

**HAMBATAN DAN DORONGAN HUMAS
SEMEN PADANG *FOOTBALL CLUB*
DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN SUPORTER**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar
Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



Oleh

FAJRI HIDAYAT
BP. 1420869019

Pembimbing:

Prof. Dr.rer.soz. Nursyirwan Effendi
Dr. Maihasni, S.Sos, M.Si.

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2016**

ABSTRAK

Fajri Hidayat, Nomor BP: 1420869019. Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas. Judul Tesis: Hambatan dan Dorongan Humas Semen Padang *Football Club* dalam Membina Hubungan dengan Suporter. Pembimbing I: Prof. Dr.rer.soz. Nursyirwan Effendi, Pembimbing II: Dr. Maihasni, S.Sos, M.Si.

Kondisi hubungan organisasi dengan publik akan berdampak terhadap pencapaian organisasi secara sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, dibutuhkan keberadaan Humas untuk membina hubungan antara organisasi dan publik. Kondisi hubungan antara manajemen klub dengan suporter Semen Padang FC yang diwarnai sejumlah permasalahan beberapa waktu belakangan ini, menarik peneliti untuk melakukan penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan cara pembinaan hubungan antara klub dengan suporter yang dilakukan Humas Semen Padang FC serta mengetahui hambatan dan dorongan yang dialami dalam pembinaan hubungan tersebut.

Teori yang digunakan adalah Teori Manajemen Hubungan yang fokus membahas proses manajemen hubungan antara organisasi dengan publiknya. Dalam hal ini, peneliti menggunakan strategi pembinaan hubungan simetris (Hon dan Grunig, 1999). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah para petugas Humas dan suporter Semen Padang FC (*The Kmer's* dan *Spartack's*). Pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive*. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara dan observasi *non-participant*. Analisis data menggunakan metode yang dikemukakan Miles dan Huberman yang melalui tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Semen Padang FC membina hubungan dengan cara membatasi keterbukaan terhadap suporter, menyediakan media sosial sebagai akses informasi, serta melakukan pendekatan interpersonal dan membuat jaringan komunikasi. Hambatan dalam pembinaan hubungan ini adalah kepentingan menjaga rahasia dan keselamatan organisasi, kompetensi Sumber Daya Manusia Humas yang kurang memadai, dan kondisi sepakbola Indonesia yang tidak kondusif. Hambatan-hambatan tersebut memaksa Humas untuk membina hubungan dengan melakukan komunikasi secara asimetris yang berimplikasi terhadap munculnya berbagai permasalahan dalam hubungan ini. Namun demikian, seiring waktu berjalan, Humas mampu meredam permasalahan tersebut dengan menjalin pendekatan secara interpersonal terhadap agen pencerahan dari kalangan suporter. Pendekatan ini ternyata menciptakan pola komunikasi dua arah simetris dalam dua tahap.

Kata kunci : hubungan, humas, sepakbola, klub, suporter.

ABSTRACT

Fajri Hidayat, Reg. Number: 1420869019. Magister Degree in Communication Science, Faculty of Social and Political Science, Andalas University. Thesis Title: The Barriers and Encouragements of Public Relations of Semen Padang Football Club in Establishing Relationship with Supporters. Supervisor I: Prof. Dr.rer.soz. Nursyirwan Effendi, Supervisor II: Dr. Maihasni, S.Sos, M.Si.

The condition of organization-public relationship will impact on achievement of the organization in the scale of social, economic, and political issues. Therefore, it needs the presence of Public Relations to establish relationship between organization and the public. It also pertains to condition of relationship between the management and the supporters of Semen Padang FC which marred by problems lately. Hence, this matter attracts me to conduct this research. The objective of this research is to describe the way of relationship establishment between the club and the supporters which is conducted by the Public Relations of Semen Padang FC and to examine the barriers and encouragements that are faced within the process.

The theory used in this research is Relationship Management Theory that focuses on the relationship management process between organization and its publics. In this case, I apply symmetrical strategy (Hon and Grunig, 1999). This research uses qualitative approach with descriptive type. The informants of this research consist of the Public Relations Officers and the supporters of Semen Padang FC (The Kmer's and Spartack's). The informants are selected based on purposive method. In collecting the data, I take interview and non-participant observation methods. The data analysis refers to the method proposed by Miles and Huberman by conducting three steps: data reduction, data display, and conclusion drawing.

The finding of this research shows that the Public Relations of Semen Padang FC establishes the relationship by limiting the transparency toward supporters, providing social media as information access, and conducting interpersonal approach and make communication network. The barriers of the relationship establishment are the interest of keeping organizations' secret and security, the lack of competency in Public Relations' Human Resources, and the uncondusive situation of Indonesian Football. The obstacles insist the Public Relations to establish the relationship by communicating asymmetrically that implicates toward the emerge of various problems in this relationship. However, as time goes on, the Public Relations is capable to overcome those problems by establishing interpersonal approach to the enlightenment agents among the supporter groups. This approach obviously creates two-way symmetrical pattern of communication in two steps.

Key Words : relationship, public relations, football, club, supporters.