

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberadaan humas merupakan bagian integral dalam sebuah lembaga, artinya posisi humas memiliki fungsi yang tidak lepas atau saling terkait dalam manajemen lembaganya. Manajemen dalam sebuah lembaga tidak akan berjalan lancar tanpa adanya praktisi humas. Hal ini dikarenakan humas memiliki peran yang penting dalam menunjang fungsi manajemen. Sebagai contoh, humas harus mampu mengelola komunikasi di lingkup internal, baik dengan atasan maupun bagian lain. Sebagai fungsi manajemen, PR (*public relations*) memungkinkan organisasi mencapai hubungan yang efektif dengan berbagai audiens melalui pemahaman, sikap, nilai, dan opini audiens (Wells, et.al : 1995).

Dalam praktek menjalankan fungsi manajemen, humas bertindak sebagai fasilitator. Humas mencari dan menyerap informasi di lapangan, mengidentifikasi serta menyalurkan opini publik kepada lembaga dan dijadikan dasar pengambilan keputusan. Melalui informasi yang sudah didapat di lapangan, lembaga mampu menjalankan fungsi manajemennya secara terstruktur dan mampu memberikan pengertian dan dukungan secara penuh dalam mencapai tujuan. Humas dituntut untuk peka, mampu menjadi pendengar yang baik, serta cakap dalam mengelola komunikasi dengan publik. Humas harus mampu menciptakan komunikasi dua arah timbal balik melalui saluran informasi untuk disampaikan kepada publik

Dengan demikian, humas merupakan jembatan antar organisasi dengan publiknya baik secara langsung maupun melalui saluran media.

Dalam konteks lain humas juga berperan membangun yang baik dengan pihak luar. Menurut Yosol Iriantara (2005) *Media relations* merupakan bagian dari *public relations* eksternal yang membina hubungan baik dengan media massa sebagai sarana komunikasi antara organisasi dengan publik untuk mencapai tujuan organisasi.

Membangun relasi tentunya merupakan investasi dalam modal komunikasi. Oleh karena itu, praktisi humas bisa menjalin hubunga baik dengan siapa saja,

baik antar lembaga, masyarakat, maupun media karena sifatnya yang fleksibel. Dalam menjalin hubungan dengan media, humas berkolaborasi dengan media pers sebagai solusi untuk kelancaran publikasi, promosi, maupun penyebarluasan informasi lembaga dengan publiknya. Melalui media, penyampaian informasi dapat berjalan secara optimal sehingga dapat meningkatkan citra, kepercayaan, dan pencapaian tujuan kelembagaan. Media memiliki kekuatan besar dalam mempengaruhi opini khalayak, sehingga informasi yang dipublikasikan oleh media dapat tersampaikan kepada masyarakat secara menyeluruh dan dapat menghasilkan *feedback* yang positif sesuai yang diharapkan.

Melalui perannya yang vital dalam menunjang fungsi manajemen, keberadaan humas setiap lembaga merupakan suatu keharusan dalam rangka penyebaran aktivitas dan rangkaian kegiatan lembaga baik kedalam maupun keluar yang menggunakan segmen yaitu masyarakat. Dalam hal itu, diharapkan Humas mengetahui pula fungsi dan perannya dalam menjalankan manajemen. Fungsi manajemen Humas itu sendiri dibagi menjadi beberapa, antara lain Fungsi manajemen humas sebagai perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi. Praktik PR juga berpikir, merencanakan, dan mencurahkan kekuatan untuk membangun dan memelihara saling pengertian antara organisasi dan publik (Ruslan: 2014). Secara nyata humas mengkomunikasikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat sesuai dengan kebijakan dari lembaga, dan menyerap informasi maupun opini masyarakat, yang kemudian diolah dan dimanajemen secara baik, serta dibuktikan secara nyata melalui program atau rangkaian kegiatan berdasarkan kepentingan publik, sehingga berdampak baik bagi kemajuan lembaganya.

Selanjutnya praktisi humas juga dituntut untuk melek media, dengan kata lain humas harus pandai dalam memanfaatkan teknologi maupun media yang berkembang di masyarakat. Informasi maupun rangkaian kegiatan yang akan dipublikasi tidak hanya bergantung oleh media massa, namun media sosial juga berperan penting dalam menyampaikan pesan dari manapun tanpa mengenal batas ruang dan waktu. Media sosial dapat memudahkan praktisi humas dalam menanggapi opini maupun keluhan dari masyarakat melalaui kolom komentar

yang telah disediakan, sehingga dampak yang diberikan masyarakat seketika langsung dirasakan. Opini dan citra yang terbentuk dari masyarakat merupakan faktor penting dalam menentukan berhasil tidaknya kegiatan dan program pelaksanaan lembaga.

PMI Surakarta merupakan salah satu unit lembaga non profit yang bergerak dibidang kesehatan dan kemanusiaan, yang membantu dan melayani masyarakat yang membutuhkan. Banyaknya program kegiatan sosial yang dijalankan oleh PMI Surakarta, seperti kegiatan Susur Kampung, SATGANA (Satuan Siaga Penanggulangan Bencana), Dompot Kemanusiaan, Griya PMI Peduli, dan Bina Lansia Sehat, melibatkan humas PMI Surakarta untuk bergerak secara aktif dalam menciptakan interaksi dengan publiknya. Melihat banyaknya sikap dan nilai yang beragam dari masyarakat, humas PMI Surakarta juga harus peka terhadap keadaan sekitar dan cekatan dalam menanggapi opini-opini yang beredar. Oleh karena itu, dalam memajemen problem maupun isu, humas PMI Surakarta harus memiliki perencanaan yang matang, memikirkan, dan menganalisis segala keadaan yang bermunculan.

Bagian humas PMI Surakarta berupaya mencapai tujuan dan merealisasikan program maupun kebijakan yang sudah di manajemen. Oleh karena itu, kegiatan apapun yang melibatkan fungsi manajemen perlu diperhatikan dan dikoordinasi secara menyeluruh.

Seperti yang diuraikan diatas, humas PMI Surakarta membantu manajemen lembaganya agar tetap responsif melalui informasi maupun opini publik yang berkaitan langsung dengan kemanusiaan. Kepentingan publik tersebut yang membawa humas PMI Surakarta untuk tetap mengikuti perubahan terkait arus informasi yang berkembang ditengah masyarakat. Seperti salah satu *problem* yang muncul yaitu masih banyaknya masyarakat yang kurang mampu dalam memperhatikan kesehatan, sehingga tidak sedikit dijumpai orang-orang yang sakit hingga terlantar. Oleh karena itu humas PMI Surakarta dituntut untuk tanggap dan bertanggung jawab dalam mengkoordinasikan secara efektif dan efisien.

Dalam mencapai tujuannya, humas PMI Surakarta melakukan beberapa peran salah satunya yaitu sebagai fasilitator komunikasi. Hal ini dapat ditunjukkan

melalui konferensi pers yang dilakukan oleh humas PMI Surakarta dalam memberikan informasi maupun isu yang tengah beredar di masyarakat sekitar. Salah satu contoh informasi yang tengah beredar yaitu seputar menyebarnya wabah dari virus COVID-19 yang mulai masuk di Indonesia khususnya di wilayah Surakarta. Sehingga PMI Surakarta menindaklanjuti dengan berusaha melakukan aksi, kegiatan maupun pelayanan kepada masyarakat yang dapat menekan angka penyebaran COVID-19.

Adapun peran lain yang dilakukan humas PMI Surakarta, yaitu menciptakan dan menjalin hubungan dengan pihak eksternal. Hal ini dapat ditunjukkan melalui pembuatan *press release* yang berisi rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh PMI Surakarta, yang selanjutnya akan di publikasi oleh media pers. Melalui media, informasi, rangkaian kegiatan dan kebijakan dapat dipublikasikan secara baik. Humas PMI Surakarta juga memanfaatkan media pers untuk meluruskan isu apabila muncul berita negatif yang beredar ditengah masyarakat.

Selain media pers, humas PMI Surakarta juga aktif memanfaatkan media online untuk ajang eksistensi. Humas PMI Surakarta dituntut untuk aktif dalam mengkomunikasikan pesan yang disampaikan kepada masyarakat, memberikan informasi yang *update*, dan kreatif dalam mengelola konten di media *online*. Melalui media *online*, humas PMI Surakarta juga mengetahui apa yang diinginkan khalayak melalui tanggapan yang diberikan. Maka dari itu humas PMI Surakarta ingin menunjukkan komitmennya sebagai lembaga yang profesional, tanggap dan dicintai masyarakat melalui program maupun rangkaian kegiatan yang dijalankan. Sehingga diharapkan masyarakat percaya dan memberikan dukungan berupa donasi yang nantinya akan dikembalikan lagi secara utuh kepada masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut karena peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana humas PMI Surakarta melaksanakan peran dan fungsi manajemennya secara optimal khususnya dalam penanggulangan COVID-19, melihat PMI Surakarta merupakan lembaga non profit yang sumber anggarannya secara penuh dari masyarakat tanpa adanya bantuan dari pemerintah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, rumusan masalah yang ada di penelitian ini adalah Bagaimana Peran dan Fungsi Manajemen Humas PMI Surakarta (Studi Kasus Penanggulangan COVID-19)?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Peran dan Fungsi Manajemen Humas PMI Surakarta khususnya dalam kasus Penanggulangan COVID-19.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini sangat diharapkan mampu memberikan pengetahuan tentang perkembangan ilmu komunikasi, khususnya dibidang *Public Relations* terutama yang terkait dengan peran Humas. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan tema yang sejenis.

b. Manfaat praktis

Hasil penelitian sangat diharapkan mampu menjadi pertimbangan Humas PMI Surakarta agar dapat menunjang fungsi manajemen secara optimal.