

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sebagai makhluk sosial, manusia dalam kehidupannya membutuhkan komunikasi baik komunikasi secara verbal maupun komunikasi secara non verbal. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi kepada orang lain, baik melalui media ataupun secara langsung. Menurut Ross dalam Mulyana (2016:69) Komunikasi adalah suatu proses menyortir, memilih, dan mengirimkan simbol-simbol sedemikian rupa sehingga, membantu pendengar membangkitkan makna atau tanggapan dari pikirannya yang serupa dengan yang dimaksud oleh komunikator. Setiap harinya komunikasi sangat dibutuhkan oleh semua kalangan baik bagi suatu organisasi, kelompok, ataupun perusahaan. Oleh karena itu, di dalam suatu perusahaan terdapat suatu divisi yang ditugaskan untuk berkomunikasi dengan pihak internal atau eksternal perusahaan. Maka setiap perusahaan membutuhkan divisi hubungan masyarakat atau yang biasa disebut dengan humas untuk berkomunikasi dengan pihak internal dan eksternal perusahaan.

Definisi *public relations* sendiri menurut Jefkins dalam Hairunnisa (2015:19) *public relations* merupakan keseluruhan bentuk komunikasi yang direncanakan, baik itu keluar maupun kedalam, yakni antara suatu organisasi dengan publiknya dalam rangka mencapai tujuan yang spesifik atas dasar adanya saling pengertian. Humas dalam bekerja memiliki tugas, secara umum tugas humas terbagi menjadi dua, yang pertama membina hubungan ke dalam (publik internal). Yang dimaksud disini adalah publik yang menjadi bagian dari organisasi itu sendiri atau seluruh karyawan pada suatu perusahaan. Seorang *public relations* harus mampu mengidentifikasi apa yang terjadi di dalam suatu organisasi. Yang kedua, membina hubungan ke luar (publik eksternal) publik eksternal adalah publik umum atau masyarakat. Humas harus mampu menciptakan gambaran positif suatu organisasi atau perusahaan di masyarakat.

Humas juga memiliki fungsi dalam suatu organisasi atau perusahaan, fungsi humas secara umum menurut Rachmadi dalam Suprawoto (2018 : 65) adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga dengan publiknya, internal maupun eksternal, dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga. Humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya, tidak berjauhan dengan media massa. Media massa menurut Hendri (2018:10) adalah medium sebagai alat atau sarana yang digunakan dalam proses komunikasi massa. Media massa pada dasarnya dibagi menjadi tiga kategori, yaitu: media cetak, media elektronik, dan media baru yang dikenal dengan media internet.

Media massa mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembentukan citra seseorang, kelompok, organisasai maupun perusahaan karena media massa bisa mempengaruhi pemikiran dan tindakan masyarakat. Dalam hal ini *public relations* memiliki peran penting dalam membangun sebuah citra, karena tugas seorang *public relations* adalah membentuk citra perusahaan. Maka dari itu *public relations* dan media massa saling membutuhkan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Media massa memiliki peranan dalam menyebarkan informasi kepada khalayak untuk mempublikasikan kegiatan perusahaan. Fungsi media massa sebagai penyebar informasi dan mempengaruhi opini khalayak, menjadikannya sarana publikasi oleh perusahaan atau organisasi. Proses ini sebagai bentuk media *relations*, media pun membutuhkan informasi resmi, lengkap serta akurat tentang kegiatan perusahaan selain itu, seorang humas harus mengetahui apakah berita yang dibuat oleh reporter dapat disampaikan dengan baik dan sesuai sehingga dapat membangun citra (*image*) positif di mata publik internal dan eksternal perusahaan.

PT KAI Divre IV Tanjung Karang tidak akan tahu berita yang beredar di luar mengenai perusahaan, maka dari itu PT KAI Divre IV Tanjung Karang melaksanakan kegiatan media *monitoring* untuk mengetahui berita yang ada di media mengenai perusahaan dan juga untuk mengetahui apakah berita yang sudah beredar di masyarakat sudah sesuai dengan apa yang sudah disampaikan oleh perusahaan. Proses media *monitoring* oleh Humas PT KAI Divre IV Tanjung Karang dilaksanakan setiap hari di mulai dari hari senin sampai dengan hari jum'at. Hasil *monitoring* tersebut dipilih beberapa berita yang berkaitan dengan PT KAI Divre IV Tanjung Karang, selanjutnya berita tersebut akan di dokumentasikan ke dalam bentuk klipng, setelah klipng selesai dibuat, maka akan terlihat citra perusahaan yang beredar luas di masyarakat dari keseluruhan berita yang ada di berbagai media cetak dan *online*. Maka dari itu salah satu tugas Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang adalah melaksanakan media *monitoring* untuk mengetahui berita yang beredar di masyarakat mengenai perusahaan. Selain melaksanakan kegiatan media *monitoring*, manajer, asisten manajer serta staf Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang juga memiliki tugas dan fungsinya masing-masing dalam bekerja. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat laporan tugas akhir untuk mengetahui lebih lanjut mengenai tugas dan fungsi humas PT KAI Divre IV Tanjung Karang dalam bekerja, serta untuk mengetahui lebih dalam mengenai proses media *monitoring* yang dilakukan oleh Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang serta mengetahui hambatan yang terjadi pada kegiatan media *monitoring* oleh Humas PT KAI Divre IV Tanjung Karang dalam yang di tulis dalam laporan akhir yang berjudul "Proses Media *Monitoring* oleh Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang"

### Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah:

- 1) Apa tugas dan fungsi Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang?
- 2) Bagaimana proses media *monitoring* oleh Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang?
- 3) Apakah hambatan dan solusi yang dihadapi oleh Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang saat melaksanakan proses media *monitoring*?

### Tujuan

Tujuan dalam laporan tugas akhir ini adalah:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



- 1) Menjelaskan tugas dan fungsi Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang.
- 2) Menjelaskan proses media *monitoring* oleh Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang.
- 3) Menjelaskan hambatan dan solusi yang dialami oleh unit Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang saat melaksanakan proses media *monitoring*.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Penyusunan Laporan Akhir ini berdasarkan data-data yang diperoleh pada saat melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlokasi di PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang yang beralamat di Jl. Teuku Umar No.23, Pasir Gantung, Kec. Tanjung Karang Pusat, Kota Bandar Lampung, Lampung, 35121. Praktik Kerja Lapangan (PKL) berlangsung dalam dua bulan yaitu pada tanggal 17 juni sampai tanggal 09 Agustus 2019, pelaksanaan PKL dilaksanakan pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 17.00 WIB selama empat puluh hari.

### Data dan Instrumen

Data menurut Saleh, dkk (2018:6) adalah sekumpulan simbol yang mewakili persepsi fakta-fakta mentah, yaitu kejadian-kejadian dari mana dugaan atau kesimpulan dapat ditarik. Data yang sudah diperoleh akan diolah menjadi sebuah informasi guna menjadi bahasan untuk menjawab permasalahan. Data yang diperoleh akan menentukan kualitas hasil informasi yang disajikan, sedangkan instrumen adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Jenis data dan instrumen yang digunakan penulis dalam pengumpulan data untuk Laporan Akhir adalah :

- 1) **Data Primer**  
Data primer adalah data dan informasi yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data ini diperoleh dengan cara mengikuti secara langsung kegiatan unit Humas PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang dan melaksanakan observasi secara langsung terhadap kegiatan yang dilakukan selama kegiatan tersebut berlangsung. Selain itu data primer juga diperoleh dengan cara melakukan wawancara secara langsung dengan unit Humas PT KAI Divre IV Tanjung Karang.

#### Data sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumbernya. data ini diperoleh melalui *website* PT Kereta Api Indonesia dan PT Kereta Api Divre IV Tanjung Karang, serta artikel-artikel yang terdapat di internet yang berkaitan dengan PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang, dan juga berkas yang berkaitan dengan PT Kereta Api Indonesia Divre IV Tanjung Karang.

#### Instrumen

Instrumen merupakan suatu alat yang digunakan pada proses pengumpulan data. Instrumen yang digunakan selama pengumpulan data berlangsung untuk penyusunan laporan akhir ini antara lain : Buku catatan, alat tulis,