

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Di zaman keterbukaan informasi seperti sekarang ini, peran humas sangat penting sebagai layanan publik yang menyediakan informasi secara jelas dan sesuai fakta yang ada di instansi, perusahaan, dan organisasi lain dengan cara yang baik dan benar agar dapat diterima dengan baik oleh publik.

Humas (Hubungan Masyarakat) atau *publik relations* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi (Setiawan, 2019). Humas diharapkan dapat menjalankan tugasnya untuk membina hubungan yang harmonis didalam instansi, dan juga antara instansi dengan publiknya.

Hal ini dilakukan guna mendapat kepercayaan terhadap publik internal maupun eksternal, karena kepercayaan dari publik merupakan tujuan dari humas yang harus dicapai untuk mendapat citra positif dari publik internal maupun eksternal. Seorang humas juga harus memiliki hubungan baik dengan media, karena humas diwajibkan membuat informasi positif tentang instansi tempatnya bekerja untuk diberitakan kepada publik eksternal. Jika humas memiliki hubungan yang baik dengan media, media dapat membantu humas dalam penyebaran berita yang telah dibuat melalui media cetak maupun media online. Apabila sebuah instansi terkena isu yang tidak benar, seorang humas harus siap menanggapi isu tersebut dan mengklarifikasinya dengan kebenaran dan fakta yang ada di instansi tersebut. Jika humas tidak mengklarifikasinya, isu tersebut dapat merusak citra positif pada instansi tersebut sehingga publik akan kehilangan kepercayaan terhadap instansi. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kusumastuti (2001:201) bahwa fungsi korektif dari humas adalah sebagai “pemadam kebakaran”. Artinya, apabila sebuah organisasi/lembaga terjadi masalah-masalah (krisis) dengan publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.

Dalam menjalankan perannya, humas Pengadilan Negeri Surabaya menggunakan media pers dalam hal publikasi. Mereka menjalin hubungan relasi bersama media sebagai salah satu bentuk komunikasi eskternal institusi. pada konteks ini humas Pengadilan

Negeri Surabaya dituntut agar dapat kreatif, inspiratif, dan adaptif agar terjalin hubungan mutualisme yang profesional dengan media.

Peran humas dianggap cukup vital. Karena dengan adanya suatu bagian yang melaksanakan peran sebagai humas dalam suatu instansi, maka humas tersebut bisa menjadi perwakilan atau duta dari suatu instansi. Selain itu, dengan adanya humas dalam suatu instansi dapat mempermudah suatu instansi dalam memberikan pemahaman aktivitas dari instansi tersebut kepada publik melalui kegiatan komunikasi. Dalam menjalankan perannya, seorang humas membutuhkan alat yang efektif dan efisien untuk menyampaikan pemahamannya.

Perkembangan teknologi dan informasi yang cepat memiliki pengaruh besar terhadap keadaan kehidupan sehari – hari, salah satunya adalah media sosial. Media sosial adalah sebuah media yang digunakan untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi satu sama lain. Media sosial mampu membuat manusia dapat berkomunikasi satu sama lain tanpa batasan jarak maupun waktu.

Seiring dengan inovasinya yang terus berkembang, media sosial tidak hanya digunakan sebagai sarana untuk mengekspresikan diri, namun bisa juga dipakai menjadi sebuah alat untuk menyebarkan informasi yang ada kepada publik. Media sosial pun kini merupakan media yang saling berkaitan dengan seorang Humas, seorang praktisi humas membutuhkan alat seperti media sosial untuk menyebarkan informasi mengenai perusahaannya yang dapat dijangkau dengan mudah oleh publik sehingga citra positif dari instansi tersebut dapat dilihat melalui postingan media sosial mereka. Sehubungan dengan generasi milenial yang lebih sering mengakses informasi melalui media sosial dibandingkan media yang lain.

Humas Pengadilan Negeri Surabaya menggunakan media sosial Instagram sebagai sarana untuk menyebarkan informasi kepada kalangan masyarakat. Hal ini disebabkan Instagram sendiri merupakan salah satu sosial media yang cukup populer digunakan baik kalangan milenial hingga sebagian generasi Y. Akun Instagram Pengadilan Negeri Surabaya sendiri sudah mempublikasikan beberapa konten kegiatan yang telah atau sedang dijalankan

Hampir semua kegiatan yang dilakukan Pengadilan Negeri Surabaya selalu didokumentasikan dalam bentuk video maupun foto yang kemudian disebarluaskan

melalui media sosial Instagram agar masyarakat mengetahui kegiatan apa saja yang sedang dilakukan oleh Pengadilan Negeri Surabaya.

Terlebih dimasa pandemi COVID-19 yang sedang dihadapi seluruh dunia sejak tahun 2020, banyak pihak ataupun instansi yang harus terkena imbasnya. Pengadilan Negeri Surabaya pun tidak lepas dari permasalahan ini. Sebagaimana pada Januari dan Juli 2021 Pengadilan Negeri Surabaya harus melaksanakan *lockdown* atau menutup layanan secara langsung setelah melonjaknya kasus positif diantara pegawai Pengadilan Negeri Surabaya. Sehingga pihak pengadilan membuka opsi layanan secara online salah satunya melalui media sosial Instagram.

Namun dalam penggunaan media sosial, penulis melihat humas Pengadilan Negeri Surabaya belum dapat mengelola akun Instagram mereka secara optimal. Dapat dilihat dari kurang aktifnya Instagram Pengadilan Negeri Surabaya dalam memposting kegiatannya, sedangkan dimasa milenial sekarang masyarakat lebih cenderung mengakses informasi lewat media sosial sehingga citra positif Pengadilan Negeri Surabaya belum dapat terlihat sepenuhnya dari postingan Instagram yang mereka publikasikan, maka dari itu penulis memilih penelitian yang berjudul "Peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan Media Sosial Instagram".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana Peran Humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan sosial media Instagram

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan peran humas Pengadilan Negeri Surabaya dalam memanfaatkan media sosial Instagram

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada pihak yang berkaitan terutama pada Humas Pengadilan Negeri Surabaya.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat bermanfaat dan dijadikan panutan ataupun contoh dalam pelaksanaan tugas akhir yang serupa dengan mahasiswa lainnya.