

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Surat kabar merupakan salah satu media penyedia informasi. Keunggulan surat kabar dibandingkan dengan media informasi lainnya adalah mudah diperoleh, harga relatif terjangkau dan mudah untuk dibawa kemana-mana. Surat kabar memiliki karakteristik yang berbeda-beda, berdasarkan waktu terbitnya surat kabar terbagi dua yaitu surat kabar pagi dan surat kabar sore. Sementara berdasarkan cakupan beritanya, dapat digolongkan sebagai surat kabar lokal dan surat kabar nasional. Secara lebih terperinci surat kabar juga dapat dibagi-bagi berdasarkan isi beritanya, seperti surat kabar umum yang memuat berita secara umum dan surat kabar ekonomi yang isinya lebih spesifik menyajikan berita ekonomi.

Dalam sebuah surat kabar selain memuat berita-berita aktual, pada hampir semua surat kabar menyediakan rubrik atau pojok atau juga sering dikenal dengan Kolom Surat Pembaca. Kolom Surat Pembaca merupakan fasilitas yang sengaja disediakan oleh redaksi kepada masyarakat, guna

sebagai ruang berbagi opini atau komentar terkait suatu peristiwa yang sedang terjadi.

Seperti yang sudah diungkapkan oleh AS. Haris Sumadiria dalam bukunya yang berjudul “*Jurnalistik Indonesia, Menulis Berita dan Feature*”, mengatakan : Surat pembaca adalah opini singkat yang ditulis oleh pembaca biasanya berisi keluhan atau komentar pembaca tentang apa saja yang menyangkut kepentingan dirinya atau masyarakat, dan dimuat dalam rubrik khusus surat pembaca(Sumadiria, 2010:16).

Kaitannya dengan *Public Relations* adalah melalui kolom surat pembaca, sebuah organisasi, lembaga, instansi, atau perusahaan kelompok ataupun individual dapat memantau keadaan sekelilingnya, sehingga peristiwa-peristiwa yang tidak sesuai dengan kenyataan dan dirasa janggal dapat dikemukakan sehingga menjadi jelas. Seorang praktisi PR bisa memberikan respon atau penjelasan agar tidak terjadi kesalah pahaman karena isi dari surat pembaca diungkapkan, melalui pandangan pribadi tanpa tahu situasi sebenarnya.

Media monitoring menjadi tugas dasar seorang *Public Relations*, seorang PR dapat melihat secara langsung opini, sikap, pandangan, pendapat, keluhan, kritik, saran dan pujian yang dilontarkan oleh masyarakat melalui kolom pembaca di surat kabar. Secara tidak langsung kolom surat pembaca merupakan saluran komunikasi yang menghubungkan antara pihak

perusahaan dengan masyarakatnya melalui kajian opini pembaca. Hal tersebut menjadi salah satu tugas utama dari praktisi PR.

Memonitor kolom surat pembaca juga merupakan salah satu bentuk kegiatan *Customer Relations Management*, berikut pengertian menurut Kotabe dan Helsen (2004);

"The strategic process of managing interaction between the company and its customers, with the objective of maximizing the lifetime value of customers for the company and satisfying the customers by being customer -focused."

Penjelasan di atas menyatakan bahwa *customer relationship management* adalah proses pengelolaan interaksi antara perusahaan dengan konsumennya secara strategis, dengan tujuan untuk memaksimalkan nilai konsumen bagi perusahaan dan memuaskan konsumen. Merespon opini masyarakat menjadi salah satu strategi memuaskan konsumen, melalui media apapun. Pada hal ini tugas dari PR adalah mengatur arus informasi ke dalam maupun keluar.

Meskipun sebuah instansi pemerintahan tidak memiliki konsumen, namun mereka memiliki masyarakat yang menjadi prioritas mereka. Tujuan mensejahterakan rakyat sudah menjadi tugas pokok instansi pemerintahan di Indonesia. Mencapai tujuan tersebut bukan perkara mudah, karena melihat fenomena belakangan ini masyarakat banyak yang sudah tidak percaya

dengan sistem kerja pemerintahan di Indonesia, terutama Masyarakat Ibu Kota Jakarta.

Melihat perkembangan Kota Jakarta dibawah kepemimpinan Gubernur – Wakil Gubernur baru dalam dua tahun terakhir, masyarakat mengharapkan perubahan yang lebih baik bagi kota Jakarta. Meski perubahan-perubahan sudah mulai dirasakan, namun kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan diantaranya bersifat kontroversial bagi masyarakat kota Jakarta.

Berdasarkan hal tersebut penulis ingin mengetahui opini-opini yang dikemukakan masyarakat di media massa, salah satunya melalui kolom surat pembaca. Opini yang dituangkan bisa berupa apa saja, bisa berupa keluhan, kritik, saran bahkan pujian. Dengan begitu penelitian ini memilih surat pembaca yang ditujukan kepada Pemprov DKI Jakarta.

Terkait dengan kebijakan-kebijakan yang sudah ditetapkan, tentu saja ada masyarakat yang pro maupun kontra. Melalui surat pembaca penulis bisa mengukur frekuensi opini masyarakat yang dilihat dari beberapa aspek penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengukur frekuensi surat pembaca dilihat dari dua aspek kategori, yaitu dilihat dari perihal jenis surat pembaca dan bidang masalah surat pembaca.

Pemilihan media dalam penelitian ini penulis memilih media surat kabar yang terbit secara harian, yaitu Warta Kota. Penulis memilih Surat Kabar Warta Kota dikarenakan berita yang ditampilkan lebih banyak berisi berita-berita seputar perkotaan, salah satunya adalah Kota Jakarta. Selain itu, pada Surat Kabar Warta Kota juga terdapat kolom surat pembaca yang dinamakan kolom 'Public Service'. Di dalamnya banyak dimuat surat pembaca yang berisi opini untuk Pemprov DKI Jakarta, dan juga banyak mendapat tanggapan dari pihak terkait. Hal ini penulis yakini karena penulis sudah memonitor surat kabar tersebut selama beberapa bulan.

Jadi, dari seluruh penjelasan di atas, pada penelitian ini penulis ingin mengetahui bagaimana bentuk ragam isi pesan kolom surat pembaca di Harian Warta Kota yang ditujukan kepada PEMPROV DKI. Untuk tujuan tersebut penulis membuat dua buah konstruksi kategori, yaitu:

- Perihal Jenis Surat Pembaca
- Bidang Masalah Surat Pembaca,

Dengan menggunakan metode deskriptif dan mengaplikasikan teknik analisis isi untuk mendapatkan gambaran mengenai isi pesan dalam Kolom Surat Pembaca secara sistematis dan kuantitatif.

Periode penelitian dilakukan mulai bulan Oktober 2013 - Januari 2014. Periode penelitian ini dipilih karena biasanya pada akhir hingga awal tahun

masyarakat yang mengemukakan opini berisi mengevaluasi kinerja yang sudah diselesaikan maupun yang belum dikerjakan oleh Pemprov DKI Jakarta

Penulis berharap pada hasil penelitian ini bisa menjadi masukan untuk PR Pemprov DKI Jakarta untuk terus mengkaji surat pembaca sebagai media untuk mengevaluasi kinerja instansi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran latar belakang maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu:

“Bagaimana isi pesan surat pembaca pada kolom surat pembaca di Surat Kabar Warta Kota yang ditujukan kepada PEMPROV DKI Jakarta Pada Periode Oktober 2013 – Januari 2014?”.

Selanjutnya dari permasalahan tersebut dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana Surat Pembaca dilihat dari jenisnya.
- 2) Bagaimana Surat Pembaca dilihat dari masalahnya.

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan yang ingin diketahui dari hasil penelitian ini, antara lain untuk mengetahui :

- 1) Untuk mengetahui frekuensi surat pembaca kepada PEMPROV DKI dilihat dari jenisnya.
- 2) Untuk mengetahui frekuensi surat pembaca kepada PEMPROV DKI dilihat dari masalahnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

- **Manfaat Teoretis**

1. Penelitian ini ingin membandingkan antara teori *Public Relations* dengan praktek *Public Relations* dalam suatu instansi pemerintahan.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi Humas Pemprov DKI Jakarta dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui surat pembaca.

- **Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan kepada PEMPROV DKI melalui surat pembaca yang dibuat oleh masyarakat sehingga dapat meningkatkan kinerja instansi.
2. Sebagai contoh bagi Mahasiswa/i Public Relations yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai apa yang dibahas dalam skripsi ini, maka peneliti membagi skripsi ke dalam bagian-bagian sebagai berikut:

- **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berguna untuk memberikan gambaran umum tentang skripsi ini.

- **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan kerangka teori yang mendasari penelitian, yaitu meliputi penjelasan teori, konsep yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar konsep.

- **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, bahan penelitian dan unit analisis, serta teknik pengumpulan data.

- **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

- **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang dapat ditarik dan juga saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian pada bab sebelumnya.