

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Humas atau hubungan masyarakat menjalankan fungsi dari manajemen yang membantu memelihara dan merespon publik untuk menjembatani informasi baik dalam suatu organisasi dan juga kepada publik. Menurut Lattimore dalam Bernadeth dkk (2014), fungsi paling dasar humas dalam pemerintahan adalah membantu menjabarkan dan mencapai tujuan program pemerintahan, meningkatkan sikap responsif pemerintahan, serta memberi publik informasi yang cukup untuk dapat melakukan pengaturan diri sendiri.

Peran dan fungsi humas dalam sebuah perusahaan sangatlah penting demi kemajuan perusahaan. Selain itu ditunjukkan pula dengan tugas seorang humas yang harus mengabdikan pada kepentingan publik, memelihara komunikasi yang baik antara publik intern maupun ekstern serta menjalankan fungsinya yang dititikberatkan kepada moral dan tingkah laku yang baik sehingga akan memberikan citra yang positif terhadap perusahaan (Kasenda, 2013).

Humas juga bertanggung jawab menciptakan citra dan reputasi pada publik eksternal, yaitu dengan menjalin hubungan yang saling menguntungkan baik dengan pemerintah, pers, *customers*, maupun masyarakat setempat (*community*). Aktivitas ini bertujuan untuk mempererat hubungan antara kedua belah pihak, sehingga tercipta pengertian dan kepercayaan. Jika hubungan organisasi atau perusahaan dalam publik internal dan eksternal berjalan dengan baik, maka perusahaan atau organisasi akan mendapatkan citra dan reputasi yang menguntungkan (*favorable*). Oleh karena itu, humas menjadi alat organisasi dalam menciptakan, memelihara, meningkatkan, dan memperbaiki citra (Hadid, 2020).

Pentingnya humas terhadap citra organisasi memang harus diperhatikan oleh tidak hanya pimpinan organisasi atau yang menangani saja, akan tetapi harus disadari oleh semua unit yang ada di organisasi itu sendiri. Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap

suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya (Kasali, 2015).

Salah satu jenis citra adalah citra perusahaan yang terbentuk dari banyak hal, seperti dari sejarah atau riwayat hidup perusahaan yang gemilang, keberhasilan dan stabilitas di bidang keuangan, kualitas produk, keberhasilan ekspor, hubungan industri yang baik, reputasi sebagai pencipta lapangan kerja, kesediaan turut memikul tanggung jawab sosial dan komitmen mengadakan riset. Memiliki suatu citra perusahaan yang cemerlang dan positif, jelas merupakan keinginan dari setiap perusahaan, termasuk pula yang diinginkan RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

Menurut Akbar (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa citra dibutuhkan lembaga agar masyarakat memberikan apresiasi sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai bagi dunia hubungan masyarakat. Oleh karena itu citra suatu lembaga penting dan harus dijaga agar tetap baik dimata publik secara internal maupun eksternal.

RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta merupakan salah satu rumah sakit rujukan nasional dan diharapkan dapat bersaing di dunia internasional dengan pelayanan prima dan satu-satunya rumah sakit kelas A di bidang ortopedi di Indonesia. Banyak sekali masyarakat Indonesia saat ini yang masih melakukan pengobatan di luar negeri, padahal tidak dipungkiri pengobatan di Indonesia sudah memenuhi standar internasional. Perlu adanya pengembangan mengenai informasi citra RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta melalui berbagai cara selain melalui promosi media sosial dengan berbagai bahasa. Maka dari itu, diharapkan masyarakat mengenal dengan baik mengenai rumah sakit ortopedi melalui peran humas dalam mengenalkan citra positif organisasi tersebut.

Berdasarkan paparan tersebut, maka peneliti menyusun skripsi dengan judul “Peran Humas Dalam Membangun Citra Organisasi di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka, peneliti melakukan penelitian yang berfokus pada rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana peran humas dalam membangun citra organisasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran humas dalam membangun citra RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan tambahan keilmuan bagi perkembangan ilmu komunikasi dan bahan rujukan dalam membangun citra perusahaan bagi humas dan pelaksana di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta.

2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai referensi dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi *civitas academica* di RS Ortopedi Prof. Dr. R. Soeharso Surakarta serta akademisi yang melakukan perkuliahan di program studi ilmu komunikasi.