

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era kemajuan seperti pada sekarang ini, perkembangan teknologi menjadi salah satu fenomena yang tidak dapat dihindari. Dengan memanfaatkan semua fitur dan keunggulan yang dimiliki, teknologi mampu mempermudah berbagai aktivitas manusia di berbagai sektor, termasuk juga dalam sektor komunikasi, baik itu melalui alat seperti komputer dan *smartphone*, maupun dalam bentuk digital seperti media sosial, semua merupakan dari contoh bagaimana evolusi teknologi modern dapat membentuk satu kebiasaan yang baru pada kehidupan masyarakat.

Karena tingkat jangkauannya yang sangat luas, media sosial digunakan dalam menyampaikan informasi, penyebaran informasi, dan membangun hubungan yang tidak dapat dibatasi dengan ruang dan waktu, hal tersebut lah yang menarik perhatian banyak pihak untuk menggunakannya untuk melakukan kegiatan menerima dan juga menyebarkan informasi.

Media sosial sendiri merupakan sebuah wadah yang memungkinkan semua penggunanya untuk bisa merepresentasikan diri mereka masing-masing, maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, dan juga berkomunikasi dengan pengguna lain agar bisa membentuk satu ikatan sosial secara virtual. Dalam media sosial, terdapat tiga bentuk yang merujuk pada makna bersosial adalah pengenalan (*cognition*), komunikasi (*communicate*), dan kerja sama (*coperation*). (Nasrulla, 2014)

Dengan memanfaatkan media sosial sebagai sebuah media dalam menyampaikan informasi dapat dinilai sebagai langkah yang tepat, karena media tersebut sangat efisien dikarenakan sangat mudah untuk diakses, bisa diakses di mana saja dan kapan saja, dan juga murah. Media ini juga efektif digunakan karena informasi yang disampaikan akan diterima secara *real time*

dan bisa dilakukan secara terus- menerus, media ini juga memungkinkan kita untuk mendapatkan *feedback* secara langsung juga.

Menurut Thomas (2016), media sosial mempunyai pengaruh terhadap mutu pengelolaan komunikasi dan dapat dijadikan menjadi sebuah alat yang cukup efektif untuk membangun dan menjaga hubungan dengan khalayak dan memungkinkan organisasi untuk dapat berkomunikasi secara langsung dengan khalayak yang dapat memberikan umpan balik secara langsung.

Dalam penggunaannya media sosial harus bisa dikelola dengan baik dan juga benar untuk menciptakan kepercayaan publik. Karena jika tidak dikelola dengan baik maka media sosial bisa menjadi bumerang terhadap penggunaannya. Misalnya, jika seseorang menyebarkan suatu informasi yang belum dapat dipastikan kebenarannya dan ternyata informasi tersebut *hoax*, maka orang tersebut telah melakukan pelanggaran di media sosial yang akan mengakibatkan tingkat kepercayaan publik terhadapnya menjadi menurun.

Dalam mengelola media sosial harus didukung dengan adanya sumber daya manusia dan juga anggaran yang cukup, agar dalam melakukan pengelolaan media sosial bisa berjalan dengan maksimal. Jika telah melakukan pengelolaan media sosial secara maksimal, maka persebaran informasi yang dilakukan akan lebih efektif dan tersebar secara luas.

Humas mempunyai peranan yang cukup penting dalam membantu menginformasikan baik kepada publik internal maupun publik eksternal dengan menyediakan informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan dalam sebuah format yang dapat dengan mudah dimengerti sehingga rasa tidak peduli masyarakat terhadap suatu organisasi, produk atau hal lainnya bisa diatasi melalui informasi dan pengertian yang disampaikan.

Secara struktural, kehadiran humas merupakan bagian yang sangat penting bagi sebuah organisasi. Hal ini dapat membuktikan bahwa humas merupakan suatu fungsi manajemen yang penting dalam sebuah lembaga. Humas menjadi representasi dari organisasi, yang dianggap mempunyai kedekatan dengan

publiknya sehingga harus bisa menjadi penyeimbang antara kepentingan organisasi dengan kepentingan publiknya. (Fajri, 2017)

Oleh karena itu, Hubungan Masyarakat membutuhkan kemampuan untuk dapat menggunakan berbagai media sosial untuk dapat membantu mereka dalam mempublikasikan berbagai tindakan dan informasi administrasi mereka. Media sosial juga memudahkan masyarakat untuk dijangkau, ini karena seluruh media digital sudah sangat mudah untuk digunakan pada era digital seperti sekarang ini.

Ruslan (2001) Menyebutkan, humas berperan untuk dapat melakukan komunikasi antar 2 atau lebih pihak yang bertujuan untuk bisa menciptakan hubungan yang saling pengertian, saling mempercayai, saling menghargai, menciptakan keadaan baik, mendapatkan dukungan dari masyarakat, yang mana semua itu demi tercapainya citra positif bagi suatu lembaga.

Humas harus bisa menciptakan ketertarikan dan pengertian publik dalam segala situasi, yang bisa berpengaruh besar dalam suatu organisasi atau lembaga dengan menggunakan berbagai macam strategi kehumasan, hal ini bisa menjadi cukup efektif. Masyarakat mungkin tidak mengerti tentang suatu situasi yang dialami oleh organisasi, maka Humas berperan untuk bisa menjelaskan situasi tersebut dengan informasi yang mudah untuk dipahami publik.

Peran Humas bukan hanya dibutuhkan oleh organisasi profit ataupun perusahaan saja, namun humas juga dibutuhkan oleh instansi pemerintah. Karena dengan adanya praktisi Humas dalam instansi pemerintah, mereka bisa memberikan informasi dan menjelaskan situasi mereka terhadap masyarakat, yang akan meningkatkan citra positif mereka di masyarakat.

Peranan Humas di lingkungan instansi pemerintah begitu penting dalam menyampaikan berbagai macam informasi. Karena dengan adanya informasi yang diberikan, maka masyarakat bisa mengetahui tentang hal yang sedang terjadi ataupun sedang dilakukan oleh instansi pemerintah tersebut. Informasi yang diberikan juga harus benar, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan,

karena jika tidak akan memunculkan rasa ketidakpercayaan publik terhadap instansi.

Humas pemerintah memiliki peran untuk bisa memberi pemahaman dan informasi kepada masyarakat guna menumbuhkan citra dan reputasi mereka, membangun hubungan sosialisasi yang baik, menjalin hubungan yang baik dengan para stakeholdernya untuk membangun kepercayaan. Sasaran dari Humas adalah publik internal dan eksternal mereka, yang mana Humas harus membina hubungan harmonis antara instansi dengan publiknya dan mencegah adanya kesalahpahaman antar keduanya.

Keberadaan Humas dalam instansi pemerintah bertujuan untuk menyampaikan informasi dan berkomunikasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mampu mengembangkan dukungan masyarakat terhadap kebijakan yang dilakukan. (Maulidia, 2020)

Penelitian ini berfokus kepada Humas salah satu instansi pemerintah, yaitu Badan Strategi Kebijakan Hukum dan Hak Asasi Manusia (BSK KUMHAM). BSK KUMHAM sendiri adalah instansi pemerintah yang berada di bawah naungan Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, yang bertugas untuk menyelenggarakan perumusan, penyusunan, dan pemberian rekomendasi strategi kebijakan di bidang hukum dan hak asasi manusia. (Humas, BSK Kumham Perkuat Peran Kantor Wilayah Untuk Tingkatkan Kualitas Kebijakan, 2023)

Serta memiliki fungsi untuk perumusan kebijakan teknis, rencana, dan program analisis dan pemberian rekomendasi strategi kebijakan di bidang hak asasi manusia. Humas pada BSK KUMHAM sendiri bertugas untuk menyampaikan informasi yang telah dibuat kepada masyarakat umum melalui beragam media yang dimilikinya.

Dengan memberikan informasi yang menarik dan akurat, sehingga diharapkan masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap BSK KUMHAM. Tujuannya adalah untuk menghindari adanya kesalahpahaman

terhadap BSK. Selain itu dapat memberikan pelayanan yang diberikan lewat pengelolaan media sosial oleh Humas.

Dalam menyampaikan informasinya BSK KUMHAM menggunakan beberapa media sosial, salah satunya adalah Instagram untuk menjadi media utama mereka dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Akun Instagram @bskkumham dikelola langsung oleh Humas BSK KUMHAM untuk penyebaran informasi mengenai kegiatan harian, informasi instansi, dan berita lainnya yang berhubungan dengan BSK KUMHAM. Informasi dan berita tersebut biasanya diliput langsung oleh Humas BSK KUMHAM dan dibuat sebuah pemberitaan serta dokumentasi yang menerangkan kegiatan tersebut. Salah satu kegiatan yang diunggah melalui akun Instagram @bskkumham adalah mengenai kinerja dari unit kerja BSK KUMHAM. Humas BSK KUMHAM berupaya untuk mengenalkan kepada masyarakat tentang instansi dan kinerja mereka, serta memberikan informasi dengan tujuan instansi mereka lebih dikenal dan juga membangun hubungan positif dengan masyarakat.

Akun media sosial Instagram BSK KUMHAM lebih aktif jika dibandingkan dengan akun media sosial lainnya. Ini bisa terlihat dari seberapa sering akun media sosial BSK KUMHAM memposting berita atau informasi yang dimilikinya.





Gambar 1. 1 Porfil Akun X BSK KUMHAM

Akun media sosial X BSK KUMHAM terakhir kali memposting sesuatu adalah pada 17 Desember 2022, yang mana ini mengartikan bahwa akun media sosial X mereka tidak pernah diperbarui dan mereka tidak menyampaikan informasinya melalui platform media sosial ini lagi.



Gambar 1. 2 Profil Akun Youtube BSK KUMHAM

Akun media sosial Youtube BSK KUMHAM terakhir kali memposting sesuatu adalah pada 1 bulan yang lalu, tepatnya pada 28 November 2023, yang mana ini bisa dikatakan cukup jarang dalam media sosial Youtube, yang bisa mengakibatkan video yang di posting tidak menjadi trending dan kurang dilirik oleh masyarakat.



Gambar 1. 3 Profil Akun Facebook BSK KUMHAM

Akun media sosial Facebook BSK KUMHAM dengan jumlah pengikut lebih dari 3.500, bisa dikatakan cukup aktif, karena mereka selalu memposting berita atau informasi setiap hari. Tetapi berita rata-rata berita yang mereka posting hanyalah kegiatan-kegiatan atau informasi yang penting pada hari itu saja, mereka tidak memposting kegiatan-kegiatan lainnya. Mereka juga biasanya hanya merangkul kegiatan pada hari tersebut menjadi satu postingan yang sama tanpa ada penjelasan yang lebih merinci.



Gambar 1. 4 Profil Akun Instagram BSK KUMHAM

Akun Instagram BSK KUMHAM telah memiliki pengikut lebih dari 11,700 pengikut, serta telah membagikan 1.547 *Postingan* yang berupa foto dan video mengenai informasi BSK KUMHAM. Pada *Postingan* Instagram BSK KUMHAM, mereka rata-rata mendapatkan 20-30 *Likes* dan jarang sekali mendapatkan *Comment* yang mana ini tidak sesuai dan jauh jika dibandingkan dengan jumlah *followers* mereka yang cukup banyak.

Keberadaan media sosial Instagram sangat berpengaruh pada humas BSK KUMHAM, karena mereka menggunakannya sebagai media untuk penyebaran informasi kepada publik, apalagi pada masa kemajuan era digital seperti sekarang yang semuanya serba cepat dan instan. Media sosial menjadi alat yang sangat praktis dalam menyampaikan informasi dengan cepat, karena informasi yang disebarakan bisa langsung dilihat oleh pengguna lainnya, selain itu dengan adanya media sosial, proses penerimaan *feedback* pun akan dirasakan secara langsung, dengan catatan pengelolaan media sosial ini dilakukan dengan maksimal dan juga didukung dengan sumber daya manusia yang kompeten, bisa

dilihat bahwa humas BSK KUMHAM ingin terus membuat suatu hubungan yang baik dan positif dengan masyarakat dalam menerima dan memberikan informasi melalui akun media sosial Instagram mereka, seperti mengunggah *infografis*, kegiatan sehari-hari, dan informasi lainnya melalui akun Instagram mereka.

Namun dalam kenyataannya, dalam pengelolaan akun Instagram BSK KUMHAM tidak memanfaatkan semua fitur yang disediakan, ini bisa terlihat dari fitur *highlight* yang jarang untuk diperbarui dan juga fitur *Instagram Live* yang dirasa hampir tidak pernah digunakan. Humas BSK KUMHAM kebanyakan hanya menggunakan beberapa fitur tertentu saja seperti fitur *Posting* dan *Instagram Stories* saja, sehingga pemanfaatan media sosial terkesan tidak optimal. Karena kurangnya pemanfaatan fitur Instagram membuat pengelolaannya tidak maksimal yang berdampak pada informasi yang disampaikan kurang maksimal.



Gambar 1.5 Highlights Story Instagram BSK KUMHAM

Dari gambar di atas terlihat bahwa postingan *highlights story* BSK KUMHAM dilakukan pada tanggal 15 Januari 2023. Ini mengartikan bahwa

fitur yang disediakan oleh Instagram tidak digunakan secara maksimal oleh praktisi Humas BSK KUMHAM. Sehingga dirasa penyebaran informasi yang dilakukan tidak maksimal karena media sosial yang dipakai tidak digunakan secara maksimal.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, maka peneliti bermaksud untuk mengkaji pengelolaan media Instagram oleh humas BSK KUMHAM dalam menyampaikan informasinya kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan teori Chris Heuer tentang 4C yang masuk ke dalam teori *new media* dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pada konsep ini, Heuer menyebutkan bahwa 4C merupakan konsep untuk bisa mengoperasikan media sosial dengan maksimal, yang terdiri dari 4 tahapan, yaitu :

1. *Context*, adalah bagaimana kita bisa membangun sebuah pesan dan informasi yang akan disampaikan.
2. *Communication*, adalah bagaimana cara menyampaikan informasi yang sudah dibangun dan juga menanggapi umpan balik yang diterima.
3. *Collaboration*, adalah bekerja sama dengan penerima pesan ataupun pihak lain untuk menciptakan pesan yang mudah dipahami.
4. *Connetion*, adalah membangun dan menjaga hubungan yang sudah terjalin antara pengirim dan penerima pesan dalam media sosial.

Teori yang dijelaskan Chris Heuer ini menjelaskan bahwa 4C merupakan sebuah konsep untuk bisa mengukur apakah pengelolaan suatu akun media sosial sudah maksimal atau belum. Hal ini bertujuan agar pemanfaatan media sosial sebagai media persebaran informasi bisa maksimal.

Setelah melihat pemaparan yang telah disajikan, penulis kemudian merumuskan judul yang akan digunakan penelitian ini, yaitu : “Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis telah memfokuskan penelitian ini terhadap satu masalah, yaitu : “Bagaimana Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pengelolaan Media Instagram Oleh Humas Badan Strategi Kebijakan Hukum dan HAM (BSK KUMHAM) Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam menentukan masalah penelitian ini, diinginkan agar hasil penelitian ini memiliki dampak yang signifikan, karena nilai suatu penulisan dapat diukur melalui sejauh mana manfaat yang dapat diperoleh dari penulisan tersebut. Adapun beberapa manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah penelitian diharapkan mampu bermanfaat untuk perkembangan ilmu pengetahuan, terutama pada ruang lingkup *Public Relations*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan kontribusi bagi bidang akademik terutama pada ruang lingkup Ilmu Komunikasi, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan referensi ataupun rujukan untuk pembelajaran dan penelitian lainnya

1.5 Sistematika Penulisan

Agar tidak mempersulit pembaca untuk bisa mengerti dan memahami penelitian ini, maka dibuatlah sistematika penulisan yang terdiri dari, yaitu :

BAB I

Berisikan mengenai latar belakang masalah dari penelitian, tujuan penelitian, dan juga manfaat dari penelitian ini.

BAB II

Berisikan mengenai penelitian terdahulu yang relevan, kajian teori, kerangka konseptual, dan juga kerangka pemikiran.

BAB III

Berisikan mengenai metodologi penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, lokasi dan waktu penelitian, dan juga penentuan informan.

BAB IV

Berisikan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan, seperti deskripsi tempat penelitian, profil informan, pembahasan dan hasil dari penelitian.

BAB V

Berisikan mengenai kesimpulan dan saran yang diberikan berdasarkan hasil dari penelitian ini.

