

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keberadaan humas dalam setiap institusi menunjukkan peran yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari keberadaan humas yang merupakan wajah sekaligus ujung tombak dari sebuah institusi dimana kegiatan atau usaha dilakukan. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya bahwa humas merupakan wajah dari sebuah institusi maka humas memiliki tugas penting dalam menyampaikan informasi mengenai institusi kepada khalayak. Humas juga dituntut untuk memahami secara detail seluk-beluk dan segala informasi yang terkait dengan institusi. Kehadirannya tidak bisa dicegah, terlepas dari kita menyukainya atau tidak, karena Humas merupakan salah satu yang menentukan kelangsungan suatu organisasi secara positif (Anggoro, 2005:12).

Dalam konteks lain, humas juga berperan membangun dan mempertahankan reputasi, citra, dan komunikasi sosial yang positif antara institusi dan khalayak luas. Selain itu, Humas atau *public relations* akan selalu bergerak dinamis seiring perubahan ditengah khalayak. Perubahan yang terjadi baik dalam skala kecil maupun skala besar harus menjadi perhatian seluruh praktisi humas agar peran humas dapat terlaksana sesuai dengan konsep. Selanjutnya, praktisi humas juga harus memiliki dan memperhatikan beberapa indikator untuk menjalankan perannya supaya tercapai dengan baik seperti: membuat kebijakan komunikasi dan mendiagnosa masalah-masalah. Dengan kata lain, praktisi humas harus

menjadi *solving fascilitator*, merencanakan dan merekomendasikan tindakan yang harus dilakukan apabila terdapat sebuah isu yang beredar dikhalayak, bertanggung jawab atas semua keberhasilan maupun kegagalan, dan menumbuhkan rasa kepercayaan baik dari pihak eksternal maupun internal, sehingga keberhasilan peran humas juga dapat mempresentasikan kesuksesan sebuah perusahaan tersebut. Oleh karena itu, peran humas di sebuah institusi sangat signifikan karena humas merupakan jembatan komunikasi bagi sebuah institusi dengan khalayak untuk menyebarkan atau menginformasikan kepada pihak-pihak tertentu agar dapat memberikan informasi maupun klarifikasi dari sebuah institusi. Akan tetapi, humas sendiri bukan hanya sekedar memberikan informasi atau mempertahankan citra positif, lebih dari itu humas berperan krusial bagi sebuah institusi. Hal ini dikarenakan humas berperan sebagai *communication fascilitator*. Ruslan (2012:22) menjelaskan bahwa peran ini menempatkan praktisi humas sebagai seorang pendengar yang baik dan penyedia informasi. Peran ini juga mencoba memelihara komunikasi dua arah dan memfasilitasi pertukaran informasi dengan menciptakan dan memelihara saluran-saluran media komunikasi yang diperlukan. Selain itu, peran ini juga didasarkan asumsi bahwa komunikasi dua arah yang efektif akan meningkatkan kualitas keputusan institusi dan khalayak mengenai kebijakan, prosedur, tindakan dan hubungan yang saling menguntungkan.

Adapun beberapa indikator agar peran *communication fascilitator* berjalan dengan baik yaitu, menjaga agar pihak eksternal selalu mendapat informasi terbaru seputar institusi, melaporkan kepada pihak internal

mengenai kritik dan saran yang diberikan oleh pihak eksternal yang kemudian dilakukan audit komunikasi, dan selalu aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial. Dengan demikian, peran humas dalam sebuah institusi tidak dapat dikesampingkan mengingat humas memiliki peran yang besar dalam menciptakan citra baik di sebuah institusi.

Selain peran yang signifikan, ternyata humas juga mempunyai fungsi yang krusial dalam menjalankan tugasnya. Praktisi humas dituntut untuk melakukan fungsi Humas secara kompleks dan efektif, dengan cara memahami sikap dan nilai yang berbeda di sekelilingnya. Pada fungsi manajemen, praktisi humas harus memiliki perencanaan yang mampu memikirkan, menganalisis dan menafsirkan segala keadaan mengenai opini masyarakat dan isu yang sedang berkembang di khalayak. Selain itu, Watson dan Noble (2005:05) mengemukakan bahwa fungsi lain dari manajemen adalah suatu tindakan yang disengaja dan direncanakan yang memiliki hasil, hal ini diperkuat dengan mengidentifikasi, membangun dan mempertahankan yang menunjukkan penelitian dan rangkaian kegiatan.

Seperti PMI Kota Surakarta yang merupakan salah satu lembaga yang bergerak dibidang kesehatan dan kemanusiaan, menerapkan peran dan fungsi Humas dalam menghasilkan citra positif melalui media *online*. Hal ini dilakukan dengan menyampaikan kepada khalayak luas mengenai komitmennya sebagai organisasi kemanusiaan yang profesional, tanggap dan dicintai masyarakat. Selain itu, PMI Kota Surakarta ingin menunjukkan kegiatan sosial yang dimiliki PMI Kota Surakarta seperti: SATGANA

(Satuan Siaga Penanggulangan Bencana), Susur Kampung, Dompot kemanusiaan, Griya PMI Peduli dan Bina Lansia Sehat.

Selain kegiatan sosial Humas PMI melakukan peran dan fungsi lain yaitu sebagai fasilitator komunikasi. Hal ini dibuktikan dengan kegiatan konferensi pers yang dilakukan oleh humas PMI Surakarta dalam memberikan informasi seputar bencana di Lombok. Seperti diketahui, bahwa Gempa berkekuatan 7,0 SR telah menguncang Lombok yang terjadi sekitar pukul 18.46 WIB, selain merusak bangunan rumah maupun infrastruktur lainnya, juga mengakibatkan sedikitnya 82 korban meninggal dunia. Sehingga, Palang Merah Indonesia (PMI) Surakarta, mengirimkan bantuan relawan dan obat-obatan untuk korban gempa di Lombok, Nusa Tenggara Barat (NTB). Semua kegiatan sosial yang dilakukan oleh relawan dilokasi gempa Lombok akan dipublikasikan melalui media pers maupun media online PMI Surakarta.

Selanjutnya, peran yang dilakukan Humas PMI Surakarta adalah menjadi komunikator komunikasi yang ditunjukkan dengan menjadi penghubung antara pendonasi dengan penerima donasi untuk bencana alam di Lombok. Adapun fungsi yang dilakukan humas PMI Surakarta adalah membina hubungan harmonis antara pihak eksternal maupun internal, melayani publik, serta menciptakan komunikasi dua arah dan hubungan timbal balik. Dalam mendukung fungsi-fungsi tersebut, Humas PMI Surakarta melakukan aktifitas secara eksternal dengan mengadakan kunjungan kegiatan kepada institusi atau organisasi yang terkait demi membangun relasi dengan baik, adapun untuk mewujudkan komunikasi

timbang balik yang dilakukan oleh Humas PMI Surakarta yaitu melalui kegiatan daily report seputar keadaan real di lokasi gempa Lombok.

Dalam menjalankan peran dan fungsinya Humas PMI Surakarta menggunakan media pers untuk publikasi. Mereka menjalin hubungan bersama media sebagai salah satu bentuk komunikasi eksternal institusi. Pada konteks ini humas PMI Surakarta dituntut kreatif, inspiratif, dan adaptif agar terjalin hubungan yang profesional dan produktif dengan media. Hal ini dapat diamati dari kegiatan *press conference* yang dilakukan oleh Humas PMI, mulai dari meluruskan sebuah isu atau mengkonfirmasi sebuah kegiatan dan melibatkan media pers dalam mempublikasikannya. Selain menggunakan media pers, humas PMI Kota Surakarta juga memanfaatkan media online guna menjalankan peran dan fungsinya, Pemanfaatan media online sebagai alat untuk mengkomunikasikan pesan ini memerlukan beberapa elemen-elemen agar dapat mendukung tersampainya pesan dengan baik, seperti keaktifan, keaktualan, dan kekreatifan media online yang dikelola. Dengan demikian, humas dituntut untuk selalu memberikan informasi terkini karena apabila tidak ada pembaharuan informasi dan cenderung pasif maka perhatian khalayak akan beralih.

Humas PMI Kota Surakarta menggunakan kemajuan teknologi untuk mempermudah interaksi dan reputasi dengan khalayak yang lebih luas dan lebih kompleks. Pada konteks ini, humas PMI Surakarta menggunakan media online seperti *Instagram* ataupun interaksi secara langsung. Dari media-media tersebut diharapkan dapat menjalin hubungan atau kedekatan

dengan khalayak agar membangun kepercayaan dan juga menghasilkan *image positif*.

Selain itu, penggunaan media *online* dapat membantu mengenalkan program-program kemanusiaan lainnya. Hal ini sangat membantu praktisi humas dalam membranding institusi. Bahkan, melalui media online seperti Instagram humas PMI bukan hanya mendapatkan media untuk berbagi tetapi juga sebagai media untuk mencari kebutuhan khalayak. Dengan kata lain, media *online* menjadi tempat bertukar informasi antara khalayak dengan institusi PMI Kota Surakarta.

Berdasarkan pemamparan diatas, penelitian ini ingin menunjukkan peran dan fungsi Humas PMI Surakarta dalam menghasilkan citra positif melalui media *online Instagram*, dengan memanfaatkan media *online Instagram* Humas PMI ingin memberikan pengertian bahwa PMI bukan hanya untuk transfusi darah atau bank darah, melainkan lebih dari itu PMI mempunyai kegiatan kemanusiaan sosial yang bermanfaat untuk khalayak, seperti contoh kasus dalam penanganan bencana alam pada gempa Lombok tahun 2018 yang akan diulas dipenelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah yang ada dari penelitian ini adalah. Bagaimana peran dan fungsi Humas PMI Kota Surakarta dalam menghasilkan citra positif melalui media online Instagram pada kasus Bencana Alam Gempa Lombok tahun 2018?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan peran dan fungsi praktisi humas PMI Kota Surakarta dalam menghasilkan citra positif melalui media online Instagram.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada perkembangan ilmu komunikasi khususnya dibidang *Public Relations* terutama yang berkaitan dengan peran dan fungsi Humas.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi pertimbangan Humas PMI Kota Surakarta agar dapat meningkatkan citra positif melalui media online.