

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada tahun 2020, dunia telah dikejutkan dengan munculnya pandemi covid-19 (Coronavirus disease-19). Indonesia merupakan salah satu negara yang terkena wabah tersebut. Hampir seluruh sektor terdampak dari pandemi ini, seperti sektor kesehatan dan ekonomi yang sangat dirasakan oleh masyarakat, termasuk di kota Tangerang Selatan. Pembatasan aktivitas masyarakat berpengaruh pada aktivitas bisnis yang kemudian berimbas pada perekonomian. Akibatnya, proyek menjadi sepi, upah penghasilan berkurang bahkan ada yang terkena PHK (Putus Hubungan Kerja).

Pemerintah kota Tangerang Selatan terus berupaya dalam menanggulangi pandemi ini. Pada dasarnya, masih ada asumsi negatif dari masyarakat bahwa mereka belum merasakan apa yang telah diupayakan oleh pemerintah. Akibatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menurun. Peran penting praktisi humas dalam masa kritis jauh lebih penting dan menentukan. Humas menjadi garda terdepan dalam membangun kepercayaan publik agar tetap bisa membangun optimisme, meski pada situasi sulit seperti pandemi covid-19 ini.

Praktisi humas, harus menjalankan komunikasi yang pro-aktif di segala saluran komunikasi. Humas merupakan garda terdepan dalam menjaga reputasi dan kepercayaan masyarakat luas. Di tengah derasnya *miss* informasi di era digital dan pandemi ini, setiap narasi harus sehat untuk mendapatkan atensi publik sehingga nantinya dapat mengedukasi masyarakat. Itu sebabnya narasi yang positif dengan mudah menyebar dan membentuk opini serta memantik aksi yang bermanfaat bagi masyarakat, dengan demikian peran humas menjadi sangat penting untuk mendesain komunikasi publik salah satunya dengan memanfaatkan sosial media.

Aspirasi masyarakat terhadap pemerintah yang begitu tinggi, sehingga kinerja birokrasi, termasuk Humasnya selalu menjadi sorotan, kritikan dan bahkan terkadang memunculkan penentangan-penetangan. Oleh karena itu, kehumasan Kota Tangerang Selatan harus mereposisi dan mereaktualisasi peran dan fungsinya agar sesuai dengan perubahan lingkungan global dan kemajuan teknologi yang pesat di bidang komunikasi dan informasi yang terjadi pada era ini.

Dalam hal ini pemerintah kota Tangerang Selatan melalui humas, dapat menyukseskan komunikasi yang baik kepada masyarakat pada penanganan pandemi covid-19. Antara lain, meningkatkan kepercayaan publik terhadap aktivitas maupun program yang sedang dijalankan, seperti menyebarkan informasi soal keamanan dan menjaga protokol kesehatan yang dilakukan pemerintah kota Tangerang Selatan melalui platform media sosial Instagram. Adapun dengan cara lain seperti melakukan komunikasi dua arah melalui platform digital, memberdayakan masyarakat atau sosialisasi, dan melibatkan pemangku kepentingan. Selain itu, humas juga memiliki peran menyaring berita *hoax* yang beredar di masyarakat, memahami target *audiens* agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan.

Keberadaan humas atau *Public Relations* dalam suatu organisasi atau lembaga pemerintahan adalah sebuah petunjuk bahwa *Public Relations* memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah sistem yang ada pada lembaga atau organisasi. Keberadaannya mampu membuat aspek-aspek sosial dan kepentingan publik, selalu menampilkan sesuatu yang positif dalam wujud citra demi kepentingan lembaga, membangun citra yang positif dimasyarakat ditentukan oleh apa yang ditampilkan perusahaan.

Humas atau *Public Relations* dalam lembaga pemerintahan merupakan suatu keharusan fungsional dalam rangka tugas penyebaran informasi dan kebijakan, program dan kegiatan-kegiatan lembaga pemerintahan dan kepada masyarakat. Terutama di Indonesia lembaga kehumasan sangatlah diperlukan. Humas atau *Public Relations* itu sendiri merupakan alat manajemen modern, maka secara struktural merupakan

bagian internal dari sebuah perusahaan. Fungsi humas atau *Public Relations* adalah bersifat melekat pada fungsi manajemen perusahaan yaitu, dapat menyelenggarakan komunikasi dua arah atau timbal balik antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya. Publik sebagai sasaran humas terdiri dari publik internal (*intern public*) yakni orang-orang yang berkegiatan dalam (perusahaan, instansi, lembaga, badan, dan sebagainya) secara fungsional merupakan tugas, pekerjaan, serta hak dan kewajiban tertentu. Publik eksternal (*ekstern public*) adalah orang-orang diluar organisasi yang ada kaitannya dengan organisasi (Effendy, 2002:10, 107).

Menurut Frida Kusumastuti dalam Yusmawati (2017:3) “humas adalah aktivitas komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/organisasi), yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu atau kerja sama”.

Citra sangat erat kaitannya dengan suatu penilaian, tanggapan, opini, kepercayaan publik, pelayanan, nama perusahaan, dan suatu produk barang atau jasa. Citra tersebut dapat bersifat positif atau negatif. Keberadaan citra yang baik sangat penting bagi setiap lembaga atau organisasi. Sebab citra lah yang nanti akan menciptakan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Berbagai lembaga pemerintahan harus memiliki citra yang baik terhadap pandangan masyarakat, karena sebagai penyelenggara pemerintahan, lembaga-lembaga ini wajib mendapatkan kepercayaan dari publik. Kepercayaan ini penting didapatkan agar publik merasa kinerja pemerintah selama ini tidak sia-sia.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melihat aktivitas humas dalam meningkatkan citra di mata masyarakat maka dilakukanlah penelitian yang berjudul “Aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan Dalam Meningkatkan Citra Pada Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diungkapkan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra?
2. Apa aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan selama pandemi Covid-19 tahun 2020?
3. Hambatan apa yang dihadapi oleh Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra?
4. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap upaya Pemerintah Kota Tangerang Selatan pada masa pandemi Covid-19 tahun 2020?
5. Bagaimana cara pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam mengemas dan mengelola komunikasi yang baik kepada masyarakat?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari terjadinya kesimpangsiuran dan kesalahpengertian, serta agar ruang lingkup masalah yang dibahas menjadi jelas dan terarah, maka perlu diadakan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Masalah yang akan diteliti adalah aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan selama pandemi covid-19 tahun 2020.
2. Peneliti memfokuskan kajian pada aktivitas Humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra di masyarakat.

1.4 Rumusan Masalah

Dalam melaksanakan penelitian diperlukan keteraturan mengenai permasalahan yang akan dibahas. Untuk mempermudah pemahaman dalam penelitian ini, sekaligus agar terfokus dalam ruang lingkup penelitian, maka penelitian ini dibatasi hanya pada aktivitas Humas di Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra di masyarakat. Dimulai dengan meneliti apa yang telah dilakukan Pemerintahan Kota Tangerang Selatan dalam melakukan aktivitas, kemudian menganalisis apakah aktivitas tersebut

dapat berjalan efektif. Dengan melihat citra dari aspek internal organisasi kemudian dilanjutkan dengan eksternal organisasi. Penulis lebih khusus membahas aktivitas, fungsi serta bentuk konkret dari Humas dalam membentuk sebuah citra atau nama baik sebuah lembaga/organisasi. Baik itu nama lembaganya ataupun citra output yang dikeluarkan dari lembaga atau instansi tersebut. Oleh karena itu, aktivitas Humas sangat dibutuhkan dalam pencapaian itu semua.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Aktivitas humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra selama pandemi covid-19 tahun 2020.
2. Faktor pendukung dan penghambat aktivitas humas Pemerintah Kota Tangerang Selatan dalam meningkatkan citra selama pandemi covid-19 tahun 2020.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi 2 yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu komunikasi khususnya di bidang humas sebagai bahan referensi bagi yang berminat untuk memperdalam masalah yang berkaitan dengan peranan humas dalam pembentukan citra organisasi serta menjadi bahan kajian untuk penelitian lebih lanjut.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi Pemerintah Kota Tangerang Selatan sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kegiatan serta menyusun kebijakan untuk membangun citra instansi ke depannya.