

**PERAN SEKRETARIS UMUM SEBAGAI *PUBLIC RELATIONS*
THE JAK MANIA DALAM MEMBANGUN
CITRA POSITIF ORGANISASI**

Hafiz Fadhillah

Hafizfadhillah23@gmail.com

Doddy Wihardi

Doddywihardi@budiluhur.ac.id

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Budi Luhur

ABSTRACT

The research aims to determine the role of the general secretary as the Public relations of The Jak Mania in Building an Organizational Positive Image. The formulation of the problem of this research is how the role of the General Secretary of The Jak Mania as the organization's Public relations and How is the role of the General Secretary in building the image of the organization. This research approach is qualitative and the method used is descriptive qualitative. The research subjects are key informants and informants. The object of his research is the role of the general secretary as Public relations of The Jak Mania in building a positive image of the organization. Data collection was obtained through in-depth interviews from key informants and informants. Data obtained through library research and documentation from various media, both print and online. The results of the study found that the role of the General Secretary as Public relations of The Jak Mania which focuses on the Division of Public relations has succeeded in Building the Organizational Image through the concept of Public Situational and the concept of the Model of Image Formation. The results showed that the public situational theory with the concept of two way symmetrical communication made by the general secretary is the general secretary as a communicator opening reciprocal two-way communication, so that a positive exchange of information occurs with members of the community where the delivery is done through social media. Mania. Then in image theory, the model of image formation through stimulus, perception, cognition, motivation, attitudes, actions, responses and behavior, that the image that was built by the general secretary of The Jak Mania is currently derived from the community's assessment of the Jak Mania. Many people today think that The Jak Mania has changed, because it is supported by the human resources in its management which have also changed for the better.

Keywords: *Role, General Secretary, Public Relations, The Jak Mania*

PENDAHULUAN

Citra menjadi salah satu sesuatu hal yang penting bagi sebuah organisasi atau lembaga. Karena citra yang baik bukan saja menjadi sesuatu formalitas tetapi disitu juga akan terbentuk kesan dan kepercayaan publik kepada usaha yang dilakukan. Citra tidak bisa terlepas dari pribadi seseorang atau organisasi dimata publik, sehingga dapat melahirkan respon yang positif dan juga negatif. Citra positif dari organisasi atau perusahaan akan mempunyai dampak yang menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan tersebut begitu juga sebaliknya citra negatif dari organisasi atau

perusahaan akan berdampak pada kerugian yang sangat besar.

Salah satu contoh pada organisasi supporter yaitu The Jak Mania peran *Public relations* langsung dipegang dan diambil alih kepada Sekretaris Umum. Istilah *Public relations* yang di Indonesia secara umum diterjemahkan menjadi Hubungan Masyarakat. Unsur-unsur dalam hubungan masyarakat yaitu berdasarkan memberi informasi, membujuk, dan menintegrasikan khalayak selalu tampak dalam kehidupan masyarakat. Adanya hubungan yang harmonis diantara individu - individu,

individu – kelompok, dan kelompok – kelompok.

Alasan Peneliti memilih The Jak Mania adalah dikarenakan The Jak Mania adalah supporter sepak bola yang berasal dari kota Jakarta dimana Jakarta adalah ibukota Negara dimana kota Jakarta adalah kota yang menjadi tujuan bagi patra pendatang, penduduknya terdiri dari berbagai macam suku dan ras yang berbeda begitu pula dengan isi kepala yang ada pasti berbeda-beda juga, oleh karena itu peneliti memilih The Jak Mania.

Dalam struktur pengurus pusat The Jak Mania tidak ada *Public relations* fungsi *Public relations* diperankan langsung oleh Sekretaris Umum, dari beberapa masalah yang dihadapi The Jak Mania Sekretaris Umum yang selalu menjembatani dan melakukan counter pembelaan kepada The Jak Mania. Dapat dilihat dari beberapa kesempatan di publik khalayak sekretaris umum The Jak Mania selalu tampil untuk membeikan pendapatnya mengenai apa yang sedang dialami oleh organisasi The Jak Mania itu sendiri.

Tabel 1.1
Data Jumlah Pemberitaan Mengenai Permasalahan The Jak Mania

Tahun	Jumlah berita	Sumber Media
2016	6 berita	Viva.co.id Indosport.com Tribunnews.com Detik.com Topskor.id Kompas.com
2017	3 berita	Cnnindonesia.com Bola.com Liputan6.com
2018	8 berita	Detik.com Tribunnews.com Bola.kompas.com Viva.co.id Bola.com Bolasport.com Soccer.sindonews.com Sportholics.com]

Sumber : Hasil Observasi pada tanggal 5 Oktober 2018 melalui media online, pukul 10.00 WIB

Ada beberapa kejadian dan insiden yang membuat citra dari organisasi The Jak Mania sendiri menjadi tercoreng di masyarakat. Setiap tahunnya ada saja beberapa media yang memberitakan tentang The Jak Mania, dari tahun 2016 sampai 2018 tercatat ada beberapa insiden yang membuat nama The Jak Mania menjadi terkesan negatif dimata publik.

Didalam struktur organisasi The Jak Mania jabatan sekretaris umum berada langsung dibawah posisi ketua umum sehingga dalam hal ini sekretaris umum dituntut untuk selalu membantu ketua umum dalam menyampaikan sesuatu hal yang sifatnya sensitif di organisasi The Jak Mania itu sendiri, dalam menyampaikan pendapat sekretaris umum selalu berdiskusi kepada ketua umum karena peran sekretaris umum yang sifatnya sebagai perantara organisasi maka yang selalu ditampilkan organisasi The Jak Mania yaitu sekretaris umum The Jak Mania itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti akan meneliti bagaimana peran Sekretaris umum sebagai *Public relations* pada The Jak Mania dalam membangun citra organisasi. Oleh karena itu, peneliti memberi judul penelitian sebagai berikut **“Peran Sekretaris Umum sebagai *Public relations* The Jak Mania dalam Membangun Citra Positif Organisasi”**.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan paradigma post-positivisme sebagai alat untuk penelitian, alasan peneliti menggunakan post-positivisme karena peneliti memilih terjun langsung untuk mengetahui apa saja peran yang dilakukan oleh sekretaris umum The Jak Mania sebagai *Public Relations* dan peneliti bersifat netral sehingga hasil penelitian bersifat objektif. Interaksi antara peneliti dengan objek peneliti sangat terlihat lewat wawancara dan observasi yang telah dilakukan, pada setiap proses pengujian dan pengembangan teori, peneliti mesti

merangkai observasi dengan metode ilmiah tertentu¹

Subjek/Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi subjek penelitian adalah Sekretaris Umum The Jak Mania.

Sedangkan peneliti menetapkan objek penelitiannya adalah Peran sekretaris umum sebagai *Public relations* The Jak Mania dalam membangun citra positif organisasi.

Teknik pengumpulan data

Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

Data Primer

In Depth Interview (Wawancara Mendalam)

Data Sekunder

Menurut Rachmat Kriyantono data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Dengan kata lain data sekunder adalah data yang diperoleh dari studi kepustakaan, data atau informasi yang telah ada sebelumnya bukan secara langsung.²

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang peneliti lakukan dalam menjawab masalah pokok penelitian ini secara kualitatif dengan menggunakan deskriptif.

Menurut Nasution ada enam langkah analisis data dalam penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dari lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan di analisis. Salah satu cara yang dapat dianjurkan ialah dengan mengikuti langkah-langkah berikut :

1. Mereduksi data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau

laporan yang perinci. Laporan ini akan terus menerus bertambah, Bila tidak segera di analisis sejak awal, akan menambah kesulitan.

2. Men-*display data*

Agar dapat melihat gambaran keseluruhannya atau bagian tertentu dari penelitian itu, harus diusahakan membuat berbagai macam matriks, grafik, *network* dan *charts*. Dengan demikian peneliti dapat menguasai data dan tidak tenggelam dalam tumpukan detail.

3. Mengambil kesimpulan dan verifikasi

Data yang diperolehnya sejak awal ia mencoba mengambil kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih tentatif, kabur, diragukan. Akan tetapi, dengan bertambahnya data, kesimpulan itu lebih *grounded*. Selama penelitian berlangsung kesimpulan senantiasa diverifikasi.

4. Menganalisis data

Menganalisis data sewaktu pengumpulan data antara lain akan menghasilkan lembar rangkuman dan pembuatan kode pada tingkat rendah, menengah (kode pola) dan tingkat tinggi (memo).

5. Membuat lembar rangkuman

Untuk memperoleh inti data, peneliti dapat bertanya, siapa, peristiwa atau situasi apa, tema atau masalah apa yang dihadapinya dalam lapangan, hipotesis apa yang timbul dalam pikirannya. Pada kunjungan berikutnya, informasi apa yang harus ditemukannya dan hal apa yang harus diberinya perhatian khusus.

6. Menggunakan matriks dalam analisis data

Matriks dapat memberi bantuan yang sangat berguna dalam mengelola dan menganalisis data yang banyak, yang terdiri dari membentuk matriks,

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, (Bandung, Alfabeta, 2014), Hlm. 42

² Kriyantono *Op.Cit*, (2010) Hlm. 179

memasukkan data ke dalam matriks, menganalisis data matriks.³

Peneliti menyimpulkan bahwa teknik analisis data yaitu proses penyederhanaan data dari data-data yang telah didapatkan oleh peneliti sehingga data-data yang sudah diperoleh dapat lebih mudah dibaca atau dipahami. Ada enam langkah analisis data yaitu mereduksi data, *men-display* data, mengambil keputusan dan verifikasi, menganalisis data, membuat lembar rangkuman dan menggunakan matriks dalam analisis data.

Validitas Data

Dalam penelitian ini, untuk menguji validitas data, peneliti menggunakan teknik triangulasi yaitu pengujian kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan waktu. Menganalisis jawaban subjek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (sumber data) yang tersedia. Disini jawaban subjek di *cross-check* dengan dokumen yang ada.

Menurut Dwijowinoto dalam buku Rachmat Kriyantono, ada beberapa macam triangulasi salah satunya triangulasi sumber yaitu Triangulasi sumber Membandingkan kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda.⁴

Peneliti menggunakan Triangulasi sumber sebagai uji validitas data dari penelitian ini, alasan peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan lebih dari satu *informan* untuk mendapatkan data yang valid dan akurat. Sehingga teknik analisis triangulasi sumber dirasa tepat untuk mencari jawaban dari pokok masalah dalam penelitian ini.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan Teori Situasional Publik dan Teori Citra, bermanfaat untuk mengidentifikasi publik sehingga dapat membuat kategori publik

berdasarkan perilaku komunikasi dari individu dan efek komunikasi yang diterima individu tersebut. Teori ini juga membantu Sekretaris umum The Jak Mania untuk membuat rancangan yang lebih spesifik, sehingga pesan komunikasinya benar-benar sesuai dengan kebutuhan tersebut.

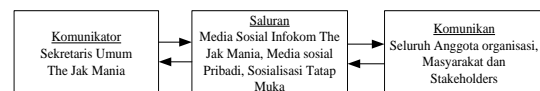
Adanya peran sekretaris Umum sebagai *public relations* organisasi yang berada di organisasi The Jak Mania bertujuan untuk memperbaiki opini publik yang ada di masyarakat mengenai The Jak Mania, agar publik yang tadinya menganggap negative The Jak Mania dapat berubah menganggap The Jak Mania itu organisasi yang sebenarnya positif dan mempunyai tujuan yang jelas, seperti membangun reputasi yang merupakan kelanjutan dari citra.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, ketika semakin banyak individu yang menjadi anggota publik aktif, organisasi dituntut membuka komunikasi dua arah yang timbal balik agar terjadi pertukaran informasi yang positif dengan publiknya. Teori ini dapat mendorong aplikasi model komunikasi dua arah yang simetrik atau disebut juga dengan model *two way symmetrical communication*

Model *Public relations Two-way Communication Symetrical (Komunikasi Simetris Dua Arah)*

Berikut adalah alur komunikasi *two way symmetrical communication* yang digambarkan sebagaimana model James E. Grunig :

Gambar 1



Peran sekretaris umum sebagai *Public relations* The Jak Mania dalam membangun citra organisasi merupakan hal yang hendak dicapai oleh organisasi The Jak

³ Ardianto Elvinaro, *Hand Book of Public Relations* (Bandung : Simbiosis Rekatama Media, 2011), Hlm 2-3

⁴ Rachmat Kriyantono, *Teknis Praktisi Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010) Hlm 41

Mania itu sendiri agar tercipta komunikasi dua arah yang jujur. Karena hal tersebut menjadi bagian terpenting untuk memposisikan kedua pihak yang berkomunikasi dalam kedudukan seimbang. Dalam sebuah organisasi Peran sekretaris Umum khususnya sebagai *Public relations* organisasi harus sejalan dengan kegiatan yang sesuai dengan tugas dan fungsi *Public relations* organisasi dengan publiknya.

Hal tersebut dilakukan menggunakan teori situasional publik, model *Public relations* yang keempat yaitu Two Way communication Symetrical (Komunikasi Simetris Dua Arah) yang memiliki karakteristik menggunakan komunikasi untuk bernegosiasi dengan publik.

Teori situasional publik dengan model *Two-way Symetrical communication* sebagai acuan dalam penelitian ini karena jika dilihat model komunikasi ini relevan dengan permasalahan yang peneliti angkat dalam penelitian ini, peneliti mencari tahu bagaimana pandangan masyarakat terhadap organisasi The Jak Mania tersebut seperti apa, setelah itu menggunakan Teori Situasional Publik dengan model *Two-way Symetrical communication* untuk meneliti beberapa kegiatan komunikasi yang dapat menciptakan komunikasi yang baik antara publik dengan organisasinya agar mendapatkan citra yang positif.

Alasan peneliti memilih model ini adalah dalam konteks dan latar organisasi, model simetris dua arah atau tahap terakhir dalam perkembangan *Public relations* kiranya menjadi model yang memadai. Model komunikasi ini berfokus pada penggunaan metode riset ilmu sosial untuk memperoleh rasa saling pengertian, serta komunikasi dua arah antara publik dan organisasi daripada persuasi satu arah. Selain itu, model komunikasi ini juga ideal bagi praktisi PR dalam upaya membangun hubungan dan pemahaman bersama atau disebut juga mutual *understanding*.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, fokus utama Sekretaris umum The Jak Mania sebagai *public relations* organisasi adalah menjalin hubungan baik dengan publiknya, baik publik eksternal maupun internal anggota organisasi The Jak Mania itu sendiri, serta menciptakan pemahaman kepada kedua belah pihak, maksudnya Sekretaris Umum bukan hanya mempersuasi saja namun juga menampung keluhan masyarakat terhadap The Jak Mania yang nantinya kembali disampaikan kepada anggota The Jak Mania supaya The Jak Mania tidak lagi dianggap negatif oleh masyarakat.

Sekretaris umum membuka komunikasi dua arah yang timbal balik, sehingga terjadi pertukaran informasi yang positif dengan anggota dan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari berjalannya komunikasi antara pengurus yang satu dengan yang lainnya. Sebagai organisasi yang memiliki karakter keterbukaan, The Jak Mania selalu membuka arus informasi yang bertujuan untuk kemajuan dan perjalanan organisasi ke arah yang lebih baik. Organisasi merupakan lembaga yang melayani berbagai kepentingan, yang ada kalanya kepentingan itu sering menemui pertentangan-pertentangan.

Model Pembentukan Citra

Citra merupakan serangkaian pengetahuan, pengalaman, perasaan (emosi) dan penilaian yang diorganisasikan dalam sistem kognisi manusia, atau pengetahuan pribadi yang sangat diyakini kebenarannya. Efek kognitif dari komunikasi sangat mempengaruhi proses pembentukan citra. Citra terbentuk berdasarkan pengetahuan dan informasi-informasi yang diterima seseorang. Proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai pengertian sistem komunikasi dijelaskan oleh John S. Nimpoeno.⁵

Peran sekretaris umum harus berjalan sesuai dengan tujuan-tujuan organisasi sesuai dengan tujuannya yaitu

⁵ Ibid, Hlm 101

untuk memajukan organisasi, agar lembaga atau organisasi tersebut dapat berjalan dengan baik dan mendapat respon yang baik juga dari masyarakat. Jika dikaitkan dengan penelitian yang peneliti lakukan penelti akan menjabarkan beberapa model pembentukan citra dengan kegiatan yang dilakukan oleh Sekretaris umum sebagai *public relations* The Jak Mania dalam membangun citra positif organisasi. Sekretaris umum menjalankan tugasnya sebagai *Public relations* organisasi yaitu sebagai berikut :

1. Sebagai pengganti ketua umum
2. Sebagai mediataor organisasi
3. Penyampaian Hal-hal Penting organisasi
4. Penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan organisasi
5. Menjalin komunikasi dengan pihak internal dan eksternal
6. Kegiatan administratif surat menyurat
7. Menjalin komunikasi yang baik dengan media luar
8. Memperbaiki penampilan akun sosial media The Jak Mania

Model pembentukan citra ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respon. Stimulus (rangsang) yang diberikan individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsang ditolak proses selanjutnya tidak akan berjalan, hal ini menyatakan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak ada perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsang itu diterima oleh individu tersebut, berarti terdapat komunikasi dan perhatian organism, dengan demikian proses selanjutnya dapat berjalan. Empat komponen persepsi-kognisi-motivasi-sikap diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Jika stimulus mendapatkan perhatian, individu akan berusaha untuk mengerti tentang rangsang tersebut.

1. Stimulus

Stimulus merupakan rangsangan tahap peran seorang sekretaris umum sebagai *public relations* dalam

membentuk citra positif organisasi The Jak Mania itu sendiri, melalui stimulus rangsangan yang diberikan organisasi terhadap masyarakat, maka sekretaris umum memberikan perannya sebagai *public relations* organisasi. Lewat media sosial infokomjakmania ataupun lewat media sosial pribadinya.

2. Persepsi

Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan terhadap umur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain, individu akan memberikan makna terhadap rangsang. Kemampuan mempersepsi itulah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra

3. Kognisi

The Jak Mania membuat masyarakat menjadi yakin dengan selalu melakukan pembaharuan-pembaharuan aktivitas maupun kegiatan kea rah yang lebih positif, baik dari akun media sosialnya, pengurus-pengurus organisasinya serta sumber daya manusianya.

4. Motivasi

Motivasi yang dilakukan The Jak Mania terhadap masyarakat yaitu seperti melakukan kegiatan ke agamaan, bakti sosial, melakukan bantuan terhadap masyarakat di wilayahnya masing-masing sehingga masyarakat benar-benar merasa nyaman dan tidak takut terhadap The Jak Mania.

5. Sikap

Tindakan atau membuat The Jak Mania memiliki sikap organisasi yang positif. Sekretaris umum selalu mencoba menetralsir segala bentuk informasi yang menyangkut tentang organisasi The Jak Mania itu sendiri.

6. Tindakan

Tindakan adalah Akibat atau respon individu sebagai organisme terhadap rangsangan-rangsangan yang berasal dari dalam dirinya maupun lingkungan.

7. Respon / Tingkah Laku

Sekretaris umum juga melihat respon dari masyarakat bahwa apa yang telah dilakukan oleh organisasi The Jak Mania melalui kegiatan-kegiatan organisasi apakah sudah benar-benar diterima oleh masyarakat atau belum.

Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan, atau perilaku tertentu. Untuk mengetahui bagaimana citra suatu perusahaan atau lembaga dibenak publiknya dibutuhkan adanya suatu penelitian. Melalui penelitian, perusahaan dapat mengetahui secara pasti sikap publik terhadap lembaganya, mengetahui apa yang disukai dan apa yang tidak disukai oleh publiknya.

Simpulan

Peran Sekretaris Umum sebagai *Public relations* The Jak Mania dalam membangun citra positif organisasi adalah dengan cara Sebagai pengganti ketua umum, Sebagai mediator organisasi, Penyampaian Hal-hal Penting organisasi, Penyampaian hal-hal yang berkaitan dengan organisasi, Menjalani komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, Kegiatan administratif surat menyurat, Menjalani komunikasi yang baik dengan media luar, Memperbaiki penampilan akun sosial media The Jak Mania. Masih ada masyarakat awam yang tidak bisa melihat kemajuan The Jak Mania sehingga masih menganggap The Jak Mania tidak ada perubahan.

DAFTAR PUSTAKA

- Elvinaro, Ardianto, 2010. *Metedologi Penelitian untuk Public relations (Kuantitatif Dan Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, Rachmat, 2010. *Teknis Praktisi Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta
- <http://sport.detik.com/sepakbola/read/2008/01/14/072837/878462/76/jakmania-suporter-terbaik-kok-bisa> (diakses pada 3 Febniari 2018, pukul 15.40 WIB)