

**MEMBANGUN CITRA ORGANSASI DI MASYARAKAT
MELALUI KOMUNIKASI DI RUMAH BACA GUBUK
PUSTAKA NDALUNG (GPN) DESA AJUNG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

Indah Mawarti
NIM. T20163002

IAIN JEMBER

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
JULI 2021**

**MEMBANGUN CITRA ORGANISASI DI MASYARAKAT
MELALUI KOMUNIKASI DI RUMAH BACA GUBUK
PUSTAKA NDALUNG (GPN) DESA AJUNG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Oleh:

Indah Mawarti
NIM. T20163002

Disetujui Pembimbing



Dr. Mu'alimin, S.Ag M.Pd. I
NIP. 197502042005011003

**MEMBANGUN CITRA ORGANISASI DI MASYARAKAT
MELALUI KOMUNIKASI DI RUMAH BACA GUBUK
PUSTAKA NDALUNG (GPN) DESA AJUNG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi
salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan (S. Pd)
Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Hari : Rabu

Tanggal : 07 Juli 2021

Tim Penguji

Ketua

Nuruddin, M.Pd.I

NIP. 197903042007101002

Sekretaris

Dani Hermawan, M.Pd

NIP. 198901292019031009

Anggota :

1. Dr. Mukaffan, M.Pd.I

()

2. Dr. Mu'alimin. S.Ag.,M.Pd.I

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan



Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I

NIP. 196405111999032001

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٧٠﴾

“Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kamu kepada Allah dan ucapkanlah perkataan yang benar”(Q.S. Al-Ahzab;70)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada
Ibunda yuliyati dan Ayahanda Suwono
Adikku Moh Abd Hadi



KATA PENGANTAR



Puji syukur Alhamdulillah penulis limpahkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas limpahkan rahmat, karunia dan inayahNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu sayarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalamdalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., MM selaku Rektor IAIN Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah memfasilitasi selama menuntut ilmu.
2. Dr. Hj. Mukni'ah, M.Pd.I, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan yang telah memberikan izin penelitian.
3. Nuruddin, M.Pd.I selaku ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah memberikan ilmu sampai sejauh ini.
4. Dr. Mu'alimin, S.Ag M.Pd. I selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan. Petunjuk, arahan serta motivasi selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Segenap Bapak dan Ibu dosen IAIN Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah memberikan ilmu, semoga ilmu yang diberikan mendapat keberkahan.
6. Bapak Ibu penguji yang senantiasa meluangkan waktunya untuk menguji skripsi

7. Kepala perpustakaan IAIN Institut Agama Islam Negeri Jember yang telah memberikan kemudahan khususnya menyediakan refensi.
8. Kak Abdul Adim selaku pendiri GPN yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada peneliti dalam melaksanakan penelitian.
9. Segenap pengurus, penggagas dan relawan yang telah memberikan informasi serta data yang dibutuhkan bagi peneliti selama penelitian.
10. MPI 2016 khususnya MPI C1 yang telah memberikan banyak pelajaran, pengalaman, kenangan selama mengemban pendidikan di perguruan tinggi ini.
11. Teman-temanku yang telah memberikan dukungan serta motivasi agar tetap semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.

Hanya ungakapan terimakasih yang tulus dan diiringi dengan Do'a semoga Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baik balasan, hanya kepada Allah SWT membalas semua amal kebaikan mereka dengan sebaik-baik balasan, hanya kepada Allah SWT kami berling dan kepadaNya lah kami memohon pertolongan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Jember, 7 Juni 2021
Penulis

Indah Mawarti
NIM. T20163002

ABSTRAK

Indah Mawarti, 2021. *Membangun Citra di Masyarakat Melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) Desa Ajung Jember.*

Membangun citra adalah pengelolaan *image* pada masyarakat utamanya dalam komunikasi, hal ini keberhasilan dari suatu terbentuknya citra positif terdapatnya hubungan dengan masyarakat serta terjalannya komunikasi dengan baik.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: 1) Bagaimana Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra di masyarakat? 2) Bagaimana komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra di masyarakat? 3) Apa saja hambatan dalam membangun citra di masyarakat rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) melalui komunikasi?. Adapun tujuan penelitian yaitu: 1) Untuk mendeskripsikan Gubuk Pustaka Ndalung dalam membangun citra masyarakat. 2) Untuk mendeskripsikan komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra di masyarakat. 3) Untuk mendeskripsikan hambatan dalam membangun citra di masyarakat rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) melalui komunikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. penentuan sumber data atau subjek penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun analisis data yang akan digunakan adalah model Mieses Huberman. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil penelitian ini yaitu: 1) menjaga proses komunikasi dengan terkosistennya dalam membagikan informasi terkait GPN, bersilaturahmi menjalin menjalin relasi, harapan dukungan dari masyarakat 2) komunikasi secara langsung (perform, agenda GPN, kunjungan, silaturahmi dll) dan tidak langsung (Facebook, Instagram, Youtube GPN dll) 3) sikap acuh tak acuh, minimnya *respect*, dan kurangnya antusias masyarakat. Untuk menanggulangnya yaitu merangkul mereka walaupun bersikap acuh tak acuh maupun sebaliknya, menghargai posisi mereka di masyarakat, pemberian bukti konkrit berupa agendaagenda rutin GPN.

IAIN JEMBER

DAFTAR ISI

HALAM JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika pembahasan	12
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN.....	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori.	18
1. Citra	18

2. Komunikasi	25
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Subyek Penelitian	50
D. Teknik Pengumpulan Data	50
E. Analisis Data	51
F. Keabsahan Data	52
G. Tahap-tahap Penelitian	52
BAB IV PENYAJIAN DATA	54
A. Gambaran Objek Penelitian	54
B. Penyajian dan Analisis Data	58
C. Pembahasan Temuan	72
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Matriks	
2. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan	
3. Surat selesai Penelitian	
4. Instrumen Penelitian	
5. Jurnal Kegiatan Penelitian	
6. Denah Gubuk Pustaka Ndalung	
7. Dokumentasi Foto	
8. Biodata Peneliti	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	
2.1	Orientasi Penelitian Terdahulu.....	16
4.2	Hasil Temuan	71



DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	
2.1	Pola Komunikasi Sirkuler	39
4.1	Silaturahmi GPN ke Polres Jember	59
4.2	Kunjungan komunitas Gesek, Rezi Batik dan IMJ ke GPN	63
4.3	Penyerahan penganugerahan Tokoh Inspiratif Jember kepada Pendiri GPN	67
4.4	Acara Anniversary GPN ke 3	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi adalah salah satu dari aktivitas manusia dan suatu topik yang amat sering diperbincangkan sehingga kata komunikasi itu sendiri memiliki arti beragam. Komunikasi secara terminologis merujuk pada adanya proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Jadi dalam pengertian ini yang terlibat dalam komunikasi adalah manusia. Karena itu merujuk pada pengertian Ruben dan Steward mengenai komunikasi manusia yaitu: *Human communication is the process through which individuals –in relationships, group, organizations and societies—respond to and create messages to adapt to the environment and one another.* Bahwa 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.

Menurut Deddy Mulyana¹, kata “Komunikasi” atau *communicatio* dalam Bahasa Inggris berawal dari bahasa Latin “*Communicare*” yang memiliki arti “membuat sama”. Secara harfiah arti membuat sama ini dimaknai sebagai membuat sama antara apa yang dimaksud, apa yang diutarakan komunikator dengan lawan bicaranya yaitu komunikan. Sehingga terjadi persamaan makna keduanya. Onong Uchjana Effendy² mengutarakan bahwa, pendapat maupun perilaku dan pesan tersebut disampaikan baik secara lisan

¹ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005) 04.

² Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006) 05.

maupun tidak secara langsung misalnya melalui media. komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain guna memberi tau *ataupun* mengubah sikap yang tidak dapat hidup berkomunikasi dengan pihak lain merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia karena tidak ada manusia yang tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi dengan orang lain.

Hal ini merupakan suatu hakekat bahwa sebagian besar manusia *terbentuk* dari hasil integrasi sosial dengan sesamanya. Melalui komunikasi interpersonal maupun non interpersonal baik secara langsung atau tidak langsung pastilah terjadi pertukaran informasi, gagasan, dan pengalaman. Untuk mencapai tujuan yang diinginkan maka, diperlukan kerjasama yang baik. Salah satunya dengan proses komunikasi yang baik. Proses komunikasi diperlukan adanya keterbukaan dan kerjasama yang harmonis, agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai.

Tidak dapat disangkal lagi bahwa komunikasi memainkan peran yang sangat vital dalam kehidupan manusia. Berkomunikasi dengan pihak lain merupakan kebutuhan mendasar bagi manusia karena tidak ada manusia yang tidak dapat hidup tanpa berkomunikasi dengan orang lain.

Al-Qur'an juga menyebut komunikasi sebagai salah satu fitrah manusia. Untuk mengetahui bagaimana manusia seharusnya berkomunikasi. Al-Qur'an memberikan kata kunci (*key concept*) yang berhubungan dengan hal itu. Al Syaukani dalam rahmat misalnya mengartikan kata kunci *al-bayan* sebagai kemampuan berkominikasi selain itu, kata kunci yang dipergunakan

Al-Qur'an untuk berkomunikasi ialah *al-qaul* ini, Jalaluddin Rakhmat menguraikan prinsip, *qaulan sadidan* yakni kemampuan berkata benar atau berkomunikasi dengan baik.³

Sebuah peradaban *modern* dalam rangka mempertahankan hidup bersama menjadi penting menerapkan usaha untuk memelihara, mengurus dan mengendalikan agar tidak terjadi kekacauan publik. Disinilah pentingnya membangun sebuah relasi komunikasi karena komunikasi adalah kegiatan sehari-hari yang pasti dijalankan dalam setiap pergaulan manusia. Melalui pertukaran simbol-simbol yang sama dalam menjelaskan informasi, ide dan gagasan itulah akan lahir kesamaan makna atas pikiran dan perbuatan.

Sebagaimana tercantum didalam UUD tahun 1945 tentang Hak Asasi Manusia (HAM) pasal 28 F yakni, "Setiap orang berhak berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia".⁴

Rosady Ruslan⁵ citra merupakan tujuan pokok sebuah perusahaan atau instansi. Terciptanya suatu citra perusahaan (*Coorporet Image*) yang baik dimata khalayak atau publiknya akan banyak menguntungkan. Misalkan, akan menularkan "citra" yang serupa kepada semua produk barang dan jasa yang dihasilkan di bawahnya. Termasuk para pekerjanya (*employee relations*) akan

³ Rahmat, *Efektifitas Berekomunikasi dalam Islam*, Cet 1, (Bandung: Mizan, 1999), 71.

⁴ Undang-Undang tahun 1945, tentang Hak Asasi Manusia.

⁵ Rosady Ruslan, *Praktik dan Solusi dalam Situasi Krisis dan Pemulihan Citra*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1995), 66.

menjadi suatu kebanggaan sendiri, akan menimbulkan *sense of belonging* terhadap *company* tempat mereka bekerja.

Kotler⁶ mendefinisikan citra sebagai seperangkat keyakinan, ide dan kesan yang dimiliki orang terhadap suatu objek, dimana sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek sangat dipengaruhi oleh objek tersebut. Hal ini memberikan arti bahwa kepercayaan, ide dan kesan seseorang sangat besar pengaruhnya terhadap sikap dan perilaku maupun respon yang mungkin akan dilakukan.

Menurut Frank Jefkins⁷ mendefinisikan citra dalam konteks humas citra diartikan “kesan, gambaran atau imresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personil-personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan”.

Citra merupakan sebuah tujuan utama praktisi humas dalam suatu organisasi atau lembaga, terkait bagaimana pandangan masyarakat luas terhadap organisasi atau lembaga tersebut. Citra yang dari masyarakat luas dapat berupa citra positif maupun citra negatif. Citra yang diperoleh suatu organisasi atau lembaga tersebut sesuai dengan bagaimanakah organisasi atau lembaga tersebut dalam menjalin hubungan dengan masyarakat.

Hal ini agar sebuah organisasi atau lembaga memiliki keunggulan, maka organisasi atau lembaga mampu melakukan suatu pekerjaan secara lebih baik dalam rangka menghasilkan kualitas yang berupa barang atau jasa. Sehingga salah satu pentingnya dalam membangun hubungan citra di

⁶ Philip Kotler, *B2B Brand Management*, (Berlin: Springer, 2006), 26.

⁷ Frank Jefkins, *Public Relation*, Ed 5, (Jakarta: Erlangga, 2003), 362.

masyarakat yaitu dengan berkomunikasi dengan baik dan benar. Secara sosial kegagalan komunikasi menghambat saling pengertian, kerja sama, menghambat toleransi, dan merintang pelaksanaan norma-norma sosial.

Dalam QS. Taha ayat 44:⁸

فَقُولَا لَهُ قَوْلًا لَّيِّنًا لَّعَلَّهُ يَتَذَكَّرُ أَوْ يَخْشَىٰ

Artinya : “ Maka berbicaralah kamu berdua kepadanya (Fir.,aun) dengan katakata yang lemah lembut, mudah-mudahan dia sadar atau takut.”

Dengan lemah lembut kita bisa mengetahui siapa yang menjadi lawan bicara kita sehingga akan mudah tepat sasaran dan mudah dimengerti kepada yang bersangkutan dalam berkomunikasi untuk membentuk citra yang baik di lembaga maupun organisasi.

Dengan lemah lembut kita mengetahui siapa yang menjadi lawan bicara kita sehingga akan mudah tepat sasaran dan mudah dimengerti kepada yang bersangkutan dalam berkomunikasi untuk membentuk citra yang baik di lembaga maupun diorganisasi.

Hubungan Masyarakat telah dipraktikan dalam kehidupan manusia sejak manusia ada. Jadi praktik hubungan masyarakat umunya setua peradaban manusia. Hubungan antara seseorang dengan orang lain, hasrat seseorang untuk memberitahukan sesuatu kepada orang lain, upaya seseorang untuk memberitahu orang lain, anjuran seorang pemimpin untuk pengikutnya, ajakan seorang penguasa kepada rakyatnya dan sebagai gejala-gejala yang senantiasa ada pada kehidupan manusia. Dimana gejala-gejala tersebut untuk selanjutnya

⁸ www.quran.kemenag.go.id

menjadi unsur-unsur dalam konsep hubungan masyarakat. Yang membuktikan bahwa manusia tidak dapat hidup dan berkembang tanpa berhubungan dengan manusia lain. Dan gejala-gejala tersebut juga memenuhi naluri manusia untuk memperjuangkan hidup untuk mempertahankan hidup dan untuk melanjutkan keturunan. Karenanya manusia memerlukan berhubungan dengan banyak manusia-manusia untuk mencari teman hidup yang sesuai agar cocok untuk menikmati kehidupannya. Untuk itu manusia perlu berkomunikasi.

Gejala-gejala yang timbul untuk memenuhi kegiatan jenis dorongan naluri tersebut menjadi unsur-unsur dari konsep hubungan masyarakat yaitu Citra baik (*Good Image*), Itijad baik (*Good Will*), Saling pengertian (*Mutual Understanding*), Saling mempercayai (*Mutual Confedence*), Toleransi (*Tolerance*).

Goeboek Poestaka Ndaloeng adalah sebuah rumah baca untuk pengembangan kreatifitas, karakter positif dan potensi anak-anak muda di Limbungsari. Rumah baca ini berlokasi di Dusun Limbungsari Desa Ajung Kecamatan Ajung Jember. GPN didirikan pertama kali oleh seorang mahasiswa IAIN Jember yang bernama Abdul Adim pada tahun 2018 di desa Ajung dan sudah 3 tahun lamanya GPN ini berjalan.

Bermula dari tidak adanya sikap sosial anak-anak muda di limbungsari sehingga secara tidak sadar lahirnya sikap individual yang menjadikan anak yang kurang bersosial dengan lingkungannya yaitu dilarangnya anak-anak kecil untuk keluar rumah dikarenakan disetiap sepulang sekolah kegiatan mereka tidak bermain dengan teman sebayanya

melainkan bermain didalam rumahnya masing-masing seperti nonton tv, game dll. Sehingga terputuslah komunikasi antara sebayanya. Selain itu, maraknya narkoba dan banyaknya anak-anak mengenal narkoba seperti miras dan semacamnya. Kemudian banyaknya anak yang putus sekolah mulai dari sd, smp sudah berhenti mengenyam pendidikan.

Tahun 2018 tanggal 1 mei, pada saat itu pendiri mencoba memperkenalkan kepada mereka dengan sebuah permainan tradisional kepada anak-anak kampung, yaitu Berupa enggrang. Pendiri mengenalkan kepada mereka dimana pendiri pada saat itu membuat hanya satu eggrang, sehingga lambat laun banyaknya anak-anak tertarik dan ingin belajar. Banyaknya yang sudah mengenal dengan egrang, kemudian pendiri memperkenalkan permainan yang lain seperti gong gunung, bakiak renggu, lompat bambu dan semacamnya. Sampai beberapa tahun semakin banyak anak-anak kecil yang ikut bermain. Lalu pendiri mencoba memperkenalkan pula berupa musik tradisional yaitu musik patrol kepada remaja-remaja, satu tahun berkembang dan mulai banyak remaja-remaja yang meneruskan.

Menginjak satu tahun, banyaknya tantangan besar yang harus dihadapi yaitu tidak mendapatnya kepercayaan dari orang tua anak-anak. Hingga lambat laun anak-anak bisa bermain egrang sambil menari yang di kombinasikan dengan alunan musik tradisional patrol. GPN Pertama kali perfrom di IAIN jember pada tahun 2018, dari sinilah mulai timbulnya kepercayaan orang tuanya bagi mereka anaknya tidak hanya bermain melainkan juga bisa perfrom, selain itu dari GPN adanya poros belajar bersama

relawan dari IAIN dari tadrīs matematika, B. Inggris, bahasa arab dan sebagainya.

Gubuk Pustaka Ndalung memiliki tiga kegiatan yaitu: bermain, belajar dan berkaraya. Bermian merupakan kegiatan yang memfokuskan pada permainan-permainan tradisional seperti egrang, bangkiak, engklek dan sebagainya, belajar merupakan kegiatan les yang berupa mata pelajaran sekolah dengan berkelompok, bersama-sama, berkarya merupakan kegiatan yang mengarah pada kegiatan kesenian budaya berupa musik tradisional, patrol, tarian tradisional, vokal, rupa yaitu pendaur ulangan kertas bekas menjadi topeng salah satu dapat dijadikan ajang pertunjukan dan kegiatan ini dilakukan secara gratis tanpa dipungut biaya.

Gubuk Pustaka Ndalung adalah lembaga yang mewadahi pemuda-pemudi untuk mengembangkan kreativitasnya. Hal ini dapat memberikan sebuah kemanfaatan yang diberikan oleh GPN kepada masyarakat dengan tujuan meminimalisir aktivitas atau kebiasa pemuda-pemudi melakukan hal-hal yang menyimpang khususnya bagi orang tua. Oleh karena itu seperti yang telah tersebar informasi terkait Tokoh Inspiratif Jember yang di berikan kepada pendiri Gubuk Pustaka Ndalung yaitu kak adim hal ini dapat memberikan sebuah motivasi kepada masyarakat khususnya pemuda jember untuk lebih kreatif lagi serta memberikan sisi positif bagi jember khususnya bahwa jember tidak hanya terkenal dengan sisi negatifnya saja seperti balap liar, narkoba yang di beritakan pada media namun jember memiliki sisi positif yang bermanfaat bagi khalayak.

Berdasarkan latar belakang diatas maka, peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian tentang **“Membangun Citra Organisasi di Masyarakat melalui Komunikasi di Rumah Baca gubuk pustaka ndalung (GPN) Desa Ajung Jember”**

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) membangun citra Organisasi di masyarakat?
2. Bagaimana komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra Organisasi di masyarakat?
3. Apa saja hambatan dalam membangun citra Organisasi di masyarakat rumah baca

Gubuk Pustaka Ndalung melalui komunikasi?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra Organisasi di masyarakat.
2. Untuk mendeskripsikan komunikasi yang dilakukan GPN dalam membangun citra Organisasi di masyarakat.
3. Untuk mendeskripsikan hambatan dalam membangun citra Organisasi di masyarakat rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung melalui komunikasi

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis.⁹

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, khususnya pihak-pihak yang bersangkutan dengan permasalahan yang di angkat serta dapat memperkaya khasanah dan wawasan keilmuan mengenai bahasan pola komunikasidalam membangun citra edukatif di masyarakat Rumah Baca pada khususnya, serta dapat dijadikan rujukan dalam penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti khususnya dalam mengembangkan kemampuan dibidang karya tulis ilmiah dan menambah

b. Bagi IAIN Jember

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa IAIN Jember sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi,informasi serta literatur kepustakaan

IAIN Jember, khususnya fakultas Tarbiyah. pengalaman, wawasan

⁹ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2019), 45.

terkait pola komunikasi taman baca dalam membangun citra di masyarakat.

c. Bagi Gubuk Pustaka Ndalung

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan taman baca untuk kebaikan kedepannya.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisis tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahfahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud peneliti.¹⁰ Istilah yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

1. Komunikasi

Menurut Rachmadi¹¹ komunikasi adalah proses dimana penyampaian atau pengiriman pesan dari sumber kepada satu atau lebih penerima dengan maksud untuk mengubah perilaku dan sikap penerima pesan.

Komunikasi merupakan kegiatan proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan guna pemberian informasi yang didapat sehingga menimbulkan suatu respon atau timbal balik kepada komunikator oleh komunikan.

2. Citra

Citra merupakan istilah kontroversi dalam *public relations*. Citra berhubungan dengan komunikasi yang menyiratkan publik mengenai

¹⁰ Tim Penyusun, 46.

¹¹ Rachmadi F, *Public Relation dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia, 1992), 62.

hubungan dengan simbol, persepsi, tingkah laku yang dibentuk oleh organisasi untuk disampaikan ke publik, keberhasilan suatu lembaga tergantung pada citra yang dibangun.¹²

Citra adalah hal yang ingin diciptakan oleh perusahaan atau organisasi. Citra yang baik akan mengembangkan sebuah perusahaan atau organisasi, proses pembentukan citra akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu. Citra merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia *public relations*. Citra dikatakan sebagai penilaian masyarakat akan perusahaan atau organisasi. Penilaian atau tanggapan publik dapat berkaitan dengan rasa hormat, kesan-kesan yang baik serta menguntungkan bagi perusahaan atau organisasi.

F. Sistematika Pembahasan

Sistem pembahasan berisi tentang deskriptif alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup. Didalam skripsi, sistematika pembahasan merupakan gambaran singkat dan urutan antara bab dari penulisan skripsi yang dirumuskan secara berurutan dari bab per bab.

Dengan tujuan agar pembaca lebih mudah dan cepat memahami skripsi.

Bab pertama merupakan bagian pendahuluan yang meliputi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

¹² Agus Suyanto, "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra di Universitas Islam Malang", (Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2016), 33.

Bab kedua berisi tentang kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori.

Bab ketiga membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahapan-tahapan penelitian.

Bab keempat merupakan bab yang membahas tentang penyajian data dan analisis data, yang terdiri dari gambaran obyektif penelitian, penyajian data dan analisis serta pembahasan terkait temuan.

Bab kelima merupakan bab penutup, yang terdapat berupa kesimpulan, saran-saran. Fungsi bab ini adalah memperoleh suatu gambaran dari hasil penelitian berupa kesimpulan.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, terkait penelitian yang sudah di publikasikan (skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini maka, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinilitas dan posisi penelitian yang dilakukan.

Berikut beberapa kajian penelitian terdahulu yang dapat digunakan sebagai perbandingan :

1. Ardiyat Ningrum Mustikasari, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014. Skripsi ” Strategi *Public Relations* PT. Kompas Gramedia dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program *Corporate Social Responsibility* Bentara Budaya Jakarta)”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif menggunakan metode studi kasus dengan hasil sebagai berikut: (1) startegi pada aspek ekonomi dengan memberikan fsilitas kepada seniman . (2) aspek legal mendirikan komunitas Bentara Muda, (3) aspek etika yaitu dewan kurator sebagai tim penyeleksian (4) aspek filantropis yaitu tidak mencari keuntungan secara finansial. Dengan menjalankan melalui tahap perencanaan dengan dasar pemikiran Jakob Oetama, tahap implementasi terbentuknya Bentara Budaya Jakarta dan

Bentara Muda, tahap evaluasi dilakukan setelah kegiatan berlangsung dan tahap pelaporan sebagai pengambilan keputusan.

2. Zamroatul Fuadah, IAIN Surakarta, 2020. Skripsi “Pola Komunikasi Koperasi Transportasi Solo (Kosti Solo) dengan *Customer* dalam Meningkatkan Citra”. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pola Komunikasi Koperasi Transportasi soto dngan *Customer* dalam Meningkatkan Citra. Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan hasil sebagai berikut: (1) pola komunikasi sekunder terjadi saat proses pemilihan driver untuk menjemput *customer*. (2) pola komunikasi sirkuler terjadi disatu waktu dalam proses pemesanan layanan kosti solo, pelayanan terhadap *customer*, *complaint* dan barang yang tertinggal di dalam armada. Komunikasi tersebut terjadi sirkuler karena adanya *feedback* secara langsung dari kosti solo maupun *customer*.
3. Melly Indri Saputra, UIN Sunan Kljaga Yogyakarta, 2018. Skripsi “Komunikasi Pariwisata Lombok dalam Membangun Citra Destinasi Wisata Halal”. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menggambarkan Komunikasi Pariwisata Lombok dalam Membangun Citra Wisata Halal. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan hasil sebagai berikut: komunikasi pariwisata dilakukan dengan bekerjasama dengan berbagai macam *stakeholder* seperti Badan Promosi Pariwisata Daerah, Hotel, Rumah makan atau Restoran, dan lain sebagainya.

Tabel 2.1
Orientasi Penelitian Terdahulu

No	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Originalitas
1	Ardiyata Ningrum Mustikasari, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014. Strategi Public Relations PT. Kompas Gramedia dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Kasus Program Corporate Social Responsibility Bentara Budaya Jakarta).	<p>a. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif.</p> <p>b. Fokus penelitian membangun citra.</p>	<p>a. Lokasi menjadi tempat penelitian Ardiyata Ningrum Mustikasari di PT. Kompas Gramedia Jakarta sedangkan penelitian ini berlokasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Jember</p> <p>b. Menjaskan tentang strategi Public Relation PT. Kompas Gramedia Jakarta sebagai membangun citra perusahaan sedangkan penelitian ini lebih kepada membangun citra organisasi rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung melalui Komunikasi di desa ajung jember.</p>	<p>Penelitian Strategi <i>Public Relation</i> PT. Kompas Gramedia dalam Membangun Citra di mulai dengan startegi pada aspek ekonomi dengn memberikan fasilitas kepada seniman, lalu legal mendirikan komunitas Bentara Muda, kemudian aspek etika yaitu dewan kurator sebagai tim penyeleksian dan aspek filantropis yaitu tidak mencari keuntungan secara finansial. Dalam menjalankannya a melalui tahap pertama pertama yaitu:</p> <p>perencanaan, kedua tahap implementasi, ketiga tahap evaluasi dan kelima tahap pelaporan sebagai pengambilan keputusan. Penelitian ini bersifat pada startegi Public Relation PT Kompas Gramedia dalam posisi membangun citra perusahaan.</p>

2.	Zamroatul Fuadah, IAIN Surakarta, 2020 Pola Komunikasi Koperasi Transportasi Solo (Kosti Solo) dengan <i>Customer</i> dalam meningkatkan Citra	<p>a. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kualitatif.</p> <p>b. Penelitian ini metode yang digunakan yaitu: Observasi, wawancara dan dokumentasi.</p>	<p>a. Lokasi yang menjadi tempat penelitian Zamroatul Fuadah di Koperasi Transportasi Solo sedangkan penelitian ini bertempat di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Jember.</p> <p>b. Menjelaskan tentang Pola Komunikasi Koperasi Transportasi Solo (Kosti Solo) dengan <i>Customer</i> sebagai meningkatkan Citra. Sedangkan penelitian ini lebih kepada membangun citra organisasi Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung melalui Komunikasi.</p>	<p>Penelitian Pola Komunikasi Koperasi Transportasi Solo (Kosti Solo) dengan <i>Customer</i> dalam meningkatkan Citra terdapat dua pola komunikasi yang digunakan koperasi Sopir Transportasi Solo (Kosti) yaitu pola komunikasi sekunder dan pola komunikasi sirkuler. Penelitian ini bersifat pada Pola Komunikasi Koperasi Transportasi solo pada <i>Customer</i> dengan posisi meningkatkan citra. Sedangkan pada penelitian peneliti ini lebih kepada membangun citra organisasi Rumah baca GPN melalui Komunikasi.</p>
3.	Melly Indri Saputra, UIN Sunan Kalijaga, 2018 Komunikasi Pariwisata Lombok dalam Membangun Citra Destinasi Wisata Halal.	<p>a. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian penelitian Kualitatif.</p>	<p>a. Lokasi yang menjadi tempat penelitian Melly Indi Saputra di sedangkan penelitian peneliti di Rumah Baca GPN Jember.</p> <p>b. Menjelaskan Komunikasi pariwisata lombok sebagai membangun citra destinasi wisata halal sedangkan penelitian peneliti lebih kepada membangun</p>	<p>Penelitian komunikasi Pariwisata Lombok dalam Membangun Citra Destinasi Wisata Halal yaitu dengan melakukan bekerjasama dengan berbagai macam <i>stakeholder</i> seperti</p>

			<p>citra organisasi rumah baca GPN melalui komunikasi.</p>	<p>Badan Promosi Pariwisata Daerah, Hotel, Rumah Makan atau Restoran, dan lain sebagainya. Penelitian ini lebih bersifat pada komunikasi pariwisata lombok dalam posisi membangun citra destinasi wisata halal sedangkan dalam penelitian peneliti ini lebih kepada membangun citra organisasi rumah baca GPN melalui komunikasi.</p>
--	--	--	--	---

B. Kajian Teori

1. Citra

a. Pengertian Citra

Didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) citra adalah sebuah kata benda yang berupa gambar, rupa, gambaran-gambaran yang diberikan oleh seseorang mengenai perusahaan, organisasi atau produk, kesan atau bayangan yang dapat ditimbulkan oleh sebuah kata, firasa atau kalimat, dan dapat merupakan unsur dasar yang memiliki ciri khas dalam sebuah karya prosa atau puisi.

Menurut Frank Jifkins¹³ dalam konteks public Relations mendefinisikan *image* atau citra sebagai “kesan”, gambaran yang sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya dari berbagai kebijakan, personil, produk, jasa-jasa, dari suatu organisasi atau perusahaan.

Citra merupakan cara pandang masyarakat atau persepsi public dari pengalaman, kepercayaan, perasaan, dan pemahaman masyarakat mengenai perusahaan tersebut. Citra juga juga bisa ditimbulkan dari sebuah layanan yang ditawarkan perusahaan melalui karyawan kepada konsumen sehingga dapat mempengaruhi persepsi konsumen dan public.

Menurut Rosady Ruslan¹⁴ dalam bukunya menjelaskan bahwa *image* atau citra sebagai tujuan utama dalam meningkatkan ataupun mempertahankan reputasi. Meskipun pengertian citra sendiri masih abstrak dan hanya bisa dirasakan dari hasil penilaian konsumen melalui tanda tanya, rasa hormat, menghargai kepada perusahaan ataupun terhadap personelnya (karyawan). Masyarakat akan menganggap bahwa perusahaan tersebut dapat dipercaya, profesional dan dapat diandalkan dalam pemberian pelayanan yang baik

Dapat disimpulkan bahwa citra merupakan sebuah kesan, perasaan, gambaran dari public terhadap perusahaan yang diciptakan oleh perusahaan itu sendiri melalui karyawan. Citra terbentuk dari proses persepsi konsumen dan dilanjutkan kepada public luas. Citra

¹³ Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. (Jakarta: PT Jasa Grafindo Persada, 2005) 79.

¹⁴ Ruslan, 74.

yang baik akan menarik ataupun mempertahankan konsumen untuk memilih layanan baik berupa produk atau jasa dari perusahaan.

Menurut Huddleston¹⁵ citra merupakan sebuah rangkaian kepercayaan yang dihubungkan dari sebuah gambaran yang diperoleh dari sebuah pengalaman.

Frank Jefkins¹⁶ juga menjelaskan bahwa citra adalah sebuah kesan dari seseorang atau individu dari pengalaman dan pengetahuan individu tersebut.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa citra merupakan sebuah kesan dan pesan dari orang lain, melalui perasaan sebuah gambaran perusahaan. Dimana individu atau orang lain tersebut dapat mengartikan bahwa perusahaan tersebut memiliki citra positif maupun negatif.

b. Macam-macam Citra

Adapun Macam-macam Citra, Jefkins menjelaskan pemasaran berdasarkan lima macam citra sebagai berikut¹⁶:

1) Citra Bayangan (Mirror Image)

Citra bayangan merupakan citra yang melekat pada anggota-anggota organisasi atau bisa disebut pihak internal, biasanya adalah pimpinannya mengenai anggapan pihak luar tentang organisasinya. Citra bayangan biasanya merupakan sebuah

¹⁵ Alma Buchairi, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. (Bandung: Alfabeta, 2008)

¹⁶ Soemirat & Alvino, *Dasar-Dasar Public Relations*. (Bandung: Rosdakarya, 2010) 117.

¹⁶ Muh. Hambali & Mu'alimin, *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer (Strategi Pengelolaan dan Pemasaran Pendidikan Islam di Era Industri 4.0) cet 1*, (Yogyakarta: IRCiSoD, 2020), 264265.

pandangan luar mengenai organisasinya. Dalam citra ini akan cenderung mengarah kepada citra positif, bahkan terlalu positif.

2) Citra yang berlaku (*Curren Image*)

Citra yang berlaku merupakan citra yang melekat pada pihak luar atau eksternal suatu organisasi. Citra yang berlaku tidak bisa berlangsung lama, karena terbentuk dari pengalaman dan pengetahuan orang lain terkait perusahaan tersebut.

3) Citra Harapan (*Wish Image*)

Suatu citra yang diinginkan oleh pihak manajemen. Biasanya, citra yang diharapkan lebih baik dan dirumuskan serta diperjuangkan untuk menyambut sesuatu yang relatif baru, yaitu ketika publik belum memilih yang memadai mengenainya.

4) Citra Perusahaan (*Corporate Image*)

Citra perusahaan merupakan citra sebuah lembaga dari organisasi secara keseluruhan, citra perusahaan terbentuk dari berbagai macam hal. Beberapa hal positif dapat meningkatkan suatu citra perusahaan dari mulai sejarah, riwayat hidup perusahaan, keberhasilan yang didapatkan perusahaan, hubungan baik perusahaan dan reputasi yang didapatkan oleh perusahaan. Ketika citra sebuah perusahaan menjadi positif maka masyarakat akan lebih percaya kepada perusahaan tersebut.

5) Citra Majemuk (*Multiple Image*)

Citra majemuk merupakan citra yang memiliki banyak perbedaan, karena banyaknya public internal dengan latar belakang berbeda, maka perusahaan akan memiliki banyak citra sesuai dengan jumlah pegawainya. Dengan begitu citra majemuk harus ditegakkan agar perusahaan memiliki citra secara keseluruhan.

c. Proses Pembentukan Citra

John S. Nimpoeno menjelaskan mengenai proses pembentukan citra dalam laporan penelitian tentang Tingkah Laku Konsumen yang dikutip oleh Danasputra yaitu: Proses pembentukan citra tersebut menunjukkan mengenai asal dari stimulus tersebut. Stimulus yang diberikan dapat diterima ataupun ditolak. Ketika rangsangan atau stimulus yang diberikan ditolak maka dalam proses berikutnya tidak ada tanggapan. Sebaliknya, setika rangsangan atau stimulus tersebut diterima maka komunikasi selanjutnya akan diterima.

Watel Lipman menyebut bahwa empat komponen yang ada diatas disebut juga “picture in your head”. Dimana jika stimulus atau rangsangan mendapatkan sebuah perhatian, individu tersebut akan berusaha mengerti dan memahami tentang rangsangan tersebut. Persepsi diartikan dengan hasil pengamatan terhadap lingkungan

sekitar. Dari persepsi tersebut dalam dilanjutkan mengenai proses pembentukan citra.¹⁷

Sikap dalam proses pembentukan citra merupakan kecenderungan dalam berperilaku dengan cara tertentu. Sikap sebagai pendorong atau motivasi dimana bisa menentukan apakah orang lain tersebut harus pro atau kontra terhadap sesuatu. Sikap mengandung nilai-nilai atau aspek evaluasi yang menyenangkan atau yang tidak menyenangkan. Didalam proses pembentukan citra akan menghasilkan sebuah sikap, pendapat, tanggapan, atau perilaku.¹⁹

d. Membangun Citra di Masyarakat

Menurut Koentjaningrat¹⁸ masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling “bergaul”, atau dengan istilah ilmiah, saling “berinteraksi”.

Elemen-elemen yang ada dalam masyarakat bersangkutan akan saling berinteraksi satu sama lain secara tetap. Hal ini terjadi karena masing-masing elemen mempunyai kebutuhan dari satu elemen dapat dipenuhi oleh elemen lain dalam satu sistem tersebut sehingga dari interaksi yang terjadi akan nampak pola hubungan sosial. Hubungan sosial ini akan berjalan secara simultan dan saling membutuhkan sebagai sebuah sistem.

¹⁷ Zamroatul Fuadah, *Pola Komunikasi Koperasi Sopir Transportasi Solo (Kosti Solo) dengan Customer dalam Meningkatkan Citra*, (Skripsi, IAIN Surakarta, 2020), 42-43.

¹⁹ Soemirat & Alvino, 119.

¹⁸ Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, Ed Revisi, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), 116.

Hal ini, resepsi atau penilaian orang lain terhadap suatu organisasi atau kelompok tidak pernah selalu sama dengan apa yang diekspetasikan artinya seringkali orang menilai sebuah organisasi dari sisi buruk yang dan mengesampingkan sisi positif yang telah dilakukan. Seseorang bebas menilai sesuai sudut pandang mereka maka dari itu sebuah orgnisasi penting untuk mengelola segala aktivitas demi mempunyai reputasi yang baik di khayak publik. Demi kepentingan tersebut evaluasi dan kontrol terhadap sebuah kelompok adalah sebuah keharusan untuk membangun citra yang baik dari masa ke masa. Kunci keberhasilan untuk membangun citra yaitu pengelolaan *image* didalam masyarakat, manajemen juga pengelolaan dari masing-masing individu. Untuk mencapai keberhasilannya untuk membangun citra di dalam masyarakat, sebuah organisasi akan berfikir berkali-kali lipat jika ingin melakukan suatu perilaku di masyarakat.

Sudut pandang masyarakat tentang citra sebuah organisasi memang sangat sulit untuk memepertahankan suatu citra baik dibandingkan membuat citra buruk. Mudahnya masyarakat menilai sesutau kejadian yang dilakukan individu atau organisasi yang beratas namakan kelompok itu sendiri akan melekat dalam waktu yang lama dan untuk membangun citra yang diinginkan pun akan berproses cukup lama, disinilah kenapa pentingnya mengelola citra dan

kemampuan menjaga *image* yang baik untuk agar tidak hanya dipandang sebagai suatu masalah sosial.¹⁹

2. Komunikasi

a. Pengertian Komunikasi

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Yang berarti sama dalam pemaknaannya.²⁰ Bavelson dan Gary A. Steiner²³ mendefinisikan komunikasi merupakan transmisi informasi, gagasan emosi, keterampilan dan sebagainya, dengan menggunakan simbol-simbol atau kata-kata, gambar, figur, grafik dan lain sebagainya. Tindakan atau proses transmisi tersebut yang biasanya disebut sebagai komunikasi.²¹

Hovlan²⁴ mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses pengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior*). Hovland mengungkapkan bahwa di dalam ilmu komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap public (*public attitude*) dimana kehidupan sosial memiliki peran yang sangat penting.

Dari beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan perpindahan informasi dari sumber ke penerima pesan,

¹⁹Panji Jalu Pratama, Yenny, Ekspresi Komunikasi Bonek dalam Membangun Citra di Masyarakat, soetomo communication and humanities, Vol. 1, No. 2, 92

²⁰ Effendy Onong Uchjana, 09.

²¹ Dedy Mulyana, 63.

untuk menyampaikan informasi, gagasan dan emosi yang didalam pengirim pesan untuk disampaikan ke penerima pesan. Isi pesan tersebut juga bisa berbentuk simbol-simbol, kata, gambar dan grafik.

Pada hakekatnya komunikasi merupakan penyampaian pemikiran, informasi dari seseorang komunikator kepada komunikan berupa gagasan, simbol atau kata-kata. Yang dapat mempengaruhi opini public.

b. Unsur-unsur Komunikasi

Widjaja²² menyebutkan terdapat 6 unsur didalam komunikasi yang pertama sumber (*source*) maksudnya dasar, kedua komunikator yang menyampaikan, ketiga pesan disebut informasi/isi yang disampaikan, keempat saluran atau media , kelima komunikan biasanya disebut penerima dan keenam *effect* (hasil) sebuah tanggapan.

Berikut unsur-unsur komunikasi:

1) Sumber (*source*)

Sumber adalah dasar yang digunakan didalam penyampaian pesan, yang digunakan dalam rangka memperkuat pesan itu sendiri.

2) Komunikator

Komunikator dapat berupa individu yang sedang berbicara, menulis, kelompok orang, organisasi komunikasi, seperti surat kabar, radio, televisi, film, dan sebagainya.

²² Widjaja A. W., *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 12-20.

3) Pesan

Pesan adalah keseluruhan dari pada apa yang disampaikan oleh komunikator. Pesan seharusnya mempunyai inti pesan (tema) sebagai pengarah didalam usaha mencoba mengubah sikap dan tingkah laku manusia.

4) Saluran

Saluran komunikasi selalu menyampaikan pesan yang dapat diterima melalui panca indra atau menggunakan media.

5) Komunikan

Komunikan atau penerima pesan dapat digolongkan dalam 3 jenis yakni persina, kelompok dan massa.

6) *Effect* (hasil)

Effect adalah hasil akhir dari suatu komunikasi, yakni sikap dan tingkah laku orang, sesuai atau tidak sesuai dengan yang kita inginkan.

Menurut Stewart L. Tubs dan Sylavia Moss,²³ komunikasi efektif akan menimbulkan kesenangan yang dapat mempengaruhi sikap dalam meningkatkan hubungan sosial, sehingga menimbulkan suatu tindakan yang baik.

²³ Zamroatul, "Pola Komunikasi Koperasi Sopir Transformasi Solo (Kosti Solo) dengan *Customer* dalam Meningkatkan Citra" (Skripsi, IAIN Surakarta, Surakarta, 2020), 18.

Cutip dan Center²⁴ menjelaskan bahwa dalam kegiatan *public relations* yang efektif harus dilaksanakan melalui 4 tahap, yaitu:

a) *Fact-Finding*

Adalah mencari/mengumpulkan fakta-fakta/data sebelum seseorang petugas humas melakukannya tugasnya.

b) *Planning*

Berdasarkan fakta-fakta atau data yang telah diperoleh selanjutnya adalah melakukan perencanaan atau *planning* tindakan apa yang akan dilakukan. Perencanaan yang baik harus memperhatikan unsur-unsur dalam komunikasi. Q.S 7:183²⁵

وَأْمَلِي لَهُمْ إِن كَيْدِي مَتِينٌ

Artinya : “ Dan Aku akan memberikan tenggang waktu kepada mereka. Sungguh, rencana-Ku sangat teguh.”

Ayat diatas menjelaskan bahwa dalam sebuah organisasi atau dalam kegiatan apapun ada sebuah perencanaan yang benar-benar harus dipikirkan secara matang agar hasil yang didapatpun sesuai dengan apa yang sudah direncanakan.

c) *Communicating*

Setelah rencana telah disusun dengan matang, maka langkah selanjutnya adalah proses komunikasi atau pelaksanaan tindakan yang telah direncanakan.

²⁴ Muslimin, *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*, (Malang: UMM Press, 2004), 8-10.

²⁵ www.quran.kemenag.go.id

d) *Evaluation*

Mengadakan evaluasi tentang suatu kegiatan adalah perlu untuk menilai apakah tujuan itu sudah tercapai atau belum.

c. **Fungsi Komunikasi**

Onong Uchjana Effendi²⁹ mengungkapkan terdapat 4 fungsi dalam komunikasi adalah sebagai berikut:

1) Memberikan informasi (*public information*)

Seperti memberikan informasi kepada masyarakat memberi tahu kepada masyarakat mengenai peristiwa yang terjadi, ide (pikiran dan tingkah laku orang lain), serta segala sesuatu yang disampaikan orang lain.

2) Mendidik masyarakat (*public education*)

Komunikasi merupakan sarana pendidikan. Dengan komunikasi, manusia manusia dapat menyampaikan ide dan pikirannya kepada orang lain, sehingga orang lain mendapatkan informasi dan ilmu pengetahuan.

3) Mempengaruhi masyarakat (*public Persuasion*)

Berusaha saling mempengaruhi masyarakat jika pikiran komunikasi dan lebih jauh lagi berusaha merubah sikap dan tingkah laku komunikasi sesuai dengan yang diharapkan.

4) Menghibur masyarakat (*public entertainment*)

Hiburan merupakan salah satu kebutuhan penting bagi semua orang. Komunikasi menyediakan hiburan yang tiada

habishabisnya misalnya melalui film, televisi, radio, draa, musik, literatur, dan permainan.

d. Stategi Komunikasi

Strategi komunikasi adalah tahapan konkret dalam rangkain aktifitas Komunikasi yang berbasis pada satuan teknik bagi pengimplementasian tujuan komunikasi, adapun tekhnik adalah satu pilihan tindakan komunikasi tertentu berdasarkan startegi yang telah ditetapkan sebelumnya. Sementara itu seorang pakar perencanaan komunikasi Middleton membuat definisi dengan menyatakan “startegi komunikasi adalah kombinasi terbaik dari semua elemen komunikasi mulai dari komunikator, pesan, saluran (media), penerima sampai pada pengaruh (efek) yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi yang optimal.²⁶

Dalam merumuskan startegi komunikasi selain diperlukan perumusan tujuan yang jelas, juga memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak atau sasaran. R. Wayne Pace, Brent D. Paterson, dan M. Dallas Burnet dalam bukunya, *Techniques for Effective Communication*, menyatakan bahwa tujuan sentral dari strategi komunikasi terdiri atas tiga yaitu pertama *to secure* artinya memastikan bahwa komunikan mengerti dengan pesan yang diterimanya. Kedua ketika komunikan telah mengerti dan menerima,

²⁶ Strategi komunikasi pada hakikatnya ada perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai tujuan.

²⁹ Onong Uchjana Effendi, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, (Bandung: Alumni, 1981), 8.

penerimanya itu harus dibina (*to establish acceptance*) dan yang terakhir kegiatan komunikasi harus dimotivasikan (*tomotivate action*).

Beberapa komponen yang harus di perhatikan dalam melakukan startegi komunikasi, yaitu: *Perencanaan Pesan*: perencanaan pesan yang baik dapat membuat pesan diterima baik oleh komunikan sehingga dapat memberikan *feedback* atas pesan yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. *Pendekatan Komunikasi*: pendekatan komunikasi dapat dilakukan oleh komunikator dengan memberikan informasi yang tepat sehingga komunikan mengetahui informasi yang berada di lingkungan sekitar dan tidak salah dlaam menilai karakter seseorang. *Pemilihan Media*: pemilihan media diperlukan oleh seorang komunikator sehingga komunikator dalam menggunakan media harus memberikan pemahamn yang tepat agar komunikan mengetahui isi pesan yang sebenarnya dan sesuai dengan kenyataannya.²⁷

e. Pola Komunikasi

1) Pengertian Pola Komunikasi

Seojanto²⁸ dalam bukunya mendefinisikan bahwa pola komunikasi dalam gambaran sederhana merupakan proses

²⁷ Lili Apriliyadi, “Startegi Komunikasi Penganut Agama Baha’i dalam Membangun Citra Positif di Masyarakat”, Jurnal Al-Mada, Vol. 3, No. 2 (2020):155-156.

²⁸ Agus & Soejanto, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2001) 27.

³² Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004) 09.

komunikasi yang memperlihatkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya.

Pola komunikasi terdiri dari kata pola dan komunikasi. Pola dikatakan sebagai model, yaitu cara untuk menunjukkan sebuah objek yang mengandung kompleksitas proses didalamnya dan hubungan antara unsur-unsur pendukungnya.³²

Pola komunikasi pada hakikatnya adalah sebuah proses penyampaian pikiran atau perasaan oleh seseorang komunikator kepada orang lain yang disebut komunikan dalam penyampaian gagasan, informasi, opini dan lain-lain yang muncul dari pikirannya.²⁹

Jadi pola komunikasi diartikan menjadi bentuk atau hubungan dua orang atau lebih dalam proses penerimaan pesan agar pesan dapat dipahami oleh penerima.

2) Macam-macam Pola Komunikasi

a) Pola Komunikasi Primer

Yaitu proses penyampaian pikiran/pesan kepada orang lain menggunakan simbol atau lambang sebagai media utama dalam menyampaikan pesan. Lambang yang digunakan dapat berwujud bahasa lisan, isyarat. Audiens atau komunikan mampu memahami ataupun menerjemahkan secara langsung didalam pikiran audiens.

²⁹ Effendy, 376.

b) Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal terdapat symbol atau pesan yang merupakan semua jenis simbol menggunakan suatu kata atau lebih. Semua rangsangan simbol yang terjadi ketika seseorang berbicara tanpa disadari termasuk dalam kategori pesan verbal yang disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan.³⁰

Dalam komunikasi verbal komunikasikan menggunakan kata-kata yang ingin disampaikan kepada komunikator. Komunikasi verbal menggunakan bahasa yang biasanya digunakan sehari-hari. Beberapa macam bahasa verbal yang digunakan antara lain: Bahasa Indonesia, Bahasa Indonesia sebagai bahasa nasional yang digunakan oleh masyarakat Indonesia. Bahasa Indonesia merupakan bahasa persatuan. Bahasa daerah, adalah bahasa yang digunakan pada suatu daerah tertentu dan memiliki ciri khas tertentu dibidang kosa kata, peristilahan, struktur kalimat dan ejaannya, bahasa daerah merupakan lambang kebanggaan daerah yang bersangkutan (Buku bahasa Indonesia

Departemen pendidikan dan kebudayaan). Bahasa gaul, menurut Gunawan mengatakan bahwa bahasa gaul merupakan bahasa yang pada mulanya adalah bahasa sandi yang dipakai

³⁰ Dedy Mulayan, 314

penjahat untuk berkomunikasi agar tidak diketahui oleh pihak berwajib di era 1960-an dan sekarang berkembang dikalangan anak muda dengan gaya dan kosakata bahasa yang hanya bisa dipahami oleh kelompok pemuda tertentu yang sudah menyepakati (arbiter) kata-kata yang dipakai.

- c) Komunikasi Nonverbal digunakan dalam melukiskan semua peristiwa yang ada diluar kata-kata yang tertulis. Komunikasi nonverbal merupakan komunikasi yang mengungkapkan emosi didalamnya.

Menurut Verderber, dalam bukunya Muhammad dan Laela yang berjudul *Teori Komunikasi Antar Pribadi* komunikasi nonverbal memiliki lima fungsi sebagai berikut:

Melengkapi Informasi, Kebanyakan informasi atau isi sebuah pesan disampaikan secara nonverbal.

Komunikasi nonverbal menentukan makna emosional, oran lebih banyak bergantung kepada isyarat-isyarat nonverbal untuk memahami pesan campuran atau mixed message.

Mengatur informasi, Dengan mengelola sebuah interaksi selalui cara nonverbal dengan melalui isyarat melalui cara nonver dengan melalui isyarat secara jelas. Seperti pergeseran kolapak mata, gerakan kepala, sikap badan, sikap alis da lain sebagainya. Seorang komunikator yang efektif belajar menyesuaikan apa yang akan dikatakan dan bagaimana

mengatakannya dan atas dasar isyarat-isyarat nonverbal lain. Mengekspresikan atau menyembunyikan emosi dan perasaan, didalam komunikasi aspek-aspek emosional dari komunikasi disampaikan melalui cara-cara nonverbal.

Berbagai cara menunjukkan sikap nonverbal ketika menyembunyikan emosi atau perasaan antara lain dengan tersenyum, merangkul, mencium, duduk berdekatan dan lain sebagainya. Menyajikan sebuah citra orang, tidak hanya menggunakan komunikasi nonverbal untuk mengkomunikasikan citra pribadi, tetapi dua orang dapat menggunakan isyarat-isyarat nonverbal untuk menyajikan citra atau identitas hubungan. Memerlihatkan kekuasaan dan kendali, Banyak perilaku komunikasi nonverbal merupakan isyarat dari kekuasaan. Perilaku nonverbal banyak mengekspresikan kekuasaan, kendali, dan dominasi.³¹

Pola Komunikasi primer dinilai sebagai pola komunikasi klasik, dimana model dari pola komunikasi ini merupakan model pemula yang dikembangkan oleh Aristoteles, dan setelah itu dikembangkan oleh Lasswell hingga Shanon dan Weave adapun tiga unsur pola komunikasi dari Aristoteles yaitu Komunikator, Pesan, Komunikan.³²

³¹ Muhammad Laela & Budyanta, *Teori Komunikasi Antar Pribadi*, (Jakarta: Kencana, 2007), 21.

³² Hafied & Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 1998), 45.

d) Pola Komunikasi Sekunder

Proses penyampaian dalam pola komunikasi sekunder ini dengan memberikan pesan menggunakan media setelah menggunakan lambang atau simbol. Mulyana menjelaskan bahwa pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media pertama setelah menggunakan lambang sebagai media pertamanya.³³

Pola komunikasi sekunder telah dibuat oleh Aristoteles dalam bentuk sederhana, kemudian Harold D. Laswell mengubahnya dengan membuat pola komunikasi ini yang disebut formula Laswell pada tahun 1948. Komunikasi dari Laswell secara spesifik banyak digunakan dalam kegiatan-kegiatan komunikasi massa. Laswell menyatakan dalam penjelasannya bahwa untuk memahami proses komunikasi perlu dipelajari setiap tahapan komunikasi.³⁴

Dalam Pola komunikasi Laswell memiliki lima komponen komunikasi yang meliputi *Who* (Siapa), *Say What* (Mengatakan apa), *In Wich Channel* (Menggunakan salur apa), *To Whom* (Kepada siapa), *What Effect* (Apa Efeknya). Dapat digambarkan sebagai berikut:

³³ Dedy Mulyana, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 260.

³⁴ Hafied & Cangara, 46.

Proses komunikasi Laswell selalu memberikan efek dan pengaruh kepada khalayak, sehingga tidak menghiraukan faktor tanggapan balik dari komunikator. Lima unsur tersebut yaitu siapa, mengatakan apa, kepada siapa, dan apa akibatnya. Dari beberapa unsur tersebut dapat memberikan penjelasan mengenai proses komunikasi yaitu, siapa yang menyampaikan pesan ataupun yang memberikan informasi. Mengatakan apa, dimaksud dalam pesan yang di sampaikan oleh komunikator. Melalui apa, yaitu saluran atau media yang digunakan dalam menyampaikan informasi. Kepada siapa, yaitu komunikasi yang menerima informasi atau pesan tersebut. Dan apa akibatnya, yaitu pengaruh dari pesan yang disampaikan.

Pola komunikasi sekunder biasanya digunakan pada komunikasi massa, karena menggunakan saluran atau media sebagai alat dalam menyampaikan pesan komunikasi. Media massa yang menggunakan pola komunikasi sekunder diantaranya media cetak, media elektronik, radio karena menggunakan saluran.

e) Pola Komunikasi Linier

Istilah Linier mengandung makna lurus. Jadi proses linier berarti perjalanan dari satu titik lain secara lurus. Dalam konteks komunikasi pola komunikasi linier merupakan proses penyampaian pesan komunikator kepada komunikan titik

terminal. Dalam komunikasi linier akan berlangsung baik saat orang yang berkomunikasi tatap muka (*face to face communication*) maupun dalam situasi komunikasi bermedia.³⁵

Dalam komunikasi Linear bisa terjadi saat bertatap muka baik dengan individu secara pribadi maupun kelompok. Meskipun terjadi dialog antara komunikator dan komunikan bisa terjadi komunikasi linear. Proses komunikasi linier tidak bisa terjadi ketika menggunakan telephone, karena komunikasi melalui telephone tidak berlangsung secara linier, melainkan dialogis yaitu tanya jawab dalam bentuk percakapan.

Pada umumnya komunikasi linier digunakan saat komunikasi bermedia, selain itu juga bisa digunakan saat bertatap muka namun apabila komunikasinya pasif.

f) Pola komunikasi Sirkular

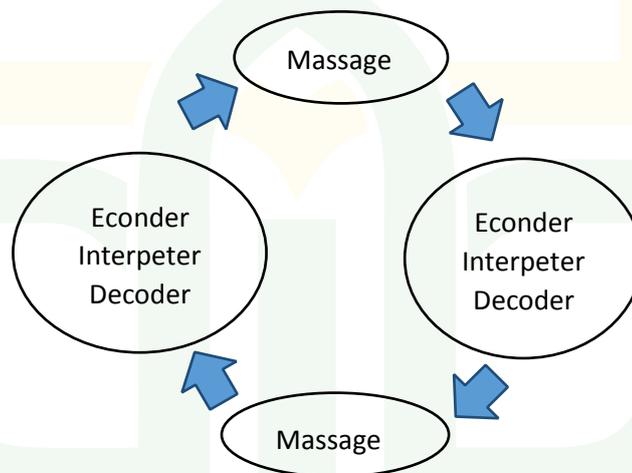
Sirkular sebagai terjemahan dari perkataan “circular” secara harfiah berarti bulat, bundar atau keliling. Sirkuler dalam konteks komunikasi dimaksud proses secara sirkular yang berarti terjadinya *feedback* atau umpan balik, yaitu adanya komunikasi dari komunikan ke komunikator. Oleh karena itu *feedback* tersebut mengalir dari komunikan ke

³⁵ Mulyana, 38

komunikator itu adalah “response” atau tanggapan komunikan terhadap pesan yang diiterima dari komunikator.³⁶

Pola komunikasi sirkuler umpan balik dalam komunikasi dilakukan antara komunikator dengan komunikan yang mempengaruhi keduanya, antara penerima pesan dan pengirim pesan. Pada tahun 1954 Osgood dan Scharaman menentukan pesan komunikator dan penerima pesan sebagai perilaku komunikasi. Berikut gambar pola komunikasi sirkuler Osgood dan Scharman.

Gambar 2.1 Pola Komunikasi Sirkuler



Sumber : Osgood dan Scharman

Dari gambar tersebut dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi sirkuler menggambarkan proses komunikasi yang dinamis, dimana pesan transmit melalui proses encoding dan decoding. *Encoding* merupakan proses interaksi yang dilakukan oleh sumber atas sebuah pesan. *Decoding* merupakan

³⁶ Mulyana, 39-40

proses interaksi penerima pesan terhadap pesan yang telah diterimanya dari sumber secara berulang. Dengan adanya proses komunikasi yang secara sirkuler bahwa komunikasi berjalan secara memutar. Selain itu, proses komunikasi ini bersifat lugas dan tidak ada perbedaan komunikasi. Pola komunikasi sirkuler bisa digunakan dalam komunikasi interpersonal dan kelompok, karena tidak membedakan antara komunikator dan komunikan.

3) Proses Komunikasi

Oleh Laswell,³⁷ sebagaimana dikutip oleh Effendy proses komunikasi dibedakan terbagi dalam 2 tahap, yaitu

a) Proses Komunikasi primer

Proses komunikasi primer adalah proses penyampaian pikiran dan perasaan kepada orang lain dengan menggunakan lambang (*symbol*) sebagai media. Lambang sebagai media primer merupakan sebuah proses komunikasi dalam bentuk bahasa, isyarat, gambar, warna dan lain sebagainya. Dalam komunikasi model primer lambang yang paling banyak digunakan adalah bahasa.

Komunikasi akan sampai kepada komunikan apabila seorang komunikator mampu menyampaikan pesan kepada seseorang dengan menggunakan media primer.

³⁷ Onong Uchjana Effendy, 10.

b) Proses Komunikasi Sekunder

Proses komunikasi sekunder adalah proses komunikasi secara sekunder yaitu proses penyampaian oleh seseorang kepada orang lain menggunakan alat atau saran setelah menggunakan media pertama. Komunikator menggunakan media kedua untuk melancarkan proses komunikasinya. Salah satunya media kedua yang digunakan dalam menyampaikan pesan yaitu surat, telephone, surat kabar, majalah, radio, televisi dll.

Pola komunikasi sekunder merupakan sambungan dari pola komunikasi primer untuk menembus dimesi ruang dan waktu dalam menghubungkan lambang-lambang melalui pesan untuk disampaikan kepada komunikan.

Proses komunikasi ini disebabkan adakan efesinsinya untuk mencapai komunikan dalam jumlah banyak. Komunikator hanya perlu sekali menyampaikan pesan kepada komunikan. Akan tetapi para ahli mengatakan bahwa kefektifan dan efesiensi komunikasi bermedia hanya dalam menyebarkan pesan berupa pesan yang informatif.

Sedangkan kata komunikasi menurut Everret M. Rogers³⁸ yang dikuti dari Hafied Cangara adalah pesan dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada seuatu ide dialihkan

³⁸ Hafied & Cangara, 18.

dari sumber kepada suatu penerima atau lebih dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Dari beberapa pengertian tentang pola komunikasi, dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi adalah sebuah pola hubungan yang terbentuk dari berbagai macam unsur dan saling berkaitan. Unsur tersebut akan saling melengkapi satu sama lain yang bertujuan memberikan gambaran akan informasi dari proses komunikasi yang terjadi.

Pola komunikasi adalah proses yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautannya unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungannya, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis. Effendy mengatakan bahwa komunikasi adalah salah satu bagian dari hubungan antara manusia baik individu maupun kelompok dalam kehidupan sehari-hari. Dari pengertian tersebut bahwa komunikasi selalu memiliki hubungan keterkaitan antara satu dengan yang lainnya. Komunikasi akan muncul berawal dari sebuah gagasan seseorang kepada orang lain. Hal tersebut yang disebut pesan. Didalam komunikasi akan selalu ada pengirim pesan yang disebut komunikator dan penerima pesan yang disebut komunikan.

f. Hambatan Komunikasi

1) Pengertian Hambatan Komunikasi

Segala sesuatu yang menghalangi kelancaran komunikasi disebut sebagai gangguan (*nois*). Kata *noise* dipinjam dari istilah ilmu kelistrikan yang mengartikan *noise* sebagai keadaan tertentu dalam sistem kelistrikan yang mengakibatkan tidak lancarnya atau berkurangnya ketepatan peraturan. Pencetakan huruf yang saling bertindihan dalam suatu surat kabar atau majalah akan menjadi gangguan pembacanya. Kata-kata yang diucapkan secara tidak tepat oleh seorang penyiar akan mengganggu komunikasi dengan pendengarannya. Tepat oleh seorang penyiar akan mengganggu komunikasi dengan

pendengarannya. Apabila kata-kata atau kalimat yang disampaikan tidak atau bukan merupakan kata-kata yang secara luas dipahami oleh pendengar. Penggunaan kata-kata asing yang sulit dimengerti tentu merupakan bagian dari *noise* atau gangguan yang harus dihindari oleh stasiun radio.

Disamping itu, ada pula gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, misalnya interferensi yang terjadi pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran diterima pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran diterima pendengar. Namun demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber

atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikan memiliki cenderung acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator. Setidaknya ada tiga faktor psikologis yang mendasari hal itu³⁹

yaitu:

- a) *Selective attention*. Orang biasanya cenderung untuk mengekspos dirinya hanya kepada hal-hal (komunikasi) yang dikehendakinya. Misalnya, seseorang tidak berminat membeli mobil, jelas dia tidak akan berminat membaca iklan jual beli mobil.
- b) *Selective perception*. Suatu kali, seseorang berhadapan dengan *suatu* peristiwa komunikasi, maka ia cenderung menafsirkan isi komunikasi sesuai dengan prakonsepsi yang sudah dimiliki sebelumnya. Hal ini erat kaitannya dengan kecenderungan berpikir secara *stereotip*.
- c) *Selective retention*. Meskipun seseorang memahami suatu komunikasi, tetapi orang berkecenderungan hanya mengingat apa yang mereka ingin untuk diingat. Misalnya, setelah membaca suatu artikel berimbang mengenai komunisme, seorang mahasiswa yang anti komunis hanya akan mengingat akan hal-hal jelek mengenai komunisme. Sebaliknya

³⁹ Tommy suprpto, *pengantar teori dan manajemen komunikasi*, 2009, (Yogyakarta: MedPress) hal 14.

mahasiswa yang pro komunis cenderung untuk mengingat kelebihan-kelebihan sistem komunisme yang diungkapkan oleh artikel tersebut.

Sementara itu Marhaeni Fajar dalam bukunya yang berjudul ilmu komunikasi, teori dan praktik ada beberapa hambatan dalam komunikasi, yaitu

a) Hambatan dari proses komunikasi

(1) Hambatan dari pengirim pesan, misalnya pesan yang akan disampaikan belum jelas bagi dirinya atau pengirim pesan, hal ini dipengaruhi oleh perasaan atau situasi emosional sehingga mempengaruhi motivasi, yaitu mendorong seorang untuk bertindak sesuai keinginan, kebutuhan atau kepentingan.

(2) Hambatan dalam penyandian/symbol. Hal ini dapat terjadi karena bahasa yang dipergunakan tidak jelas sehingga mempunyai arti lebih dari satu, symbol yang digunakan antara pengirim dengan si penerima tidak sama atau bahasa yang dipergunakan terlalu sulit.

(3) Hambatan media, Adalah hambatan yang terjadi dalam penggunaan media komunikasi, misalnya gangguan suara radio sehingga tidak dapat mendengarkan pesan dengan jelas.

- (4) Hambatan dalam bahasa sandi. Hambatan terjadi dalam menafsirkan sandi oleh si penerima.
- (5) Hambatan dari penerima pesan. Misalnya kurangnya perhatian pada saat menerima/mendengarkan pesan, sikap prasangka tanggapan yang keliru dan tidak mencari informasi lebih lanjut.
- (6) Hambatan psikologis. Hambatan psikologis dan sosial kadang-kadang mengganggu komunikasi. Misalnya komunikasi yang masih trauma karena tertimpa musibah bencana alam.

Selain dari hambatan-hambatan diatas, menurut Onong Uchjana Effendy⁴⁰ dalam bukunya yang berjudul dinamika komunikasi. faktor-faktor penghambat komunikasi terdiri dari :

a) Hambatan sosio-antro-psikologis

Proses komunikasi berlangsung dalam konteks situasional (*situational context*). Ini berarti bahwa komunikator harus memperhatikan situasi ketika komunikasi dilangsungkan, sebab situasi amat berpengaruh terhadap kelancaran komunikasi, terutama situasi yang berhubungan dengan faktor-faktor sosiologis-antropologis-psikologis.

⁴⁰ Onong Uchjana Effendy, *Dinamika Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2009), 11.

b) Hambatan semantic

Jika hambatan sosiologis-antropologis-psikologis terdapat pada pihak komunikan, maka hambatan semantis terdapat pada diri komunikator. Faktor semantis menyangkut bahasa yang dipergunakan komunikator sebagai “alat” untuk menyalurkan pikiran dan perasaannya kepada komunikan. Demi kelancaran komunikasinya seorang komunikator harus benar-benar memperhatikan gangguan semantis ini, sebab salah ucap atau tulis dapat menimbulkan salah pengertian (*misunderstanding*) atau salah tafsir (*misinterpretation*) yang pada gilirannya bisa menimbulkan salah komunikasi (*miscommunication*).

Menurut Onong Uchjana dalam buku dinamika komunikasi⁴¹ seringkali salah ucap disebabkan komunikator berbicara terlalu cepat sehingga ketika pikiran dan perasaan belum mantap terformulasikan, kata-kata sudah terlanjur dilontarkan. Maksudnya akan mengatakan “kedelai” yang terlontar “kedelai”. Gangguan semantis kadang-kadang disebabkan pula oleh aspek antropologis, yakni kata-kata yang sama bunyinya dan tulisannya, tetapi memiliki makna yang berbeda.

⁴¹ Onong Uchjana Effendy, 14.

Salah komunikasi atau *miscommunication* adakalanya disebabkan oleh pemilihankata yang tidak tepat, kata-kata yang sifatnya konotatif. Dalam komunikasi bahasa yang sebaiknya digunakan adalah kata-kata yang denotatif. Kalau terpaksa menggunakan kata-kata yang konotatif, maka seyogyakan dijelaskan apa yang dimaksudkan sebenarnya, sehingga tidak terjadi salah tafsir. Kata-kata denotatif adalah yang mengandung makna sebagaimana tercantum dalam kamus dan diterima secara umum oleh kebanyakan orang yang sama dalam kebudayaan dan bahasanya. Sementara kata-kata yang mempunyai pengertian konotatif adalah yang mengandung makna emosional atau evaluatif disebabkan oleh latar belakang kehidupan dan pengalaman seseorang. .

IAIN JEMBER

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian.⁴² Penelitian ini menggunakan studi lapangan dengan memperoleh data dari berbagai instrumen yakni wawancara, dokumentasi dan observasi.

Jenis penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Sebagai acuan proses dalam pelaksanaan penelitian di lapangan, karena dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif menghasilkan data-data sebagaimana ciri-ciri yang ada dalam penelitian kualitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan.⁴⁷ Lokasi penelitian ini di ambil di Taman Baca Gubuk Pustaka Ndaloeng desa ajung kec ajung Jember. Alasan peneliti mengambil penelitian disini adalah Masih mempertahankan budaya bermain era 90-an meski tempatnya tidak jauh dari kota, Mampu mengadakan acara-acara besar dan perlombaan seperti memperingati Hari Santri Nasional meski baru merintis, Seringnya diundang pada acara atau event kampus, lippo dan pernah mengisi acara di stasiun TV dan uniknya dalam kegiatan belajar sambil bermain disana pendiri ikut andil dalam kegiatan kegiatan tersebut.

⁴² Lexy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 6.

⁴⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, 47.

C. Subyek Penelitian

Penentuan informasi dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu.⁴³

Adapun subyek penelitian yang ditetapkan sebagai informan dalam penelitian ini adalah :

1. Pendiri GPN (Abdul Adim)
2. Penggagas GPN (dwi, roby, mahbub)
3. Relawan GPN (lidiyah, Nila)
4. Siswa GPN (abbas)
5. Masyarakat GPN (ibu aisyah).

D. Tehnik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipatif. Dalam observasi ini peneliti tidak ikut serta melakukan apa yang dikerjakan sumber data dalam kehidupan sehari-hari tetapi hanya mengamati pola komunikasi taman baca GPN pada masyarakat.

2. Wawancara

peneliti menggunakan jenis wawancara semiterstruktur dengan tujuan dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan pihak

⁴³ Sugiono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA,2017), 2016.

diajak wawancara diminta untuk mengungkapkan pendapat dan idenya.⁴⁴

c. Dokumentasi

Adapun data yang diperoleh dari dokumentasi adalah Profil Taman Baca Gubuk Pustaka Ndalung ajung jember, Kegiatan selama penelitian, Dokumen yang di pilih sebagai pendukung analisis objek pembahasan.

E. Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis model Miele Huberman, yang menyebutkan bahwa analisis data da tiga tahap yakni:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses meramkum, memilih hal-hal pokok, dan mempfokuskan pada hal-hal yang penting, serta mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Karena pada dasarnya peneitian kualitatif bertujuan mencari pola dan data yang dampak jelas.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebauh pengorganisasian, penyatua dari informasi yang memungkinkan untuk menyimpulkan dan aksi. Penyajian data ini dapat membantu memahami apa yang terjadi dan juga dapat melalukan sesuatu, termasuk menganalisis data lebih mendalam berdasarkan pemahaman tertentu.

⁴⁴ Sugiono, 233.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan sebuah kegiatan analisis yang penting untuk menarik kesimpulan. Kesimpulan ini tidak akan muncul sampai pengumpulan data selesai, tergantung pada banyaknya kumpulan dari catatan-catatan yang dilakukan di lapangan, pengkodeannya, penyimpanannya, dan metode pencarian ulang serta kecakapan peneliti.

F. Keabsahan Data

Pada penelitian ini, pengujian keabsahan data menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan dan perbandingan terhadap data itu. Ada tiga teknik triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi konsep dan triangulasi metode.⁴⁵

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data yang bersumber dari informan berbeda dengan menggunakan teknik yang sama. Sedangkan triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dari sumber data yang sama.⁴⁶

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian terdiri dari tahap-tahap pra lapangan, tahap pelaksanaan dan tahap analisa data.

⁴⁵ Moleong, 330.

⁴⁶ Sugiono, 274.

1. Tahap Pra Lapangan

Ada beberapa tahap kegiatan yang harus dilakukan peneliti. Dalam tahap ini ditambah satu pertimbangan yang perlu dipahami yaitu etika penelitian di lapangan dalam kegiatan dan pertimbangan tersebut diuraikan sebagai berikut:

- a. Menyusun rancangan penelitian.
- b. Memilih lapangan penelitian.
- c. Mengurus perizinan.
- d. Menjajaki dan menilai lapangan.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan.
- f. Menyiapkan perlengkapan.

2. Tahap Pelaksanaan

- a. Memasuki lapangan.
- b. Konsultasi dengan pihak yang berwenang dan yang berkepentingan.
- c. Mengumpulkan data.

3. Tahap Analisis

Pada tahap ini, peneliti menyusun kerangka laporan hasil penelitian, kemudian data dianalisis dan simpulkan dalam bentuk karya ilmiah yaitu berupa laporan penelitian dengan mengacu pada peraturan penulisan karya tulis ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

Pada bagian ini disajikan tentang hasil penelitian yang dilakukan di Gubuk Pustaka Ndalung Ajung Jember dengan Tema penelitian membangun citra di masyarakat melalui komunikasi di rumah baca gubuk pustaka ndalung desa ajung jember.

1. Sejarah Singkat Berdirinya Gubuk Pustaka Ndalung

Awal tahun 2012, seorang pemuda yang masih duduk di bangku sekolah kelas 2 SMA bernama Abdul Adim (pendiri) memiliki prinsip yaitu ingin mendirikan sebuah sanggar atau komuitas yang bisa bermanfaat bagi orang lain. Setelah lulus SMA pendiri kemudian melanjutkan pendidikannya di Perguruan Tinggi IAIN Jember.

Lambat laun banyaknya teman yang dimiliki, di tahun 2016 pendiri (adim) mendiskusikan kepada temannya bahwa ia berkeinginan mendirikan sesuatu, dari situlah muncul dibenaknya keinginan di waktu SMA dulu yaitu ingin mendirikan sanggar atau komunitas yang bermanfaat bagi orang lain. Setelah ia mendiskusikan bersama teman-temannya, pendiri (adim) mencari tau problematika di kampungnya dengan tujuan untuk memperbaiki problematika yang ada di kampungnya tersebut yaitu di dusun limbungsari desa ajung kecamatan ajung kabupaten jember.

Awal mula sebelum berdirinya rumah baca ini, ada beberapa hal yang menjadi alasan mengapa perlunya komunitas rumah baca ini berdiri.

salah satunya yaitu, Bermula dari pemuda – pemudi yang minim akan interaksi terhadap lingkungan sebaya, tidak ada bermain bersama, kumpul dan lainnya. Sepuluh sekolah mereka hanya disibukan dengan dunianya masing-masing, seperti halnya menonton tv, bermain game yang tidak lepas dengan dunia elektronik. Melihat kondisi tersebut yang memprihainkan barulah pendiri (adim) mendirikan sebuah komunitas rumah baca. Hingga pada tahun 2018 berdirilah sebuah rumah baca yang bernama Gubuk Pustaka Ndalung (GPN).

2. Profil Gubuk Pustaka Ndalung

Nama Lembaga : Gubuk Pustaka Ndalung

Dusun : Lembungsari

Desa : Ajung

Kecamatan : Ajung

Kabupaten : Jember

Provinsi : Jawa Timur

Nama Pendiri : Abdul Adim

Tahun Berdiri : 2018

Luas Tanah : 700 m²

Kepemilikan Tanah : Milik Sendiri

Telefon : 0895608264474

E-mail : goeboekpoestakandaloeng@gmail.com

Instagram : @_gubukpustakandalung

Facebook : Goeboek Poestaka Ndaloeng

Youtube : Ndalung Chanel

3. Visi dan Misi

a. Visi

Menerdaskan anak bangsa cerdas dan berakhlakul karimah

b. Misi

- 1) Membentuk perilaku anak sesuai takaran islam.
- 2) Membentuk perilaku anak nasionalis pancasila dan Bhinka Tunggal Ika.
- 3) Menjadikan anak-anak sebagai pola berfikir lebih kreatif dan inovatif.
- 4) Menjadikan anak-anak mempunyai semangat belajar yang tinggi.

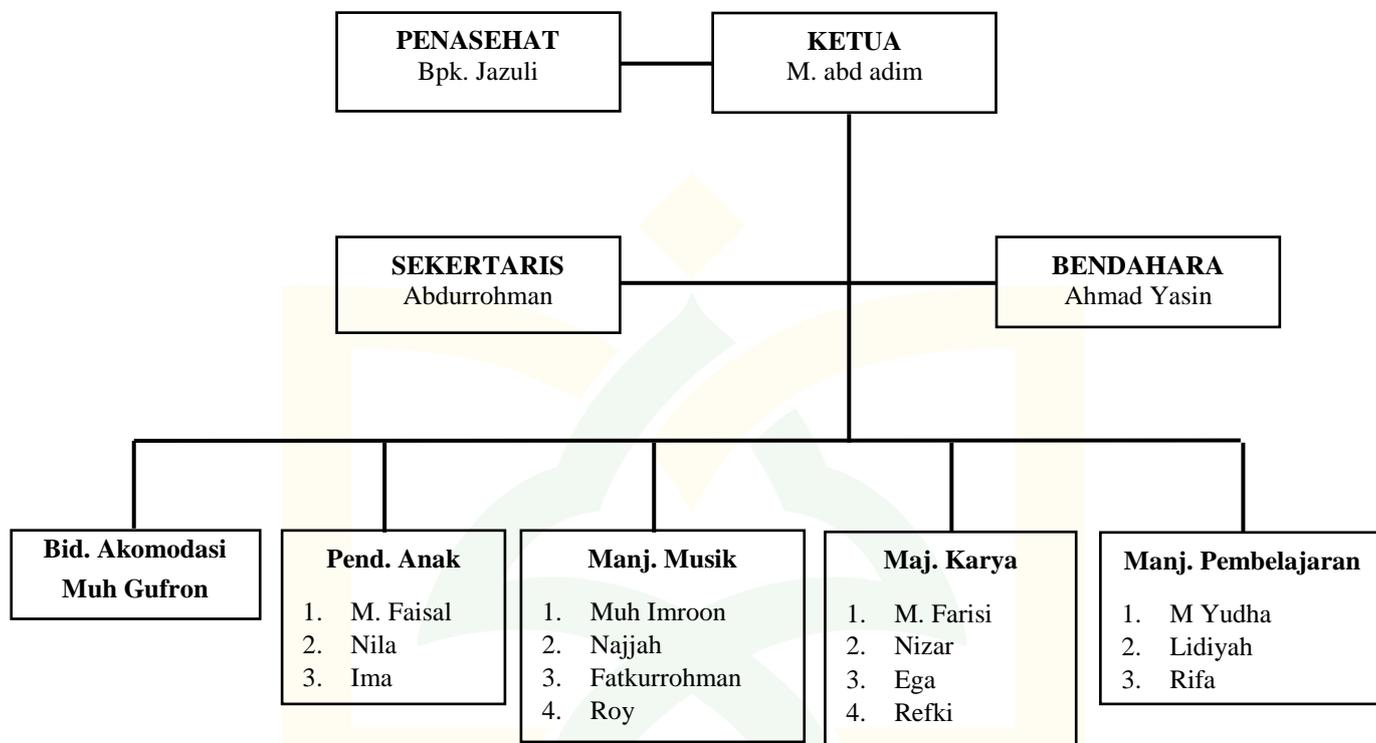
c. Tujuan Berdirinya Gubuk Pustaka Ndalung

Berdirinya GPN berawal dari keinginan foundernya untuk berbagai ilmu, pengetahuan dan pengalaman kepada pemuda sekitar lingkungan, oleh karena itu tujuan berdirinya GPN adalah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pengalaman serta untuk memotivasi anak didiknya agar lebih produktif.

d. Program Kegiatan

- 1) Belajar (sekolah alam, les private, edukasi satwa dan membaca).
- 2) Bermain (permainan tradisional, fun game, asah otak, outbond edukasi)
- 3) Berkarya (menggambar, bernyanyi, musik, menari, dan membuat kerajinan).

4. Struktur Organisasi



5. Letak Geografis Gubuk Pustaka Ndalung

Komunitas rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) terletak di dusun limbungsari, RT 01 RW 19, desa Ajung, Kecamatan Ajung, Kabupaten Jember, Provindi Jawa Timur. Lembaga non formal ini berlokasi di pinggir kota.

Batasan-batasan yang meliputi sebelah selatan Persawahan, utara Perkampungan, barat Gudang Tembakau, dan sebelah timur Persawahan.

6. Data Inventaris

- a. Papan tulis
- b. Buku
- c. Kapur

- d. Egrang Bambu
- e. Alat Musik Patrol
- f. Bola Voli
- g. Kostum can-macanan kadduk
- h. Suling Bambu.
- i. Waktu penyelenggara : Jumat-Minggu jam 13.00-16.00
Khusus hari minggu jam 08.00-11.30

B. Penyajian dan Analisis Data

Dalam penyajian ini akan disajikan informasi mengenai Membangun Citra di Masyarakat melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pendiri, penggagas, relawan, masyarakat dan anak didik.

1. Gubuk Pustaka Ndalung Membangun Citra di Masyarakat

Citra merupakan suatu pandangan masyarakat terhadap suatu organisasi yang menghasilkan sebuah *image* baik positif maupun negatif sehingga dapat mempengaruhi berkualitas tidaknya brand yang dimiliki. Dalam hal ini pandangan yang diberikan masyarakat terhadap organisasi sangat mempengaruhi bahwa peran masyarakat tidak hanya dapat memberikan pengaruh baik terhadap organisasi melainkan berkualitasnya organisasi serta layak tidaknya suatu organisasi tersebut berdiri.

Sebuah organisasi atau lembaga berdiri bukan hanya suatu alasan dan pasti mempunyai tujuan tertentu. Tercapainya tujuan organisasi atau lembaga ditentukan oleh kinerja dari seluruh praktisi dalam organisasi atau

lembaga dan dapat dilihat dari opini masyarakat terhadap organisasi atau lembaga tersebut.

Hal ini seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pendiri sebagaimana yang diutarakan oleh kak Adim:

Membangun citra itu saya harus betul-betul menjaga proses komunikasi dengan beberapa masyarakat lebih-lebih dengan tokoh-tokoh masyarakatnya, baik tokoh-tokoh agama di masyarakat, baik tokoh pemerintahan dusun ataupun desa saya itu pasti menjalin komunikasi-komunikasi dengan mereka ketika ada event atau kegiatan-kegiatan saya pasti mengabari mereka pak kita ada program seperti ini monggo disuport, monggo dukungannya dan monggo di share pada masyarakat yang lain begitulah dan dilakukan via langsung serta via online.⁴⁷

Hal ini diperkuat oleh salah satu pengagas (kak Dwi), bahwa:

Seringnya kita menjalin komunikasi selain dengan masyarakat serta tokoh-tokoh agama juga dengan instansi-intansi kaya polres ataupun yayasan-yayasan biar tetap terjaga silaturakhminya.⁵⁶



Gambar 4.1 Silaturakhmi GPN ke Polres Jember

Dokumentasi tersebut merupakan salah satu bukti bahwa perlunya silaturkahmi dan menjaga komunikasi dalam membangun citra pada instansi seperti Kapolres Jember.

⁴⁷ M Abdul Adim, Wawancara, Jember , 17 Maret 2021.

⁵⁶ Dwi, Wawawancara, Jember, 30 Maret 2021.

Berikut wawancara peneliti dengan kak Iqlima selaku salah satu relawan rumah baca, bahwa:

Menurut saya membangun citra lembaga yang pasti membutuhkan banyak sekali gagasan-gagasan serta dukungan dari setiap lingkungan. Untuk itu seringkali menjalin komunikasi diperlukan Karena bagaimanapun itu lingkungan disekitar akan sangat mempengaruhi citra lembaga tersebut.⁴⁸

Bahwa dalam membangun citra di masyarakat penting sekali menjalin komunikasi dan silaturahmi, dikarenakan dapat memberikan kualitas organisasi serta *image* organisasi yang layak dan dukungan terhadap masyarakat kepada organisasi untuk tercapainya suatu tujuan yang di harapkan. GPN dalam membangun citra pertama dengan proses komunikasi dengan meberikan informasi berupa menghadiri undangan-undangan yang diadakan dari instansi/komunitas lain serta kegiatan-kegiatan lainnya yang diadakan GPN secara konsisten sehingga pengenalan GPN pada khalayak. tidak hanya GPN saja mengenalkan kepada mereka melainkan mereka juga kenal dengan GPN. Seperti perform di Lippo Plaza Jember pada Festival Batik Pandhalungan Raya, mengikuti lomba yang di adakan oleh kapolres jember pada. Kedua yaitu silaturahmi dengan melakuka kunjungan ke instansi maupun ke komunitas lainnya atau kunjungan sebaliknya. seperti ke kapolres jember, kunjungan putera dan puteri kebudayaan indonesia ke GPN. Ketiga Dukungan yang diberikan kepada GPN dari masyarakat sekitar, instansi seperti kapolres Jember , komunitas-komunitas lainnya (IMJ ikatan mahasiswa Jember IAINJ, komunitas pencita satwa Jember, komunitas OWL dan komunitas lainnya)

⁴⁸ Iqlima Maulidiyah, Wawancara, Jember, 26 April 2021.

dalam kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan GPN seperti pada acara anniversary GPN ke 3 dalam rangka memperingati hari jadi Gubuk Pustaka Ndalung yang ke 3 tahun. Adapun jenis kegiatannya sebagai berikut: khotmil al-quran, santunan anak yatim, bagi-bagi al-qur'an, kuliah ramadhan, *gathering* komunitas, bagi-bagi takjil dan buka bersama. Jenis kegiatan tersebut dengan tujuan untuk mengedukasi anak-anak dan masyarakat, menjaga eksistensi kegiatan GPN serta sebagai konsistensi komunikasi kepada seluruh relawan GPN. banyaknya anak lingkungan sekitar antusias pada acara tersebut, serta beberapa warga sekitar ikut serta dalam kegiatan tersebut dengan ikut mempersiapkan berjalannya kegiatan tersebut.

Hal ini dijelaskan pula oleh pendiri bahwa:

Kenapa itu penting sekali sebagai membangun citra di masyarakat karena, tanpa masyarakat kita bukan apa-apa, objek utama dalam sebuah organisasi sosial itu adalah masyarakat makanya, komunikasi-komunikasi dengan mereka sangat penting sekali dan itu harus terjadwal. Kebetulan saya bergabung dengan komunitas pandhalungan, komunitas pandhalungan itu adalah komunitas yang menaungi atau yang mengorganisir beberapa sanggarsanggar, seperti sanggar tari, sanggar literasi, reog kesenian budaya dan lain-lain itu mengakomodir beberapa banyak organisasi ya saya dapat link dari sana mereka ada event di lippo saya dikabari sekalian dijadikan promosi ya kadang juga tidak ada viewnya gratis nol.⁴⁹

Pernyataan diatas diperkuat oleh kak Robi selaku Pengagas gubuk pustaka ndalung bahwa:

Karena kami berawal dari orang-orang organisasi dan disana kami memiliki banyak relasi dari sana kita menjalin silaturahmi dan

⁴⁹ M Abdul Adim, Wawancara, Jember , 17 Maret 2021.

juga memperkenalkan pada mereka tentang Rumah baca GPN ini.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, masyarakat menjadi objek utama dalam membangun citra oleh sebab itu penting bagi mereka untuk menjalin komunikasi dengan masyarakat. Selain itu, Pentingnya relasi selain dapat mempermudah dalam tercapainya tujuan yang di harapkan dalam organisasi maupun lembaga yaitu sumbangsi ide serta memahami karakter setiap orang yang kita hadapi dalam segala hal baik masalah-masalah yang akan kita hadapi. Gubuk Pustaka Ndalung yang berlatar belakang dari orang-orang organisasi di kampus hal ini mempermudah mereka untuk memperluas jaringan/relasi sehingga mempermudah pengelanaan Gubuk Pustaka Ndalung kepada khalayak yang lebih luas. Berikut GPN membangun relasi dengan beberapa pihak baik sesama komunitas, instansi, media dan lain-lain. pertama relasi kepada instansi (kapolres Jember, yayasan sabilillah dll), komunitas (IMJ, Jember OWL, musisi jember, kompak jember, sugar glider jember, dll), media online (Publis.Id, Nusantara Terkini Jember, radar jember.id dll) dan masih banyak lainnya.

Selain itu, diungkapkan oleh kak Nila selaku relawan rumah baca bahwa:

kalo keinstansi lain kita si lebih main ini sih diskusi dan kita share medsos jadi kita kaya melakukan diskusi ringan sharing, melalui antar komunitas dan kita sharing masukan-masukan program kegiatan juga biasanya pada saat-saat ada event, undangan dan acara lainnya.⁵¹

⁵⁰ Kamal Muqorroby, Wawawancara, Jember, 30 Maret 2021.

⁵¹ Nila Mahar, Wawancara, Jember, 14 April 2021.



Gambar 4.2
Kunjungan komunitas Gesek, Rezi Batik dan IMJ ke GPN

Dokumentasi di atas merupakan salah satu yang di maksud kak nila mengenai sharing bersama antar komunitas, berbagi pengalaman dan tukar pikiran pada saat kunjungan di rumah baca GPN dari komunitas IMJ, Gesek, dan Rezi Batik. Hal tersebut salah satu bukti pentingnya sebuah relasi. Selain bertukar pendapat/sharing berbagi pengalaman termasuk suatu hal yang dapat memberikan kemanfaat untuk kemajuan sebuah organisasi, komunitas maupun lembaga.

Jadi berdasarkan hasil wawancara, analisis dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa GPN membangun citra di masyarakat adalah dengan menjaga terjalinnya proses komunikasi yang terencana kepada masyarakat, tokoh agama, dan instansi instansi. Dan menjalin silaturahmi untuk membangun relasi serta mendapatkan dukungan agar terciptanya kemanfaatan *image* positif pada rumah baca GPN.

2. Komunikasi yang di lakukan Gubuk Pustaka Ndalung dalam Membangun Citra di Masyarakat

Hubungan antara kegiatan *public relations* dengan komunikasi adalah bahwa komunikasi merupakan bagian penting dalam menjalin hubungan dengan masyarakat. Hal yang sangat penting dalam penyampaian pesan atau informasi demi tercapainya tujuan dengan pengertian bersama dengan publik, khalayak sarannya. Komunikasi merupakan hal atau alat penting dalam kegiatan *public realtions* karena suatu pengakuan publik yang baik terhadap oranisasi sangat tergantung dengan bagaimana organisasi tersebut berkomunikasi dengan masyarakat.

Hal ini seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pendiri sebagaimana yang diutarakan oleh kak Adim:

Yang pertama jelas membangun komunikasi dan silaturahmi ke banyak media baik media cetak, online baik radio dan televisi. Membangun komunikasi dengan mereka terus membangun komunikasi yang baik dengan beberapa aparat pemerintah baik tingkat desa, kecamatan aparat sampai pemerintah daerah. Termasuk kedinas-dinas, dinsos, dispendik, perpustakaan kapolres jember. Kita harus membangun jaringan kemereka. Tidak hanya kita mengenal mereka, mereka juga kenal kita. Kita datangkan mereka mengenal diri seperti adanya event-event GPN dan mengabarkan mereka kalo kita ada event. direspon tidak di respon itu kan urusan mereka yang jelas kita mengenalkan diri kepada mereka sampai pada akhirnya mereka merespect kita. Loh kok ini kok rutin, loh GPN ini kok konsisten dalam sebuah event atau kegiatan. Kita tidak mengharap bantuan mereka loh ya, Cuma mengabarkan mereka saja. Minimal mereka tau kalau jember itu tidak hanya terkenal posisi negatifnya saja seperti balap liar, narkoba tapi, jember juga ada beberapa sudut positif yang harus mereka baca baik itu literasi ataupun karya seni budaya. Dan itu sekarang menjadi visi misi polres jember.⁵²

⁵² M Abdul Adim, Wawancara, Jember, 17 Maret 2021.

⁶² Mahbub Junaidi, Wawancara, Jember, 9 Mei 2021.

Hal yang senada juga diungkapkan oleh kak Mahbub selaku penggagas rumah baca GPN, bahwa:

Komunikasi dengan mereka selain untuk pengenalan yang bertahap baik melalui berbagai tatap muka maupun online dengan tetap memaparkan target dari pengenalan GPN itu sendiri.⁶²

Pemaparan diatas diperjelas pula oleh kak Iqlima selaku relawan rumah baca GPN, bahwa:

Ya untuk komunikasi dengan mereka kita gak hanya main secara datang langsung ya maksudnya tatap muka endak, kita berawal ya dari kaya instagram, facebook ya intinya media sosial yang menyangkutkan dengan media sosial mereka, maksudnya mereka itu entah sesama komunitas sehingga mereka ikut berpartisipasi di acara kami baik yang lainnya.⁵³

Berdasarkan wawancara tersebut, analisis komunikasi yang dilakukan GPN yaitu dengan secara langsung maupun tidak langsung seperti pada secara langsung: pada saat adanya event di GPN maupun perfrom dipastikan terjadinya sebuah komunikasi baik tentang GPN maupun hal lainnya, pada saat perijinan akan diagendakan kegiatan kepada pemerintah dusun maupun tokoh agama serta permohon suport/dukungan agar banyaknya masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan yang diagendakan, kunjungan selain guna bersilaturahmi juga membangun relasi. Selanjutnya secara tidak langsung yaitu menginformasikan kegiatan-kegiatan GPN ke medi sosial seperti Instagram, Facebook, dan Youtube milik GPN dengan konsisten, seperti kegiatan memperingati hari dongeng, sekolah alam raya, festival liburan, dll. hal ini Baiknya komunikasi memang mempengaruhi berjalannya suatu tujuan organisasi. Hal ini komunikasi verbal maupun

⁵³ Iqlima Maulidiyah, Wawancara, Jember, 26 April 2021.

nonverbal yang tidak hanya diperlukan melainkan bagaimana penyampain yang dilakukan sehingga menimbulkan suatu respon ataupun tanggapan positif sesuai dengan apa yang diharapkan. Suatu komunikasi efektif memang sangat penting ketika proses penyampaian telah memiliki beberapa hal yang berada pada unsur-unsur komunikasi sehingga memunculkan sebuah fungsi komunikasi itu sendiri.

Hal ini diperkuat oleh kak Adim selaku pendiri rumah baca GPN, bahwa:

Awal nya GPN ini sudah 3 tahun saya proses 2 tahun dengan mereka ndak direspon sama beberapa aparat pemerintah. Ndak mendatangkan mereka kita sering-sering repost kemedia sosial yang pertama, yang kedua kita mentag/*mansion* pada akun sosial medianya mereka termasuk media-media. Kita tag *mansion* mereka-mereka sampai pada akhirnya mereka menghubungi via dm, inbox, atau via wa. Mereka penasaran dan ingin kroscek, ternyata kok bener ada, baru menambah silaturahmi yang lebih bagus pasti sampai pernah masuk JTV sudah, Trans Tv, Kompas Tv dan tidak mudah pastinya tidak mudah. Membangun komunikasi itu memang harus sabar, konsisten ya percuma jika tidak sabar dan konsisten. Sampai sekarang tetap menjaga komunikasi itu untuk menjaga silaturahmi.⁵⁴

Hal tersebut diperkuat oleh adik Abbas selaku anak didik rumah baca GPN, bahwa:

Kapan hari pernah mbak ada kapolres kesini ngasik pemberian apresiasi ke cak adim itu sebagai sosok inspiratif sampai masuk berita jember itu di stasiun tv KJTV Jember, terus pernah juga masuk di stasiun Trans Tv juga dulu tapi lupa saya.⁵⁵

Dari wawancara diatas bahwa dalam proses membangun komunikasi ke publik mereka bermula dengan membagikan foto atau vidio kegiatan

⁵⁴ M Abdul Adim, Wawancara, Jember , 17 Maret 2021.

⁵⁵ Abbas, Wawancara, Jember, 18 Maret 2021.

GPN melalui media sosialnya selama 2 tahun lamanya. Dengan konsisten mereka membagikan kegiatannya dengan cara tidak hanya membagikan tetapi *mentag/mantion* akun-akun yang menjadi sasaran utama bagi mereka seperti kepada Siaga Bencana Jember pada kegiatan Sekolah Siaga Bencana bersama SBJ (Siaga Bencana Jember). hal ini menjadikan salah satu bukti nyata bahwa GPN termasuk komunitas sosial yang memberikan manfaat bagi masyarakat serta pembuktian bahwa jember tidak hanya terkenal dengan sisi buruknya seperti balap liar dan lainnya tetapi jember juga memiliki sisi positif yang tidak banyak diketahui oleh masyarakat luas. Dengan hal tersebut publik merespon kesungguhannya dengan pembuktian menginformasi GPN secara langsung melalui via DM, inbox, WhatsApp miliknya.



Gambar 4.3 Penyerahan Penganugerahan Tokoh Inspiratif Jember kepada Pendiri GPN

Jadi berdasarkan hasil wawancara, analisis dan dokumentasi diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh GPN tidak hanya melalui tatap muka langsung melainkan melalui media sosial maupun media cetak untuk menarik respon *public* sehingga mereka memanfaatkan media sosial utamanya dengan cara *mentag* atau *man tion*

akun-akun yang mereka tuju selain itu juga mereka konsisten dalam memposting kegiatan-kegiatan yang mereka adakan di akun sosial media rumah baca tersebut sehingga tujuan sesuai dengan apa yang diharapkan.

3. Hambatan dalam Membangun Citra di Masyarakat Gubuk Pustaka Ndalung Melalui Komunikasi

Sebuah organisasi jika gagal membuat masyarakat/publik tidak percaya atau kepercayaan masyarakat menurun maka akan sangat merugikan bagi organisasi atau lembaga tersebut. Kepercayaan masyarakat menurun dapat mengakibatkan organisasi tersebut mendapatkan citra negatif dari masyarakat. Citra dari masyarakat akan sangat mempengaruhi berlangsungnya kegiatan atau program-program kerja yang diselenggarakan oleh organisasi tersebut.

Hal ini seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan pendiri sebagaimana yang diutarakan oleh kak Adim, bahwa:

Hambatannya lebih personal si, ada beberapa karakter yang apatis, ada beberapa karakter yang *wellcome*, ada beberapa karakter acuh tak acuh wus macem-macem dan itu yang sangat perlu sekali dijaga komunikasi yang baik dengan mereka. maka, saya mengagendakan selama 3 bulan sekali harus bertemu langsung dengan mereka, per tiga bulan harus ketemu langsung walaupun ngobrol dan sharing-sharing saja tidak mengurus permasalahan perijinan acara dan semacamnya jadi tiga bulan sekali terus menamu tapi tidak bareng lo ya, semisal hari ini keumah ini, hari besok dan terusnya terjadwal untuk menjaga silaturahmi dengan masyarakat. Tokoh agama ataupun perangkat desa.⁵⁶

Hal yang senada juga diungkapkan oleh kak Dwi selaku relawan rumah baca bahwa:

⁵⁶ M Abdul Adim, Wawancara, Jember, 17 Maret 2021.

⁶⁷ Dwi, Wawancara, Jember 30 Maret 2021.

Lek masalah hambatan iku koyo neng perangkat desa, ya semacam tidak terlalu *respect*. Misal pembuatan SK itu dipersulit ya meskipun begitu kita tetep menjaga silaturakhmi karena itu nantinya bisa dijadikan acuan kedepannya.⁶⁷

Hasil wawancara dengan pendiri dan penggagas rumah baca GPN juga diperkuat dengan pernyataan oleh kak Nila selaku relawan pula Rumah baca GPN, bahwa:

Kalo hambatan si kaya dari masyarakat kadang yang acuh gitu terus apatis gitu lo, dan gak terlalu antusias dalam adanya acara ya gak semua masyarakat kaya gitu.⁵⁷

Berbicara hambatan, adalah suatu masalah yang menghalangi kelancaran kegiatan atau suatu hal yang ingin dicapai, serta hal ini nantinya dapat dijadikan sebuah acuan untuk berkembangnya dalam sebuah organisasi. Tidak lepas dari itu perjalanan komunikasi agar tersampainya sebuah informasi yang diberikan oleh komunikator dan terjaganya silaurakhmi/hubungan baik yaitu pentingnya sebuah pemahaman/memahami dengan berbagai cara yang pastinya tidak menimbulkan sebuah kerugian antar keduanya. Seperti wawancara yang dilakukan peneliti dengan pendiri bahwa:

Harus merangkul mereka dengan baik yang pertama, walaupun yang apatis ataupun tidak acuh-tak acuh sekali pun, Harus merangkul mereka dengan baik. Yang kedua tetep memposisikan mereka sebagai tokoh kalau tokoh agama tetap diposisikan tokoh agama, kalau tokoh pemerintah harus tetap diposisikan sebagai tokoh pemerintah, kalau tokoh pemerintah berarti harus ijin secara lisan ataupun online. Walaupun tanggapannya kurang positif tapi tetep kita harus menghargai mereka sebagai tokoh pemerintah, sebagai salah satu mempertahankan citra. Yang ketiga kita harus membuktikan kepada mereka kalau kita memang betul-betul lembaga positif lembaga sosial yang berimbas positif pada masyarakat harus ada bukti konkrit. Bukti konkritnya itu agenda

⁵⁷ Nila Mahar, Wawancara, Jember, 14 April 2021.

yang terus atau rutin dilaksanakan setiap sebulan, ada yang per 2 bulan, ada yang 3 bulan ada yang perminggu menjaga konsistensi kegiatan dan itu sebagai salah satu bukti fisik kepada masyarakat serta menjaga kepercayaannya. Kalau ndak begitu mereka sulit untuk percaya, semangat tapi ndak ada bukti.⁵⁸

Pemaparan tersebut diperkuat oleh ibu Aisyah selaku masyarakat di sana bahwa:

Ya kalo kegiatannya itu sering nduk berapa kali gitu kayaknya, soalnya saya juga kan jarang mantau anak saya nduk biasanya bapaknya, berhubung bapaknya sekarang kerja jadi saya yang mantau anak saya nduk soalnya khawatir takut kenapa-kenapa.⁷⁰



Gambar 4.5 Acara Anniversary GPN ke 3

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 1 Mei 2021, acara yang diadakan GPN dalam rangka Anniversary Gubuk Pusaka Ndalung (GPN) yang ke 3. Yang berwenang mengatur anak didik untuk pembagian Al-Qur'an kepada anak didik yang sudah bisa membaca al-qur'an ialah kak adim serta di bantu dengan relawan yaitu kak nisa dan kak indah mahasiswa iain jember.

Jadi hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi di atas dapat disimpulkan bahwa, hambatan yang terdapat di rumah baca GPN adalah sikap

⁵⁸ M Abdul Adim, Wawancara, Jember, 17 Maret 2021.

⁷⁰ Siti Aisyah, Wawancara, Jember, 1 Mei 2021.

acuh tak acuh masyarakat terhadap GPN yang menjadikan rasa apatis baik pada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan GPN atau hal lainnya. Hal ini meskipun mengakibatkan menurunnya antusias masyarakat kepada rumah baca GPN yang telah di selenggarakan namun, tidak menurunkan semangat mereka dalam hal menyelenggarakan kegiatan-kegiatan yang dijadikan sebuah pembuktian kepada masyarakat bahwa rumah baca ini adalah rumah baca positif bagi masyarakat, serta tetap menghargai mereka meskipun timbal balik yang didapat tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tabel 4.2
Hasil Temuan

No	Fokus Penelitian	Temuan
1.	Bagaimana Gubuk Pustaka Ndalung membangun citra di masyarakat?	<ul style="list-style-type: none"> a. Menjaga Proses komunikasi b. Menjalin silaturakmi dan relasi c. Dukungan yang di dapat.
2.	Bagaimana komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) dalam membangun citra di masyarakat?	<p>Unsur-unsur Komunikasi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dasar sumber (GPN) b. Komunikator (stakeholder GPN) c. Isi pesan (yang berkenaan dengan GPN) d. Saluran : langsung (kunjungan, perform, lomba dll), tidak langsung (instagram, facebook, youtube dll). e. Penerima (orang tua murid, masyarakat sekitar, tokoh agama, komunitas, instansi dll) f. Hasil (berpartisipasi pada kegiatan yang diagendakan maupun tidak)
3.	Apa saja hambatan dalam membangun citra di masyarakat rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung melalui komunikasi?	<p>Hambatan-hambatan</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Sikap acuh tak acuh b. Minimnya kepedulian c. Minim antusias pada kegiatan <p>Solusi</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Merangkul b. Menghargai posisi c. Terkonsisteny bukti konkrit.

C. Pembahasan Temuan

Temuan penelitian ini merupakan penafsiran dan penjelasan dari temuan yang diungkap dari lapangan mengenai “Membangun Citra di Masyarakat melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung

Desa Ajung-Jember”. Pembahasan penelitian disesuaikan dengan fokus penelitian yang terdapat dalam skripsi ini. Adapun rincian pembahasannya adalah sebagai berikut:

1. Gubuk Pustaka Ndalung Membangun Citra di Masyarakat.

Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya menjelaskan bahwa *image* atau citra sebagai tujuan utama dalam meningkatkan ataupun mempertahankan reputasi. Hal ini seperti yang telah dilakukan oleh Gubuk Pustaka Ndalung yaitu dengan menjaga proses komunikasi yaitu dengan terkonsistennya pemberian informasi kegiatan kepada khalayak dengan tujuan memperkenalkan Gubuk Pustaka Ndalung seperti agenda mingguan di laksanakan pada hari jum’at – minggu jam 13.00-16.00, khusus hari minggu jam 08.00-11.30 (les anak-anak), agenda bulanan (edukasi lingkungan) dilaksanakan dengan sesuai situasi dan kondisi maupun tahunan (HUTGPN, PHBI, PHBN) dilaksanakan sesuai dengan prosedur panitia yang dibentuk. Selain itu tak hanya pemberian informasi kegiatan yang akan diadakan melainkan silaturahmi agar tetap terjaganya komunikasi serta terjalinnya sebuah relasi guna berbagi pengalaman sharing-sharing tentang hal apapun seperti kunjungan yang dilakukan putera dan puteri budaya indonesia ke GPN, kunjungan komunitas

pohografi maupun komunitas lainnya ke GPN, kunjungan GPN ke kapolres dan lain sebagainya.

Tabel 4.3
Jadwal Kegiatan

No	Hari	Jenis Kegiatan	Waktu
1.	Mingguan	Les anak-anak	Jumat – Sabtu (13.00-16.00) Minggu (08.00-11.30)
2.	Bulanan	Edukasi Lingkungan	Penyesuaian dengan narasumber
3.	Tahunan	HUTGPN, PHBI, PHBN	Ditentukan Panitia

Proses pembentukan citra merupakan kecenderungan dalam berperilaku dengan cara tertentu. Sikap sebagai pendorong atau motivasi dimana bisa menentukan apakah orang lain harus pro atau kontra terhadap sesuatu. kemudian dukungan baik dalam kegiatan maupun kemajuan GPN dengan mendonasikan baik berupa barang, materi, ide ataupun tenaga. Seperti, donasi buku, alat tulis, gambar, pewarna dan lainnya. seperti dilakukan oleh GPN pada acara anniversary GPN yang ke 3, di dalam kegiatannya terdapat beberapa jenis kegiatan seperti khotmil Al-Qur'an, bagi-bagi takjil, bagi-bagi

Al-Qur'an dll. Oleh karena itu GPN mengadakan open donasi berupa makanan, barang, materi maupun *performance*. Maka dari itu seperti yang dilakukan oleh kapolres jember yaitu mendonasikan Al-Qur'an dengan jumlah 28 kepada GPN, serta GPN mendapatkan donas-donasi lainnya dari instansi lain.

Hal ini diperkuat oleh Frank Jefkins⁵⁹ tentang teori *Public relation* yaitu semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar, antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.

2. Komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung dalam Membangun Citra di Masyarakat.

Hovlan mendefinisikan bahwa komunikasi adalah proses pengubah perilaku orang lain (*communication is the process to modify the behavior*). Bahwa di dalam ilmu komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi, melainkan juga pembentukan pendapat umum (*public opinion*) dan sikap publik (*public attitude*) dimana kehidupan sosial memiliki peran yang sangat penting.⁶⁰ Hal tersebut selaras dengan rumah baca GPN bahwa dengan adanya GPN di masyarakat khususnya lingkungan sekitar memberikan manfaat bagi masyarakat seperti anaknya yang biasanya sepulang sekolah langsung pulang kerumah dengan adanya GPN mereka dapat belajar bersama dengan teman-temannya, bermain dan berkarya, selain itu bagi remaja yang awalnya terkenal dengan dunia narkoba mereka dapat melakukan hal-hal positif serta pengalaman, pengetahuan secara langsung yang tidak mereka dapatkan dari bangku sekolahnya sep

⁵⁹ Farnk Jefkins, *Public Relations*, Ter. Daniel Yadin, Ed-5, (Jakarta: Erlangga 2003), 10

⁶⁰ Dedy Mulayan, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2010), 9.

erti ikut serta berpartisipasi dalam mengagendakan kegiatan-kegiatan baik kegiatan besar atau yang biasanya dilakukan oleh GPN.

Widjaja⁶¹ menyebutkan terdapat 6 unsur didalam komunikasi yang pertama sumber (source) maksudnya dasar, kedua komunikator yang menyampaikan, ketiga pesan disebut informasi/isi yang disampaikan, keempat saluran atau media , kelima komunikan biasanya disebut penerima dan keenam *effect* (hasil) sebuah tanggapan.

Berdasarkan dengan hal tersebut, selaras dengan komunikasi yang dilakukan oleh rumah baca GPN, bahwa komunikasi yang dilakukan tidak hanya melalui tatap muka secara langsung dengan masyarakat setempat melainkan GPN juga menggunakan media sosial untuk merespon publik melalui cara membagikan foto-foto kegiatan yang dilakukan oleh GPN.

GPN mempunyai beberapa media sosial seperti Facebook, instagram, Youtube dll, ketika GPN meembagikan foto-foto kegiatannya mereka tidak lupa men-tag akun-akun yang dituju dengan tujuan selain memberikan informasi juga pemberian bukti nyata kekonsistenan kegiatan yang diadakan rumah baca tersebut. Dalam keenam unsur tersebut yang pertama dasar sumber yaitu Gubuk Pustaka Ndalung, kedua komunikator yaitu *stakeholder* GPN, ketiga isi pesa berupa kegiatan-kegiatan GPN (anniversary GPN baik ke 1, 2 dan 3, memperingati hari dongeng sedunia, sekolah alam raya dll, sharing pengalaman dan ide, perijinan akan diagendakan kegiatan, perform (festival batik pandhalungan raya di lippo

⁶¹ Widjaja A. W., *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1993), 12-20.

plaza jember, persembahan dramatik egrang dari GPN pada acara seminar nasional HMPS SPI IAIN Jember, penampilan pentas study UKM komisi IAIN Jember dengan Can Macanan Kadduk GPN dll), tentang GPN, berbagai pengalaman dan sharing-sahring, keempat saluran/media yaitu secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung (silaturahmi ke kapolres, tokoh-tokoh agama, pemerintah desa, pada saat kegiatan berlangsung dll), secara tidak langsung (sosial media gpn yaitu Instagram, Youtube, Facebook). Kelima penerima (orangtua murid, masyarakat sekitar, tokoh agama, komunitas komunitas jember, pemerintah desa, kapolres maupun yayasan dll). Keenam tanggapan ikut berpartisipasi, pemberian donasi, pengisian acara pada kegiatan GPN seperti sekolah alam raya, les dll.

3. Hambatan dalam Membangun Citra di Masyarakat Gubuk Pustaka Ndalung melalui Komunikasi.

Komunikasi tidak selalu berjalan lancar. Ada faktor-faktor yang membuat komunikasi dua pihak menjadi bermasalah dan dapat mengganggu kelancaran jalannya proses komunikasi. Faktor-faktor tersebut dinamakan hambatan-hambatan komunikasi. Ada beberapa faktor hambatan komunikasi yang menyebabkan komunikasi menjadi tidak efektif.⁶²

⁶² Herlina Wati Azizah, *Hambatan Komunikasi dan Solusi dalam Penanganan Relokasi Pasar Minggu Paingan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang*, Skripsi (Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), 20.

Disamping itu, ada pula gangguan yang berasal dari saluran komunikasi tersebut, misalnya interferensi yang terjadi pada gelombang radio yang mengakibatkan tidak jelasnya isi siaran yang diterima oleh pendengar. Namun demikian, pada hakikatnya kebanyakan dari gangguan yang timbul, bukan berasal dari sumber atau salurannya, tetapi dari *audience* (penerima)nya. Manusia sebagai komunikasi memiliki kecenderungan untuk acuh tak acuh, meremehkan sesuatu, salah menafsirkan, atau tidak mampu mengingat dengan jelas apa yang diterimanya dari komunikator.⁶³

Berdasarkan hasil penelitian bahwa, hambatan komunikasi yang dilakukan oleh rumah baca GPN dalam membangun citra di masyarakat yaitu, sikap acuh tak acuh masyarakat kepada publik, kurangnya *respect* serta minimnya antusias masyarakat terhadap kegiatan-kegiatan GPN, dalam hal ini agar tetap terjalinnya suatu hubungan yang baik dengan masyarakat GPN tetap merangkul mereka yang bersikap acuh tak acuh ataupun sebaliknya, tetap memposisikan mereka seperti tokoh agama di posisikan sebagai tokoh agama, bukti konkrit bahwa lembaga ini lembaga sosial yang berimbas positif kepada masyarakat dengan cara mengagendakan kegiatan-kegiatan rutin GPN yang dilaksanakan terdapat perbulan, per 2 bulan maupun perminggu secara konsisiten.

Dalam pembentukan citra selain proses komunikasi maupun starteginya yang perlu untuk diperhatikan pula ialah pengelolaan *image*

⁶³ Siti Rahma Nurdianti, Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Aging-Samarinda, Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 2, No. 2, 2014, 148.

kepada khalayak. Hal tersebut diperjelas oleh Panji dalam temuannya, Sudut pandang masyarakat tentang citra sebuah organisasi memang sangat sulit untuk mempertahankan suatu citra baik dibandingkan membuat citra buruk. Mudahnya masyarakat menilai sesuatu kejadian yang dilakukan individu atau organisasi yang beratas namakan kelompok itu sendiri akan melekat dalam waktu yang lama dan untuk membangun citra yang diinginkan pun akan berproses cukup lama, disinilah kenapa pentingnya mengelola citra dan kemampuan menjaga *image* yang baik untuk agar tidak hanya dipandang sebagai suatu masalah sosial.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di Rumah Baca Gubuk Pusaka Ndalung Desa Ajung Jember tentang “Membangun Citra di Masyarakat melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) Desa Ajung-Jember” dapat diambil sebagai berikut:

1. Gubuk Pustaka Ndalung dalam membangun citra di masyarakat dilaksanakan dengan menjaga proses komunikasi dengan masyarakat yaitu membagikan informasi kegiatan-kegiatan GPN kepada publik secara konsisten, Bersilaturahmi serta menjalin relasi kepada publik (tokoh agama, kapolres, antar komunitas dan lainnya) dengan Berkunjung guna berbagi pengalaman dan sharing terkait hal lainnya, Harapan dukungan, seperti ikut serta berpartisipasi dalam kegiatan baik mendonasikan tenaga, finansial, barang dan lainnya.
2. Komunikasi yang dilakukan Gubuk Pustaka Ndalung dalam membangun citra yaitu dengan secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi secara langsung berupa kunjungan, perform di acara lain maupun GPN sendiri, kegiatan yang di agendakan, perizinan kegiatan, silaturahmi. Komunikasi secara tidak langsung membagikan kegiatan-kegiatan GPN di sosial media seperti Facebook, Instagram, YouTube GPN dan lainnya.

Adapun unsur dalam komunikasi pada GPN yaitu pertama GPN (sumber). Kedua stakeholder GPN (komunikator). ketiga kegiatan,

perform, tentang GPN, berbagi pengalaman dan sharing (pesan). Keempat secara langsung yaitu kunjungan, perform, silaturahmi dll lalu secara tidak langsung Facebook, instagram, youtube dll (saluran/media). Kelima oratua anak didik, masyarakat sekitar, tokoh agama, komunitas, pemerintah desa dll (penerima). Keenam berpartisipasi mendonasikan finansial, tenaga, barang dll.

3. Hambatan dalam membangun citra di masyarakat Gubuk Pustaka Ndalung melalui komunikasi berupa sikap acuh tak acuh masyarakat, minimnya *respect* dan antusias masyarakat. Untuk menanggulangi, GPN melakukan beberapa point yang dilakukan kepada masyarakat agar tetap terjaganya hubungan yang baik yaitu: merangkul mereka yang bersikap acuh tak acuh maupun sebaliknya, menghargai posisi mereka di masyarakat, pemberian bukti konkrit berupa agenda kegiatan yang dilakukan GPN selama ada yang perbulan, per 2 bulan, dan perminggu secara konsisten.

B. Saran

Setelah dilakukan penelitian yang akhirnya dituangkan dalam bentuk skripsi, maka di akhir penulisan ini saya sebagai penulis ingin memberikan beberapa saran yang mungkin dapat di jadikan sebagai bahan pertimbangan agar lebih baik kedepannya, saran-saran sebagai berikut:

1. Ketua Pendiri GPN

Dalam kegiatan yang diadakan GPN perlunya sebuah pembentukan kepanitian yang lebih jelas pada acara-acara seperti hari ulang tahun Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) tujuannya supaya

terlaksananya sebuah kegiatan yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Hal tersebut agar terlatihnya anak didik dalam mengagendakan kegiatan yang dilakukan berhadapan dengan masyarakat secara langsung sebagai pembalajaran serta pengalaman untuk kedepanya.

2. Relawan GPN

Pemberian lebih berupa motivasi dan tauladan yang baik, utamanya terkait kedisipilan dalam hal apapun. Karena sepintar apapun seorang relawan dan sebanyak apapun ilmu serta pengetahuan yang didapat akan terkalahkan oleh kedisiplinan yang istiqomah.

3. Admin Akun sosial media GPN

Perlunya pengarsipan berupa kegiatan, atau perform maupun hal lainnya yaitu dokumentasi dengan cara merepost pada akun-akun sosial media GPN yang tertata dengan rapi sebagai bahan bukti konkrit kepada khalayak yang lebih luas lagi agar dapat memberikan kemajuan GPN yang tidak monoton.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah & Hanafi, 1984, *Memahami Komunikasi Antar Manusia*, Surabaya: Usaha Normal.
- Agus & Soejanto, 2001, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya. Al-Qur'an, 55:1-4.
- Azizah Herlina Wati, 2019, *Hambatan Komunikasi dan Solusi dalam Penanganan Relokasi Pasar Minggu Paingan oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Magelang*, Skripsi, Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta,
- Basrofi & Suawandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Buchairi Alma, 2008, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Effendi Onong Uchjana, 1981, *Dimensi-dimensi Komunikasi*, Bandung: Alumni.
- Effendy Onong Uchjana, 2006, *Ilmu Komunikasi dan Praktek*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy Onong Uchjana, 2009, *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offiset.
- Elvino, Soleh&Ardianto, Soemirat, 2010, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: Rosdakarya.
- Firsan Nova, 2010, *Strategi Public Realtion :Menghadapi Krisis, Mengelola Isu, Membangun Citra, dan Reputasi Perusahaan*, Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.
- Hafied & Cangara, 1998, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakrta: Kencana Prenada Media Group.
- Jefkins Farnk, 2003, *Public Relations*, Ter. Daniel Yadin, Ed-5, Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip, 2006, *B2B Brand Management*, Berlin: Springer.
- Laela, Muhammad Budyanta, 2007, *Teori Komunikasi Antar Pribadi*, Jakarta: Kencana.
- Lexy. J. Moleong, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Methew, A. Michael Huberman and Johny Saldana, 2014, *qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Amerika*: Sage.
- Mu'alimin & Muh. Hambali, 2020, *Manajemen Pendidikan Islam Kontemporer (Strategi Pengelolaan dan Pemasaran Pendidikan Islam di Era Industri 4.0) cet 1*, Yogyakarta: IRCiSoD.
- Mulyana Dedy, 2010, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muslimin, 2004, *Hubungan Masyarakat dan Konsep Kepribadian*, Malang: UMM Press.
- Rahmat, 1999, cet 1, *Efektifitas Berekomunikasi dalam Islam*, Bandung: Mizan.
- Ruslan, 2005, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Jasa Grafindo Persada.
- Soejanto, 2005, *Psikologi Perkembangan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Soemirat & Ardiano, 2007, *Dasar-Dasar Public Relations*, Bandung: Rosdakarya.
- Sugiono, 2017, *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: ALFABETA.
- Suprpto Tommy, 2009, *Pengantar Teori dan Manajemen Komunikasi*, Yogyakarta: MedPress.
- Suyanto Agus, 2016, "Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Membangun Citra di Universitas Islam Malang", Tesis, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Siti Rahma Nurdianti, 2014, Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Aging-Samarinda, *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol. 2, No. 2,
- Tim Penyusun, 2019, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*, Jember: IAIN Jember Press.
- UD NKRI tahun 1945, HAM.
- Widjaja A. W., 1993, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiryanto, 2004, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Zamroatul, 1984, “Pola Komunikasi Koperasi Sopir Transformasi Solo (Kosti Solo) dengan *Customer* dalam Meningkatkan Citra”, Skripsi, IAIN Surakarta, Surakarta.



SURAT KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indah Mawarti

NIM : T20163002

Fakultas/Prodi : Tarbiyah Dan Ilmu Keguruan/MPI

Institusi : IAIN Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **“Membangun Citra di Masyarakat Melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung GPN Desa Ajung Jember”** adalah benar-benarnya karya asli saya, kecuali kutipan-lutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 30 Juni 2021

Saya yang menyatakan

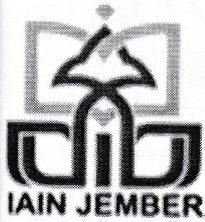


Indah purnama sari

NIM. T20163004

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Membangun Citra di Masyarakat Melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Desa Ajung Jember	1. Membangun Citra 2. Komunikasi	1. Membangun Citra 2. Komunikasi	1. Membangun citra : 1) Pengelolaan <i>image</i> 2) Sudut pandang masyarakat 3) Kemampuan menjaga <i>image</i> . 2. Unsur komunikasi: 1) Sumber 2) Komunikator 3) Pesan 4) Saluran 5) Hasil	1. Informan a. Pendiri GPN b. Pengagas GPN c. Relawan GPN d. Masyarakat e. Anak didik GPN 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	Jenis Penelitian : Kualitatif. Tekhnik Pengumpulan data : Observasi, Wawancara, Dokumentasi Analisis data: Keabsahan data: Triangulasi sumber, Triangulasi teknik.	1. Bagaimana GPN Membangun Citra di Masyarakat? 2. Bagaiamana Komunikasi yang dilakukan GPN dalam Membangun Citra di Masyarakat? 3. Apa saja Hambatan dalam Membangun Citra



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos : 68136 Website
: www.http://ftik.iain-jember.ac.id e-mail : tarbiyah.iainjember@gmail.com

Nomor : B. 1162/ln.20/3.a/PP.00.9/01/2021 12 Januari 2021
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Pendiri Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung
Desa Ajung Jember.

Assalamualaikum Wr Wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Tarbiyah dan Ilmu
Keguruan, maka mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Indah Mawarti
NIM : T20163002
Semester : X
Prodi : Manajemen Pendidikan Islam

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Membangun Citra Organisasi
Di Masyarakat Melalui Komunikasi Di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung (Gpn)
Desa Ajung Jember selama 30 (Tiga Puluh) hari di rumah baca gubuk pustaka
ndalung desa ajung.

Adapun pihak-pihak yang dituju adalah sebagai berikut:

1. Pendiri
2. Relawan
3. Anak Didik

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima
kasih. *Wassalamualaikum Wr Wb.*

Jember, 12 Januari 2021

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Mashudi



GUBUK PUSTAKA NDALUNG
Dusun Lembung Sari Desa Ajung Kecamatan Ajung Kabupaten Jember
email : goeboekpoestakandalung@gmail.com

Surat Keterangan

Nomor: 005/04-07-2021

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abdul Adim

Jabatan : Pendiri Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

Nama : Indah Mawarti

Nim : T20163002

Prodi : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)

Mahasiswa tersebut telah melaksanakan penelitian selama satu bulan di rumah baca Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) Ajung dalam rangka menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul "**Membangun Citra di Masyarakat Melalui Komunikasi di Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Desa Ajung Jember**"

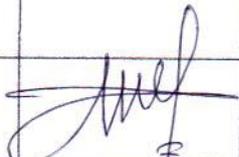
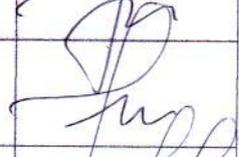
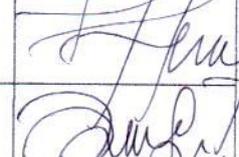
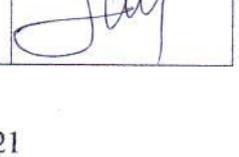
Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan kami sampaikan terimakasih.

Jember, 04 Juli 2021

Pendiri Gubuk Pustaka Ndalung (GPN)

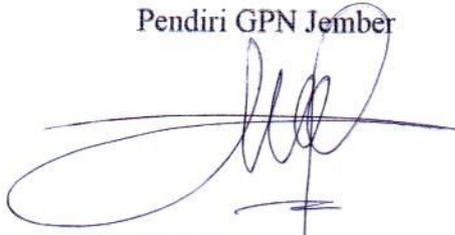
Abdul Adim

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN
DI RUMAH BACAGUBUK PUSTAKA NDALUNG JEMBER

No	Hari/Tanggal	Jadwal Kegiatan	Informan	Tanda tangan
1.	17 maret 2021	Silaturahmi dan wawancara dengan pendiri	Kak Abd Adim	
2.	09 Mei 2021	Wawancara dengan Penggagas	Kak Mahbub Junaidi	
3.	30 Maret 2021	Wawancara dengan Penggagas	Kak M Kamal Muqorobi	
4.	30 Maret 2021	Wawancara dengan Penggagas	Kak Dwi	
5.	14 April 2021	Wawancara dengan Relawan	Kak Nila	
6.	10 Mei 2021	Wawancara dengan Relawan	Kak Iqlima	
7.	01 Mei 2021	Wawancara dengan Anak didik	Abbas	
8.	01 Mei 2021	Wawancara dengan Masyarakat	Ibu Aisyah	

Jember, 2 Juli 2021

Pendiri GPN Jember



Abd Adim

PEDOMAN PENELITIAN

A. Wawancara

Secara umum, data yang diperoleh dari metode wawancara ini adalah:

1. Membangun Citra Gubuk Pustaka Ndalung Jember di Masyarakat
2. Komunikasi Gubuk Pustaka Ndalung Jember dalam Membangun Citra di Masyarakat
3. Hambatan Membangun Citra di masyarakat Gubuk Pustaka Ndalung Jember melalui Komunikasi

B. Observasi

1. Letak geografis dan keadaan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN) Jember
2. Kegiatan Gubuk Pustaka Ndalung (GPN)

B. Dokumentasi

1. Profil Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Jember
2. Kegiatan Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Jember
3. Sarana Prasana Gubuk Pustaka Ndalung
4. Denah Rumah Baca Gubuk Pustaka Ndalung Jember

FOTO KEGIATAN



Kegiatan Sekolah Alam Raya oleh komunitas Kompak Jember



Kunjungan Putra dan Putri Kebudayaan Jawa Timur M Zainal Abidin Kalia dan Viola di GPN



Perform dramatikal Egrang dari GPN pada seminar nasional HMPS SPI

IAINJ



Pemberian donasi Buku dari Yayasan Sabilillah ke GPN



Kegiatan Festival Liburan



IAIN JEMBER

Perform GPN di Tanoker



Perform GPN di Lippo Plaza Jember



IAIN JEMBER

Kegiatan Anniversary GPN ke 3



Denah Gubuk Pustaka Ndalung



Kegiatan GPN Pada semarak 17 Agustus ke 73



Kegiatan GPN pada Memperingati Hari Santri



Keseruan adik-adik dalam bermain tradisional



Kegiatan Belajar Gratis



Perform Can-Macanan Kaduk pada peresmian peran kedokteran gigi nasional oleh FKG UNEJ

BIODATA PRIBADI



Nama : Indah Mawarti
Tempat/Tanggal Lahir : Jember/ 22 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Cakru RT. 003 RW. 012 Kec. Kencong
Kab. Jember
Jurusan : Kependidikan Islam
Program Studi : MPI (Manajemen Pendidikan Islam)
Agama : Islam
Kode Pos : 68167
No. Handphone : 082247852908

RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. TK Dewi Masythoh : 2002 - 2004
- b. MI Nurul Huda : 2004 - 2010
- c. SMP Trunojoyo : 2010 - 2013
- d. Madrasah Aliyah Negeri 03 : 2013 - 2016
- e. IAIN Jember : 2016 - 2021

3. PENGALAMAN ORGANISASI

- a. PMII (Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia)
- b. IMJ (Ikatan Mahasiswa Jember)
- c. Gusdurian Jember