untuk diri sendiri maupun kapal yang ditematkan dan itu wujud suatu syarat keselamatan. Proses memperpanjang buku pelaut itu sangat cepat, sehari saja siap tetapi kalau jaringannya sedang eror paling lama dua hari baru siap. Memperpanjang buku pelaut dikenai biaya administrasi, tapi kita hanya membayar *PNBP* (Penerimaan

Negara Bukan Pajak) nya.Saya tidak pernah merasa sulit untuk memperpanjang buku pelaut karena semua persyaratan sudah tertera jelas.



Gambar 4.5 Informan III

3. Infroman III

Narasumber : FIKRY AULIA PAKPAHAN

Sebagai : Pengguna jasa

Hari dan Waktu : Selasa, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Fikry aulia pakpahan anggota dari kapal kargo.Informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan tentang memperpanjang buku pelaut, sudah cukup jelas karena sudah ada persyaratannya dan dijelaskan dengan baik juga.Pernah merasa sulit dengan persyaratan untuk memperpanjang buku pelaut, tidak karena syaratnya lebih mudah juga hanya melampirkan fotocopy KTP dan buku pelaut. Merasa keberatan atau tidak dengan biaya administrasi yang di kenakan dalam proses memperpanjang buku pelaut, soal biaya tidak merasa keberatan karena biaya nya juga sudah tertera di bagian persyaratan dan langsung dikirim ke *PNBP* (Penerimaan Negara Bukan Pajak). Apakah anda puas dengan pelayanan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama

Belawan dalam memberikan informasi, puas karena pelayanan dapat selesai dalam beberapa jam. Harapan kedepannya kepada Humas Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa, terutama jasa memperpanjang buku pelaut. Semoga pelayanannya bisa lebih cepat dan lebih baik lagi.

4.2. Pembahasan

1. Peran humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai berikut:

- a. Peran humas sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dengan pengguna jasa (*communicator*)

Peran humas sebagai penghubung perusahaan pengguna jasa (*communicator*) merupakan salah satu peran dimana humas menjadi suatu penghubung antara perusahaan dengan yang diwakilinya. Pelaksanaan peran humas sebagai penghubung perusahaan dengan publiknya diwujudkan dengan proses komunikasi, dalam proses komunikasi tersebut suatu kegiatan penyampaian pesan. Pesan komunikasi ini melibatkan beberapa aspek diantaranya yaitu komunikator, pesan, media komunikasi yang digunakan, komunikan dan umpan balik (*feedback*).

Humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan berperan penting untuk mendukung kegiatan perusahaan dalam memberikan informasi publik kepada pengguna jasa dan masyarakat. Humas setiap hari bertugas memberikan informasi-informasi seputar jasa-jasa sebagai corong perusahaan dalam memperlancar alur informasi.

Berdasarkan penelitian, peran humas sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dengan pengguna jasa (*communicator*) diwujudkan dengan penyampaian informasi hambatan atau gangguan yang ditujukan kepada pengguna jasa. Humas memberikan informasi melalui *website, e-mail, brosur, dan telepon* untuk menyebarluaskan kepada pengguna jasa atau masyarakat. Selain menyebarluaskan informasi mengenai hambatan atau gangguan pengguna jasa, humas juga menerima keluhan dari pengguna jasa. Humas dalam hal tersebut bukan menjadi eksekutor melainkan prantara antara pengguna jasa dan perusahaan, sehingga apabila ada keluhan humas akan menyampaikan kepada bagian-bagian yang langsung menangani permasalahan dari pengguna jasa.

Humas menggunakan media komunikasi dalam menyebarkan informasi kepada pengguna jasa kurang variatif. Humas hanya menggunakan *website, e-mail, dan internet* dalam menyampaikan informasi publik kepada pengguna jasa sehingga pengguna jasa yang mengetahui informasi tidak menyeluruh. Hanya pengguna jasa yang pengguna internet yang dapat mengakses informasi yang disebarkan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan.

Menurut Frank Jefkins (2004: 84) menjelaskan beberapa jenis media yang dapat digunakan seperti media press, audio-visual, radio, televisi, pameran, bahan cetakan, penerbitan buku khusus, surat langsung, pesan-pesan lisan, pemberian sponsor, jurnal organisasi, ciri khas perusahaan, dan bentuk media humas lainnya. Pendapat lain Firsan Nova (2011: 200) mengatakan media humas terdiri dari media internal yang berbentuk majalah, tabloid, bulletin, koran, website, intranet

instansicompany profile, financial report dan media eksternal yang berbentuk media cetak dan media elektronik.

Penggunaan media humas memiliki manfaat yang cukup beragam bagi keberhasilan program humas. Media humas sebagai alat bantu atau saluran komunikasi akan mudah diterima oleh pengguna jasa yang tersebar di berbagai tempat serta luas jangkauannya. Penggunaan media yang efektif untuk mempengaruhi pengguna jasa serta mampu menghasilkan publishitas tinggi dalam waktu relatif singkat dan bersamaan.

Penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa dalam menyampaikan informasi sebagai wujud peran humas sebagai penghubung komunikasi antara organisasi dengan masyarakat berjalan dengan cukup baik, terlihat dari penyampaian informasi yang disampaikan kepada publik. Humas dalam penyampaian informasi masih belum memanfaatkan media komunikasi yang variatif. Humas sebaiknya dapat memanfaatkan media komunikasi lainnya sehingga masyarakat yang mengetahui informasi dapat menyeluruh.

b. Peran Humas Dalam Membina Relationship

Membina hubungan (*relationship*) yang baik antara perusahaan dengan pelanggan perlu dijaga keutuhannya. Humas bukanlah pihak yang melakukan kerjasama secara langsung dengan berbagai lembaga/instansi terkait. Tetapi humas hanya bertindak sebagai pihak yang dapat menciptakan hubungan yang baik melalui pelayanan yang diberikan kepada pemgguna jasa. Sedangkan kepala bagian pengguna jasa yang membawahi humas berusaha untuk meyakinkan

kepada pengguna jasa bahwa kantor Keyshabdanran Utama Belawan dapat memberikan informasi dengan baik.

2. Hambatan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa.

Humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan pernah mengalami hambatan dalam menangani jasa perpanjangan buku pelaut dengan cepat jika koneksi internet tidak lancar (error). Hal ini menyebabkan perpanjangan buku pelaut tertunda. Perpanjangan buku pelaut tertunda akan diselesaikan masalahnya pada hari berikutnya hingga dua hari kemudian.

3. Upaya Humas dalam Mengatasi Hambatan di perpanjangan buku pelaut Humas perlu meningkatkan kembali pelayanan pengguna jasa seperti percepatan pelayanan sehingga keluhan dan pengaduan dari pengguna jasa dapat ditindak lanjuti dengan cepat walaupun koneksi internet tidak bagus. Dengan cara sering memperhatikan jaringan internetnya. Percepatan pelayanan mendapatkan citra positif terhadap perusahaan di mata pengguna jasa dalam hal pelayanan perpanjangan buku pelaut.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan yaitu:

a. Peran humas sebagai komunikator

Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai pusat kegiatan berkomunikasi perusahaan dalam memperlancar alur informasi baik itu dari pengguna jasa ke perusahaan ataupun sebaliknya.

Tugas humas dalam menjalankan peran ini adalah menyampaikan segala pengaduan atau keluhan peangguna jasa, memberikan segala informasi yang dibutuhkan oleh pengguna jasa, dan melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga humas memiliki peran sangat penting untuk memberikan informasi yang baik kepada pengguna jasa.

b. Peran humas dalam membina *relationship* (hubungan)

Humas ditunjuk sebagai bagian dari perusahaan untuk mampu menjalin hubungan yang baik kepada pengguna jasa. Hal ini dilakukan dengan memberikan informasi yang jelas dan tepat untuk meyakinkan kepada pengguna jasa bahwa humas kantor Kesyahbandaran Utama Belawan sebagai komunikator yang baik dalam memberikan informasi.

c. Sebagai pembangun dan pencipta citra positif perusahaan yaitu dengan memberikan pelayanan secara terbuka kepada pengguna jasa.

Pelayanan secara terbuka dapat diakses oleh masyarakat dengan media komunikasi yang digunakan oleh humas yaitu *website, e-mail, dan telepon*.

d. Humas di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan masih mengalami hambatan dalam menangani jasa perpanjangan buku pelaut dengan cepat jika koneksi internet tidak lancar (*error*). Hal ini menyebabkan perpanjangan buku pelaut tertunda. Perpanjangan buku pelaut tertunda akan diselesaikan masalahnya pada hari berikutnya hingga dua hari kemudian.

5.2. Saran

Humas perlu meningkatkan kembali pelayanan pengguna jasa seperti percepatan pelayanan sehingga keluhan dan pengaduan dari pengguna jasa dapat ditindak lanjuti dengan cepat walaupun koneksi internet tidak bagus. Dengan cara sering memperhatikan jaringan internetnya. Percepatan pelayanan mendapatkan citra positif terhadap perusahaan di mata pengguna jasa dalam hal pelayanan perpanjangan buku pelaut.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2018. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta
- Ardianto, Elvinaro dan Komala, Lukiati dan Karlinah, Siti. 2007. *Komunikasi Massa; Suatu Pengantar Edisi Revisi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Cangara, Hafied. 2004. *Pengantara Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Darma, Rini. 2012. *Media Relations; Konsep, Strategi, dan Aplikasi*. Yogyakarta: CV Andi Offset
- Danandjaja, 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Harapan, Edi. ddk. 2014. *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Jakarta: Rajawali.
- Iriantara, Yosol. 2011. *Media Relations; Konsep, Pendekatan dan Praktik*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Kriyantono, Rachmat. 2010. *Public Relations Writing; Teknis Produksi Media Public Relations dan Publisita Korporat*. Jakarta: Kencana
- Kriyantono, Rachmat 2010. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Maarif, Zainul. 2016. *Logika Komunikasi*. Jakarta: Rajawali .
- Moleong, J Lexy. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif* . Bandung: PT. Remaja Rosadakarya.
- Morissan.2010. *Manajemen Public Relations; Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana

- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Mukarom, Zainal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Public Relations; Panduan Efektif Pengelolaan Hubungan Masyarakat*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Puspita, Herien. 2013. *Pengantar Studi Keluarga*. Kampus IPB Taman Kencana Bogor: IPB
- Severin, Werner J dan Tankard Jr, James W. 2009. *Teori Komunikasi; Sejarah, Metode, dan Terapan di dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana.
- Tondowidjojo, John. 2004. *Dasar dan Arah Public Relations*. Jakarta: PT Grasindo.
- Tankard, dkk. 2005. *Teori Komunikasi; Sejarah , Metode, dan Terapan di dalam Media massa*. Jakarta: Prenada Media.
- Tohrin, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif; Dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada
- Widjaja. 2008. *Komunikasi; Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: PT Bumi Aksara

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

Narasumber : Retino Suhendra

Jabatan : Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan

Hari dan waktu : Selasa, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Menurut peraturan Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan mempunyai wewenang memperpanjang buku pelaut (SEAMANBOOK). Apa sajakah cara dan persyaratan untuk memperpanjang buku pelaut ?

Jawaban : cara untuk memperpanjang buku pelaut :

1. Seorang pelaut harus mempunyai buku pelaut
2. Buku pelaut mempunyai masa berlaku untuk perpanjangan
3. Masa berlaku buku pelaut selama 3 tahun

Kalau persyaratan memperpanjang buku pelaut :

1. Fotocopy buku pelaut + asli rangkap dua
2. Fotocopy KTP 2 rangkap

Apa yang harus disiapkan untuk memperpanjang buku pelaut ?

Jawaban : ya persiapan sama seperti persyaratan, membawa fotocopy buku pealut + asli dirangkap dua dan fotocopy KTP dirangkap dua juga.

Bagaimanakah cara membuat buku pelaut bagi pelaut-pelaut yang berdomisilih di daerah terpencil yang jauh dari Kantor Kesyahbandaran ?

Jawaban : Cara pembuatan buku pelaut yang berdomisilih daerah terpencil wajib datang ke kantor Kesyahbandaran yang telah ditunjuk dan ditetapkan yang boleh mengeluarkan pembuatan buku pelaut.

Apa sebenarnya kegunaan buku pelaut bagi seorang pelaut ?

Jawaban : persyaratan utama bagi seorang pelaut wajib memiliki buku pelaut dan kegunaannya itu

Yang pertama : identitas pemilik buku

Yang kedua : catatan khusus pemilik buku pelaut

Yang ketiga : catatan kesehatan pemilik buku pelaut

Yang keempat : factor ijazah pemilik buku

Yang kelima : pengalaman berlayar / syarat membuat masa layar.

Apakah buku pelaut itu harus dibawak oleh seorang pelaut yang pesiar (turun kedarat) untuk suatu keperluan ?

Jawaban : buku pelaut harus dibawak oleh seorang pelaut yang pesiar untuk menandakan identitas seorang pelaut.

Bagaimana cara Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan menginformasikan cara dan persyaratan memperpanjang buku pelaut ke daerah-daerah kawasan dibawah Kantor Kesyahbandaran ?

Jawaban : humas Kantor Keyshabandaran Utama Belawan juga sebagai komunikator wilayah dengan cara menginformasikan ke pelabuhan-pelabuhan yang ada di daerah.

Apakah bisa memperpanjang buku pelaut melalui online? Jika bisa melalui media apakah ?

Jawaban : memperpanjang buku pelaut sekarang bisa melalui online dengan menggunakan website Kementerian Perhubungan dengan web

<http://pelaut.dephub.go.id>

Melalui media apakah yang digunakan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan untuk menginformasikan tentang buku pelaut kepada pengguna jasa ?

Jawaban : melalui media surat kabar dan juga melalui website Kemnterian Perhubungan.

Bagaimana bentuk komunikasi informasi yang dilakukan oleh Humas Kesyahbandaran Utama Belawan tentang buku pelaut kepada perusahaan-perusahaan pelayaran ?

Jawaban : masa berlaku buku pelaut habis masa berlaku diluar pelabuhan tempat buku diterbitkan dapat memperpanjang buku pelaut di pelabuhan yang telah diunjuk oleh Ditjen Perhubungan Laut Kementerian Perhbungan.

Bagaimana bentuk komunikasi informasi yang dilakukan oleh Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan tentang buku pelaut kepada perusahaan-perusahaan pelayaran ?

Jawaban : bentuk komunikasi infromas yang dilakukan oleh humas Kesyahbandnaran Utama Belawan tentang buku pelaut kepada perusahaan-perusahaan pelayaraan dengan cara mengundang perusahaan-perusahaan pelayaran sosialisasi keselamatan pelayaran terutama buku pelaut di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan.

Narasumber : Fadlin Anwar Harahap

Jabatan : Pengguna jasa

Hari dan waktu : Selasa, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Bagaimana pendapat anda tentang informasi yang diberikan oleh Humas Kantor Kesyabandaran Utama Belawan tentang perpanjang buku pelaut ?

Jawaban : ya selama ini masih komunikatif, apa yang kita tanyak mereka selalu siap ngasih informasi nya dengan baik.

Apakah menurut anda penting di persyaratannya tes kesehatan untuk seorang pelaut ?

Jawaban : sangat pentig, karena itu menyangkut keselamatan untuk diri sendiri, tidak unru diri sendiri juga tetapi untuk kapal itu juga, dan itu wujud suatu syarat keselamatan yang sangat bagus.

Jika memperpanjang buku pelaut berapa lama proses penyelesaiannya ?

Jawaban : proses nya cepat tetapi jika jaringan sedang eror itu yang membuat lama dan itu bisa memakan waku ya kurang lebih dua hari.

Jika buku pelaut anda sudah habis masa berlakunya untuk memperpanjang apakah dikenai biaya administrasi ?

Jawaban : kalau itu biasanya kita hanya membayar PNBPNya saja untuk Negara.

Apakah anda pernah merasa sulit dengan persyaratan untuk memperpanjang buku pelaut ?

Jawaban : oh tidak pernah, karena persyaratan nya sudah tertera jelas.

Narasumber : Fikry Aulia Pakpahan
Jabatan : Pengguna jasa
Hari dan waktu : Selasa, 26 Febuari 2019/ 14.00 WIB

Bagaimana pendapat anda tentang informasi yang diberikan oleh Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan tentang perpanjang buku pelaut ?

Jawaban : informasi nya jelas, karena sudah ada tertera jelas persyaratannya.

Apakah anda pernah merasa sulit dengan persyaratan untuk memperpanjang buku pelaut?

Jawaban : tidak, karena persyaratannya lebih mudah. dengan melampirkan fotocopy KTP dan buku pelaut saja.

Apakah anda merasa keberatan dengan biaya administarasi yang dikenakan dalam proses memperpanjang buku pelaut ?

Jawaban : soal biaya tidak merasa keberatan, karena biaya sudah tertera dalam peraturan PNBK (Penerimaan Negara Bukan Pajak).

Apakah anda puas dengan pelayanan Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi ?

Jawaban : Puas, karena pelayanan dapat selesai dalam beberapa jam tetapi jika jaringan sedang eror itu bisa lama selesai nya.

Apa harapan anda untuk kedepannya kepada Humas Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan inromasi kepada penguna jasa? Terutama jasa perpanjang buku pelaut .

Jawaban : pelayanan nya bisa lebih cepat tanpa hambatan, dan lebih bisa lebih baik lagi.



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> Email: rektor@umsu.ac.id

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

Nomor : 309/KET/IL3-AU/UMSU-03/F/2019
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 17 Jumadil Akhir 1440 H
22 Februari 2019 M

Kepada Yth : **Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan**
di-
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **INNAS MUSLIANI**
N P M : 1503110171
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2018/2019
Judul Skripsi : **FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan

Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., MSP.

Cc : File.



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN**

JALAN VETERAN NO. 214
BELAWAN
MEDAN 20411

TELEPON : (061) 66940018
PSW : 134

Fax : (061) 66940018
(061) 42069858
E-mail : syahbandar_belawan@yahoo.com
sb_belawan@dphub.go.id

Nomor : SM.106/01/02/SYB.BLW-2019 Belawan, 26 Februari 2019
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Riset / Penelitian Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di -

TEMPAT

1. Menunjuk Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 309/KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2019 tanggal 22 Februari 2019 perihal Mohon diberikan Izin Penelitian Mahasiswa.
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) diatas, dengan ini diberitahukan bahwa pada prinsipnya kami tidak keberatan Mahasiswi tersebut untuk melaksanakan Riset di Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan pada Bagian Tata Usaha terhitung mulai tanggal 25 Februari 2019 s.d selesai, atas nama :

Nama : **INNAS MUSLIANI**
NPM : 1503110171
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Fungsi Pranata Humas Kesyahbandaran Utama Belawan Dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa.

3. Pelaksanaan Riset dimaksud diberikan dengan ketentuan sebagai berikut:
 - Tidak menuntut biaya apapun selama kegiatan.
 - Jika terjadi kecelakaan selama riset tidak menjadi tanggung jawab Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan dan tidak menuntut dalam bentuk apapun.
 - Menjalankan riset dengan benar dan disiplin serta mengikuti ketentuan yang berlaku.
4. Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih

a.n. KEPALA KANTOR KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN
KEPALA BAGIAN TATA USAHA



Tembusan :
1. Ka. Kantor Kesyahbandaran Utama Belawan
2. Para Kabid di Lingkungan KSU Belawan

EDUARDO, SE, MM
Pembina (IV/a)
NIP.19620710 198203 1 002



Unggul, Cerdas & Terpercaya
menyambut surat ini agar disebutkan
dari langganinya

100:11

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

PERMOHONAN-PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

SK-1

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Ilmu komunikasi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 07. Desember 2018

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Inna's Musliani
N P M : 1503110171
Jurusan : Humas
Tabungan sks : 130 sks, IP Kumulatif 3,33.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	fungsi pranata humas kesyahbandaran utama belawan dalam memberikan informasi kepada pengguna jasa	✓ 7/12-2018
2	Strategi humas PT. Pelabuhan Indonesia 1 (persero) cabang belawan dalam meningkatkan kepelabuhanan kepada pengguna jasa dalam rangka memenuhi visi misi pelabuhan	
3	Efektifitas komunikasi kerja humas dikantor kesyahbandaran utama belawan dalam rangka memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Pemohon,

Medan, tgl. 07. Desember 2018

Ketua,

(Inna's Musliani)

PB: Zulfahimi



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING
Nomor : 11.108 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2018**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/UMSU/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi tertanggal **07 Desember 2018** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **INNAS MUSLIANI**
N P M : 1503110171
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Semester : VII (Tujuh) Tahun 2018/2019
Judul Skripsi : **FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA**
Pembimbing : Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor Nomor 975/SK/II.3/UMSU/F/2018 Tanggal 15 Rabiul Awwal 1440H/ 23 November 2018 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 07 Desember 2019

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 29 Rabiul Awwal 1440 H
07 Desember 2018 M



Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Tembusan :

1. Ketua P.S. Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Pertinggal.



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-3

PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 03 Januari 2019.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Innas Musliani
N P M : 1503110171
Jurusan : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 11.100/SK/IL.3/UMSU-03/F/2018... tanggal 07 Desember 2018 dengan judul sebagai berikut :

fungsi Pranata Humas Kesyahbandaran Utama Belawan
dalam membenarkan informasi kepada pengguna Jasa

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menyetujui,
Pembimbing
(Dr. Zulharni, M.I.Kom)

Pemohon,
Innas Musliani

UNDANGAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 011/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Program Studi : Ilmu Komunikasi
 Hari, Tanggal : Selasa, 08 Januari 2019
 Waktu : 09.00 s.d. Selesai
 Tempat : Ruang 208-C FISIP UMSU
 Pemimpin Seminar : Akhyar Anstori, S.Sos, M.I.Kom

No	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENGUJI	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
1	PERSADANTA	1503110031	IRWAN SYARI TANJUNGG, S.Sos., M.AP.	Dr. YAN HENDRA, M.Si.	EFEKTIVITAS MEDIA HUMAS DALAM PROMOSI PRODUK SINARMAS MULTIFINANCE CABANG MEDAN
2	SIHOL TUMANGGER	1503110123	IRWAN SYARI TANJUNGG, S.Sos., M.AP.	Drs. BAHRUM JAMIL, M.AP.	FUNGSI PUBLIC RELATIONS OFFICER (PRO) DALAM MENYEBARLUASKAN INFORMASI PROGRAM PEMERINTAH KABUPATEN PAK-PAK BHARAT
3	INNAS MUSLIANI	1503110171	IRWAN SYARI TANJUNGG, S.Sos., M.AP.	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom.	FUNGSI PRANATA HUMAS KESYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA
4	SRI RAHAYU PUTRI	1503110215	LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom.	KOMUNIKASI BISNIS KULINER "WARUNG WAJIK BERASTAG" UNTUK MENARIK MINAT WISATAWAN GENERASI MILLENIAL
5	HANUNIM	1503110105	LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. ANANG ANAS AZHAR, S.Ag., M.A.	KOMUNIKASI PEMBANGUNAN PERUSAHAAN DAERAH PASAR (PDP) DALAM MENINGKATKAN EKSISTENSI PASAR TRADISIONAL HALAT (STUDI PADA PASAR TRADISIONAL HALAT MEDAN)

Medan, 28 Rabiul Akhir, 1440 H
 05 Januari 2019 M





Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Linaer Mustiani
NPM : 1503110171
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : fungsi pranata Humas Keryahbandaran Utama Belawan dalam memberikan informasi kepada Pengguna Jasa

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	08/12/2018	Bimbingan proposal skripsi	F
2.	29/12/2018	Revisi bab I, II, III	F
3.	27/1/2019	Acc proposal	F
4.	22/02/2019	Bimbingan dan Acc daftar wawancara	F
5.	27/02/2019	hasil penelitian	F
6.	28/02/2019	pembahasan hasil penelitian	F
7.	01/03/2019	Saran penelitian / Bab IV	F
8.	04/03/2019	Acc untuk sidang	F.

Medan, 09 - Maret 2019

Dekan,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.P)

Ketua Program Studi,

(Nurhasanah NST, S.Sos, M.I. Kom)

Pembimbing ke : 1..

(Drs. Zulpahy, M.I. Kom)



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SK-6

PERMOHONAN UJIAN SKRIPSI

Kepada Yth.-
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Medan,2019..

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama lengkap : Ingar Mustiani
N P M : 1503110171
Program Studi : Ilmu komunikasi
Alamat rumah : Jl. Jala ix ling 04 kel. Paya Pasis, kec.
Medan Marelan Telp :

dengan ini mengajukan permohonan mengikuti Ujian Skripsi. Bersama ini Saya lampirkan persyaratan:

1. Transkrip Nilai Kumulatif dari Dekan, rangkap 2;
2. Tanda Bukti Lunas SPP tahap berjalan, rangkap 2;
3. Tanda Bukti Lunas Biaya Ujian Skripsi, rangkap 2;
4. Foto Copy Ijazah Terakhir Dilegalisir, rangkap 3;
5. Konvensi Nilai (bagi Mahasiswa pindahan), rangkap 2;
6. Surat Keterangan Bebas Pinjaman Buku dari Perpustakaan UMSU, rangkap 2;
7. Foto Copy Cover Skripsi, rangkap 2;
8. Foto Copy Surat Penetapan Pembimbing (SK-2), rangkap 2;
9. Foto Copy Kartu Hasil Studi, rangkap 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
10. Foto Copy Sertifikat Lulus Ujian Kompri, rangkap 2; dan Melampirkan yang **Aslinya**.
11. Permohonan Ujian Skripsi, rangkap 2;
12. Pas Photo Terbaru Hitam Putih Ukuran 3 x 4 cm = 5 lembar dan 4 x 6 = 8 lembar
13. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 3 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 1).
14. Skripsi yang telah Disahkan lengkap diperbanyak = 4 eksemplar dan dijilid (Pembimbing - 2).

Demikianlah permohonan Saya, untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak Saya ucapkan terima kasih, *Wassalam*.

Pemohon,

(Ingar Mustiani.....)

Disetujui oleh ;

Medan,2019...

Medan,2019...

Dekan,

a.n.Rektor,
Wakil Rektor - I

(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,MSP)

(Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH.,M.Hum)



Unggul, Cerdas & Terpercaya
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SK-7

SURAT PERNYATAAN

Bismillahirrohmanirrohiem.

Yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara :

Nama lengkap : Anna Mustiani
Tempat, tgl. lahir : Medan, 20 September 1997
Agama : (Islam/Kristen/Katolik/Hindu/Budha*
Status Perkawinan : Kawin/Belum Kawin/Duda/Janda*
N P M : 1503110171
Alamat Rumah : Jl. Jala x ling. 04, Kel Paya Pasir, kec. Medan Mardani Telp/HP. 0823-6954-3497
Pekerjaan/Instansi :
Alamat Kantor :
..... Telp/HP.

melalui surat permohonan tertanggal telah mengajukan permohonan menempuh Ujian Skripsi. Untuk ujian skripsi yang akan saya tempuh, menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Bahwa saya dalam keadaan sehat jasmani dan rohani.
2. Bahwa saya siap secara optimal dan berada dalam kondisi baik untuk memberikan jawaban atas pertanyaan dari Penguji.
3. Bahwa saya bersedia menerima keputusan yang ditetapkan oleh Panitia Penguji Skripsi dengan ikhlas tanpa mengadakan gugatan apapun juga.
4. Saya menyadari bahwa keputusan Panitia Penguji ini bersifat mutlak dan tidak dapat diganggu gugat.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran tanpa paksaan atau tekanan dalam bentuk apa pun dan dari siapa pun, untuk dipergunakan bilamana dipandang perlu. Semoga Allah SWT. meridhoi saya. Amien.-

Saya yang menyatakan,



Anna Mustiani



Unggul, Cerdas & Terpercaya

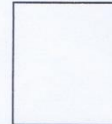
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: rektor@umsu.ac.id

SK-8

BORANG DATA ALUMNI



I. DATA PRIBADI	
NAMA LENGKAP	Innas Musliani LP
TEMPAT DAN TGL. LAHIR	Medan, 20 September 1997
AGAMA	Islam
SUKU BANGSA	Jawa
II. KEMAHASISWAAN	
TAHUN MASUK UMSU	2015
N P M	1503110171
JURUSAN	Ilmu Komunikasi
ASAL SEKOLAH	SMA NEGERI 16 MEDAN
ALAMAT SEKOLAH	Jl. Kapten Rahmad Buddin, Terjun. Medan Marelan
MENDAPAT BEASISWA (Selama di UMSU)	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
	BEASISWA T.A. Rp.
III. KETERANGAN PENYELESAIAN STUDI	
JADWAL UJIAN SKRIPSI	HARI TANGGAL
NILAI/IPK/PREDIKAT	NILAI : IPK : PREDIKAT :
JUDUL SKRIPSI	Fungsi Pranata Humas kesyahbandaran Utama Belawan dalam memberikan Informasi kepada Pengguna Jasa
IV. KETERANGAN KELUARGA	
STATUS SIPIL	KAWIN/BELUM KAWIN/JANDA/DUDA*
NAMA SUAMI/ISTRI*	WAFAT TAHUN
PEKERJAAN TERAKHIR	
JUMLAH ANAK KANDUNG	PRIAORANG, WANITA ORANG =ORANG
ALAMAT RUMAH & KODE POS	Jl. Jala 1x ling 04. kel paya pasir, kec. Medan Marelan, 20250
TELEPON/HP	0823-6954-3497
NAMA AYAH	Ujang Mustafa
NAMA IBU	Lili Indriasari
PEKERJAAN ORANG TUA	PNS
ALAMAT RUMAH & KODE POS	Jl. Jala 1x ling 04. kel paya pasir, kec. Medan Marelan, 20250
TELEPON/HP	0813-7066-5370
V. KETERANGAN PEKERJAAN	
PEKERJAAN	
JABATAN DI INSTANSI	
NAMA INSTANSI	
ALAMAT INSTANSI	
TELEPON/FAX INSTANSI	



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Sk-10

UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 383/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2019

Pogram Studi : Ilmu Komunikasi
Hari, Tanggal : Rabu, 13 Maret 2019
Waktu : 07.45 Wib s.d. selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
11	KHARISMA SURYADI SIMANJUNTAK	1403110246	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP FENOMENA KAOS #0219GANTIPRESIDEN (STUDI DISKRIPITIF KEPADA MAHASISWA ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS SUMATERA UTARA)
12	INNAS MUJSLANI	1503110171	ABRAR ADHANI, S.Sos, M.I.Kom.	MUHAMMAD SAID HARAHAP, S.Sos, M. I.Kom	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	FUNGSI PRANATA HUMAS KESTYAHBANDARAN UTAMA BELAWAN DALAM MEMBERIKAN INFORMASI KEPADA PENGGUNA JASA
13	YUDHANTO DWI ANDIKHA	1503110075	Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom	CORRY NOVRIKA SINAGA, S.Sos., M.A.	RAHMANITA GINTING, HJ, Ph.D	POLA KOMUNIKASI ORGANISASI ANTARA KOMANDAN BATALYON DENGAN PRAJURIT DI BATALYON ZENI TEMPUR IDHIRA DHARWA
14	KHAIRUL ABDI	1303110001	IRWAN SYARI TANJUNG, S.Sos, MAP	Drs. BAHRUM JAMIL, MAP	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos.,M.SP	AKTIVITAS MARKETING HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN PERUMAHAN RAKYAT (STUDI DISKRIPITIF PADA HUMAS PERUM PERUMNAS REGIONAL 1 MEDAN)
15	EMI PARADISA	1503110045	RAHMANITA GINTING, HJ, Ph.D	MUHAMMAD THARIQ, S.Sos, M.I.Kom	NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.I.Kom	STRATEGI KOMUNIKASI AKSI CEPAT TANGGAP SUMATERA UTARA DALAM MENGGALANG DANA MASYARAKAT MELALUI MEDIA SOSIAL

Notulis Sidang :

1.



Ditetapkan oleh :
Rektor
Rektor

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.

Medan, 04 Rajab 1440 H
11 Maret 2019 M

Ketua



Panitia Ujian

sekretaris
Drs. ZULFAHMI, M.I.Kom

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama : Innas Musliani
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 20 September 1997
Agama : Perempuan
Alamat : Jl. Jala IX Lk 04 Paya Pasir Medan Marelan
HP : 082369543497

Nama Orang Tua

Ayah : Ujang Mustafa
Ibu : Lili Indriasari
Alamat : Jl. Jala IX Lk 04 Paya Pasir Medan Marelan

RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2003-2009 : SD Swasta Melati
Tahun 2009-2012 : SMPN 20 Medan
Tahun 2012-2015 : SMAN 16 Medan

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis

Innas Musliani