

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan pada semua aspek kehidupan menjadi semakin nyata seiring perkembangan zaman. Perkembangan teknologi dan informasi dapat dirasakan sangat signifikan perkembangannya. Setiap penemuan yang telah dikembangkan dapat digunakan untuk menghilangkan hambatan sebanyak mungkin. Informasi kini disajikan jauh lebih modern dan interaktif, yang sebelumnya hanya dapat disampaikan secara langsung atau melalui media, hal itu dikarenakan manusia terus melakukan terobosan-terobosan baru yang semakin memudahkan akses mereka terhadap informasi. Menurut Thomas L. Friedman sebagaimana "*the world is flat*" yang mempunyai arti dunia yang datar, hal ini dikarenakan perkembangan teknologi komunikasi memungkinkan setiap orang untuk dengan mudah berhubungan satu sama lain dan bersaing dalam segala hal tanpa dipisahkan karena faktor geografis, yang memberikan kesan bahwa dunia tidak terkotak-kotak, tidak memiliki batas, atau bahkan kontur (Friedman, T.L. 2007). Hal tersebutlah membuat suatu Perusahaan yang menggunakan kemajuan teknologi untuk memajukan perusahaannya juga tidak menyia-nyiakan keberadaan teknologi ini. Karena perusahaan mampu menyelesaikan pekerjaannya lebih cepat jika menggunakan teknologi yang lebih maju. Dalam pemanfaatan teknologi disuatu perusahaan inilah terdapat seorang praktisi Hubungan Masyarakat (Humas) yang menjalani peran tersebut. Humas diperlukan untuk mengoprasikan teknologi karena dianggap memiliki kemampuan untuk mempengaruhi masyarakat selain fungsinya sebagai penjaga reputasi dan juru bicara bisnis suatu organisasi dan perusahaan.

Perusahaan dan organisasi membutuhkan praktisi Humas untuk membangun citra positif di depan audiens yang besar agar dapat menghadapi tantangan yang semakin global dan progresif saat ini. Catriona Pollard

menegaskan bahwa menggunakan strategi Humas ini sangat penting untuk memahami khalayak yang ingin di jangkau, maksud dari informasi yang kita buat, dengan mencari jurnalis yang sesuai, dan bagaimana mengukur keberhasilan untuk meningkatkan komunikasi. Masyarakat secara keseluruhan terus mengandalkan satu sama lain untuk memenuhi kebutuhan ekonomi, sosial, dan spiritual karena pentingnya strategi Humas untuk perusahaan di era ketergantungan ini. Hal ini menyebabkan banyak organisasi dan juga instansi yang sadar tidak berupaya membangun kepercayaan masyarakat sekitarnya. Akibat dari kejadian ini, banyak organisasi dan lembaga mulai sadar untuk membangun kepercayaan publik melalui Humas untuk mencapai hasil yang diinginkan dari citra publik yang positif. Kehadiran Humas bagi suatu organisasi dan instansi menyadari akan pentingnya keberadaan humas untuk menciptakan suatu kebijakan dan juga strategi hubungan masyarakat yang profesional.

Setiap lembaga atau organisasi pasti perlu memiliki citra yang positif baik di masyarakat. Citra yang baik merupakan kebutuhan suatu lembaga atau organisasi, sehingga ini adalah salah satu tugas yang dilakukan humas melalui program Humas (Rosyid, 2018). Karena pada dasarnya kesuksesan sebuah institusi itu tidak bisa dilakukan tanpa adanya Humas yang bekerja dengan baik. Humas adalah fungsi manajemen yang berperan untuk menciptakan komunikasi, membangun, menjaga hubungan baik antara organisasi dengan publik, baik didalam organisasi maupun diluar organisasi dan pada akhirnya akan memiliki dampak yang cukup besar pada organisasi atas keberhasilan organisasi tersebut (Oktarina, 2019). Humas secara keseluruhan, termasuk humas bagi pemerintah, terus berkembang. Dinamika yang muncul sebagai akibat peralihan dari era Orde Baru menuju reformasi tercermin dalam perkembangan fungsi kehumasan pemerintah. Masyarakat merasakan adanya perubahan sistem pemerintahan yang mengakibatkan banyaknya informasi yang disajikan oleh berbagai media. Bahkan saat ini, media konvensional bukanlah satu-satunya sumber informasi publik, perkembangan juga sangat pesat terjadi di media online. Kenyataan ini merupakan tantangan bagi praktisi

Humas Pemerintah untuk mendukung upaya mempengaruhi opini publik dan meningkatkan kepuasan publik terhadap keterbukaan informasi instansi pemerintah sekaligus mengelola informasi yang disebarluaskan melalui media.

Sehubungan dengan hal tersebut, SK Menpen No. 31 Tahun 1971 menetapkan tanggung jawab Bakohumas (Badan Koordinasi Kehumasan Pemerintah):

1. Memberikan bantuan kepada Menteri Penerangan dalam pembuatan kebijakan yang membina ikatan yang harmonis dan produktif dengan publik dan pemerintah.
2. Integrasi, sinkronisasi, penyelarasan, dan kolaborasi dengan departemen dan organisasi kemanusiaan.
3. Sesuai dengan kebijakan pemerintah, merencanakan dan melaksanakan kegiatan.

Peran Humas memiliki arti yang sangat penting. Setiap lembaga harus menyadari tentang pentingnya fungsi humas pemerintah karena akan berpengaruh positif bagi kinerja lembaga maupun kehidupan masyarakat (Waymer, 2013).

Ketika teknologi digunakan, khususnya pada *website* serta sosial media, dapat menawarkan pilihan yang segar bagi suatu organisasi maupun institusi yang membuat proses permintaan informasi dan pesan dari publik menjadi lebih efisien dan tidak monoton. Perkembangan ini tentunya sejalan dengan semakin sensitif dan responsifnya masyarakat dalam mencari, mengolah dan mengakses informasi. Pada era digital ini masyarakat lebih mudah mendapatkan suatu informasi dari media manapun, dalam perkembangan dan pemakaian teknologi itu menuntun publik agar lebih komunikatif atau interaktif soal memahami berita ataupun isu yang tersebar. Semacam kejadian yang terjadi baru-baru ini pada bulan juli 2022, yaitu warga melakukan aksi coret aspal jalan yang rusak di jalan Raya Srengat Blitar hal ini merupakan suatu bentuk protes warga Blitar karena lambatnya

pemerintah merespon kerusakan jalan itu. Berita yang di unggah oleh salah satu akun Facebook yang bernama Radio Patria itu mendapat respon dari pengguna Facebook yang lain termasuk warga blitar sendiri. Hal tersebut mendapatkan tanggapan langsung dari Komisi D DPRD Jawa Timur, Heri Romadhon, Anggota Komisi D DPRD Provinsi Jatim yang menangani bidang pembangunan mengaku setelah melihat & mengetahui pemberitaan @RadioPatria langsung menghubungi UPT PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur & meminta ada prioritas perbaikan jalan di Srengat yang dinilai membahayakan pengguna jalan. Dari hal tersebut membuktikan bahwa media sangat berperan penting untuk menjadi alat bertukar informasi maupun alat komunikasi yang efektif pemerintah kepada masyarakat.

Kejadian ini juga yang menjadi tujuan dari salah satu instansi yaitu DPRD Jawa Timur dalam meningkatkan maupun menjaga citra di masyarakat Jawa Timur, dikarenakan dalam program kerjanya ataupun praktik kerjanya seringkali DPRD mendapatkan banyak masalah terkait hal yang berhubungan dengan masyarakat, yang menyebabkan ketidakpercayaan masyarakat kepada DPRD Jawa Timur, terkait ketidakpercayaan masyarakat ini seringkali terjadi demonstrasi yang dilakukan oleh mahasiswa maupun warga sipil lainnya. Lembaga Survei Indonesia (LSI) menginformasikan hasil kepercayaan masyarakat kepada lembaga negara. Hasil survei menempatkan partai politik DPR/DPRD menjadi lembaga yang terendah yang dipercaya masyarakat. Direktur Eksekutif LSI Djayadi Hanan menerangkan, DPR/DPRD menjadi lembaga yang dipercaya urutan ke-14 dan partai politik menempati posisi ke- 13 berdasarkan survei dilakukan LSI.

Adanya hal tersebut tentu DPRD Jawa Timur tetap menginginkan kepercayaan dari masyarakat. Dari perihal tersebut merupakan salah satu tugas praktisi humas yang ada di DPRD Jawa Timur ini untuk tetap menjaga citra DPRD Jatim kepada masyarakat Jawa Timur. Dalam sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur dibentuklah salah satu sub bagian Dokumentasi, Informasi dan Publikasi yang mana segala tugas humas dilakukan pada

subag DPRD Provinsi Jawa Timur tersebut. Sebagai bagian dari institusi pemerintahan, Humas DPRD Jawa Timur memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam menjaga atau meningkatkan citra positif kepada masyarakat. Terdapat beberapa cara strategi Humas DPRD Jawa Timur salah satunya dengan menggunakan alat *media relations*, hal itu digunakan sebagai alat menjalin hubungan baik yang akan ikut membantu tugas humas itu sendiri. Maka dari hal itu sangat penting sebuah instansi melakukan kerja sama ataupun menjalin hubungan baik pada media eksternal. Fungsi *media relations* sendiri adalah untuk meningkatkan citra perusahaan, membantu perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan, meningkatkan hubungan dengan berbagai publik, meningkatkan kepercayaan publik terhadap produk dan layanan perusahaan, serta menumbuhkan persepsi publik yang baik terhadap perusahaan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul berdasarkan latar belakang sebelumnya yaitu: ***Media Relations Sebagai Strategi Meningkatkan Citra Di Masyarakat Pada Humas DPRD Provinsi Jawa Timur.***

1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian utama dirumuskan sebagai berikut:

1. Aktivitas apa yang dijalankan pada Humas DPRD Jawa Timur>
2. Bagaimana *media relations* yang dilakukan oleh Humas DPRD Jawa Timur dalam meningkatkan citra di masyarakat?
3. Apakah faktor penghambat yang dihadapi oleh Humas DPRD Jawa Timur dalam melakukan aktivitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan sebuah ilustrasi perihal hal yg ingin dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan pada penelitian ini sebagai berikut :

1. Ingin mengetahui aktivitas Humas DPRD Jatim.

2. Ingin mengetahui bagaimana *media relations* yang dilakukan oleh Humas DPRD Jawa Timur dalam meningkatkan citra di masyarakat.
3. Ingin mengetahui faktor penghambat yang dihadapi oleh Humas DPRD Jawa Timur dalam melakukan aktivitas

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ialah sebuah hal yang menjelaskan perihal pemberian apa yg akan diberikan sesudah penelitian dilakukan. Manfaat bisa bersifat teoretis juga praktis. seperti keuntungan bagi penulis, instansi, dan masyarakat umum. Berikut hasil yang diharapkan dari penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu komunikasi dengan fokus khusus pada bidang kehumasan dan menjadi sumber bagi mereka yang ingin menggali lebih dalam masalah yang berkaitan dengan fungsi kehumasan suatu instansi dan berfungsi sebagai bahan studi untuk penelitian masa depan.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian diharapkan dapat menambah keilmuan penulis dalam menjalankan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh *public relations* dalam menjaga citra positif di suatu perusahaan dan instansi. Salah satu syarat meraih gelar sarjana (S1) Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Budaya Universitas Trunojoyo Madura didasarkan pada temuan penelitian ini.

b. Bagi DPRD Jawa Timur

DPRD Jawa Timur diharapkan dapat menggunakan temuan studi tersebut sebagai acuan dalam mengevaluasi kegiatan dan mengembangkan kebijakan untuk meningkatkan citra di masyarakat melalui *media relation*