

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Saat ini peran humas tidak bisa dipandang sebelah mata, humas memiliki peran yang sangat penting bagi kelangsungan institusi. Humas merupakan garda depan institusi dalam berkomunikasi dengan pihak luar. Baik buruknya institusi bisa dilihat dari bagaimana humas membangun branding institusi tersebut di mata masyarakat. Kehadirannya tidak dapat dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif (Anggoro, 2005:12). Peran humas juga tidak sekedar menjadi pemadam kebakaran saat terjadi krisis di institusi tersebut, maksudnya humas berperan sebagai *handel complain* ketika institusi sedang menghadapi permasalahan. Peran humas harus dapat meluruskan ataupun membela institusi agar citra institusi tetap baik. Humas juga memiliki peran menyampaikan segala informasi yang berkaitan dengan institusi baik ke khalayak umum maupun penyampain informasi kedalam secara internal untuk karyawan di institusi tersebut.

Peran humas dalam sebuah instansi tentu memiliki perbedaan, seperti peran humas rumah sakit akan berbeda dengan peran yang dilakukan oleh humas pendidikan. Peran ini berkembang sesuai dengan *job description* dari

institusi tersebut. Dalam instansi pendidikan peran humas sering sekali dikaitkan dengan panitia penerimaan mahasiswa baru.

Politeknik Indonusa Surakarta adalah salah satu perguruan tinggi vokasi yang ada di kota Surakarta. Politeknik Indonusa mencoba mengoptimalkan peran humas untuk meningkatkan branding kampus sehingga kepercayaan masyarakat meningkat untuk dapat study lanjut di Politeknik Indonusa Surakarta. Sebagai perguruan tinggi yang lahir pada tahun 2002 Politeknik Indonusa mempunyai tujuan untuk membantu menyediakan sumber daya manusia yang dibutuhkan industri. Dengan semakin pesatnya arus informasi saat ini dengan adanya media baru yaitu *media social* mampu membantu peran humas Politeknik Indonusa dalam penyebaran informasi maupun peningkatan citra institusi. Sebagai perguruan tinggi dengan target sosialisasi adalah siswa siswi sekolah menengah atas maupun kejuruan maka Politeknik Indonusa Surakarta menggunakan media social instagram dalam proses penyampain informasi. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia bahwa pengguna internet pada tahun 2018 di Indonesia mencapai 171 juta jiwa dan didominasi oleh usia 12- 19 tahun yang notabennya mereka masih mengenyam pendidikan di sekolah menengah. (Hasil survei penetrasi dan perilaku pengguna internet, 2018, dalam <https://apji.or.id/survei2018s/kirimlink>, diakses pada tanggal 5 Januari 2020)

Peran dari humas Politeknik Indonusa Surakarta dalam membantu sosialisasi penyebaran informasi khususnya penerimaan mahasiswa baru yaitu

dengan media social instagram. Media ini dipandang paling efektif karena banyak siswa siswi sekolah menengah atas yang memiliki akun ini dan hampir setiap hari mereka mengakses media social instagram selama 4-5 jam dari smartphone mereka. (Hasil survei penetrasi dan perilaku pengguna internet, 2018, dalam <https://apjii.or.id/survei2018s/kirimlink>, diakses pada tanggal 5 Januari 2020). Seperti informasi penerimaan mahasiswa baru tahun 2019 bahwa Politeknik Indonusa Surakarta tidak hanya menyampaikan informasi mengenai program studi namun juga kegiatan lain seperti pendaftaran mahasiswa baru, pelaksanaan tes seleksi masuk Politeknik Indonusa Surakarta maupun kegiatan prakuliah yang harus diikuti oleh seluruh mahasiswa baru. Informasi tersebut bisa diakses di instagram Politeknik Indonusa.

Sebagai *communicator* seorang humas memiliki peran penghubung antara institusi dengan masyarakat luas (Ruslan,2012:22). Dalam penyampaian segala informasi yang ingin disampaikan oleh institusi kepada masyarakat umum seperti informasi prodak yang dimiliki institusi maupun informasi mengenai krisis yang harus diluruskan oleh seorang humas itu sendiri. Mengklarifikasi berita yang dapat mengancam reputasi dari institusi tersebut, bahkan peran seorang humas dalam internal institusi seperti menginformasikan kebijakan dari top manajemen kepada manajer maupun semua karyawan. Sehingga humas memiliki peran sebagai penghubung baik kedalam institusi seperti penyampain informasi kebijakan perusahaan maupun

peran keluar secara eksternal kepada khalayak umum mengenai produk maupun kebijakan perusahaan tersebut.

Peran humas juga tidak terlepas dalam membina hubungan baik dengan relasi atau kolega dari institusi yang saling menguntungkan antara kedua belah pihak. Seperti mengadakan kegiatan kerjasama maupun MoU untuk peningkatan kualitas pelayanan, maupun kegiatan social. Dalam menjaga hubungan baik, seorang humas juga harus menjadi pendengar yang baik dan menciptakan komunikasi dua arah sehingga mampu meningkatkan kualitas keputusan yang di hasilkan oleh institusi tersebut. Selain membentuk citra atau branding yang kuat di masyarakat, seorang humas juga memiliki peran sebagai pendukung dari fungsi manajemen organisasi maksudnya peran humas untuk membackup tugas dari manajemen dalam mengelola institusi agar berjalan baik.

Dalam upaya membina hubungan baik dengan pihak luar, humas Politeknik Indonusa Surakarta dengan menjalin kerjasama seperti adanya kegiatan job fair yang dilakukan oleh pihak politeknik indonusa dalam upaya rekrutmen calon alumni, menjalin kerjasama dengan media publikasi seperti media cetak maupun portal media kaitannya dengan publikasi setiap kegiatan yang ada di politeknik indonusa Surakarta. Membina hubungan baik dengan perusahaan maupun instansi pemerintah kaitannya dengan praktek industri, dan kerjasama yang baik dengan mitra sekolah kaitannya dengan sosialisasi untuk perekrutan mahasiswa baru.

Dari paparan diatas bahwa penelitian ini ingin menunjukkan peran dari humas Politeknik Indonusa dalam menggunakan media instagram @poltek\_indonusa untuk upaya sosialisasi penerimaan mahasiswa baru.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dari penelitian ini berdasarkan paparan yang telah disampaikan dalam latar belakang diatas yaitu *bagaimana* peran humas Politeknik Indonusa Surakarta dalam sosialisasi penerimaan mahasiswa baru melalui *media social* instagram.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, penulis memiliki tujuan yaitu untuk menjelaskan *bagaimana* peran humas Politeknik Indonusa Surakarta dalam sosialisasi penerimaan mahasiswa baru melalui instagram.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan untuk perkembangan ilmu komunikasi khususnya *Public Relations* atau Humas yang berkaitan dengan Peran dari Humas. Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

### **b. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini dapat meningkatkan peran humas Politeknik Indonusa Surakarta dalam mensosialisasikan program penerimaan mahasiswa baru melalui media instagram.
2. Penelitian ini dapat memberikan masukan terkait dengan peran humas Politeknik Indonusa Surakarta dalam memanfaatkan media sosial dalam sosialisasi penerimaan mahasiswa baru