

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Media sosial mempunyai peran penting dalam memenuhi kebutuhan informasi, berbagai alasan seseorang menggunakan media sosial, salah satunya ialah waktu yang efektif dan biaya yang ekonomis. Instagram menjadi salah satu media sosial yang banyak digunakan di era keterbukaan informasi seperti sekarang ini, Dilansir DataIndonesia.id pada Januari 2023 terlihat Instagram mempunyai presentase sebesar 85,5% dari 191 juta orang di Indonesia yang aktif menggunakan Instagram. Dengan karakteristik yang menampilkan foto, video, serta keterangan singkat yang menjelaskan gambar maupun video yang diunggah dapat memudahkan pengguna dalam mengoperasikan media sosial *Instagram* ini.<sup>1</sup>

Melalui *Instagram* khalayak dapat dengan mudah mencari dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan, terutama informasi - informasi terbaru yang biasa disebut dengan viral atau bisa dikatakan menyebar dengan cepat. Informasi viral tersebut dapat sangat mudah dicari dengan menggunakan *Instagram*. Oleh sebab itu media sosial ini sangat berpengaruh bagi Maharis *Clinic* mencakup peran *Public Relations* dalam pengelolaan komunikasi, kontrol konten yang dipublikasikan di *Instagram* karena aksesnya yang mudah dan praktis.

Menurut Luhukay, tujuan *Public Relations* adalah untuk menghubungkan organisasi dengan banyak konstituennya. *Public Relations* tidak hanya

---

<sup>1</sup> Widi, Shilvina. "Pengguna Media Sosial di Indonesia Sebanyak 167 Juta Pada 2023." DataIndonesia.id, 2 Februari. 2023, dataindonesia.id/digital/detail/pengguna-media-sosial-diindonesia-sebanyak-167-juta-pada-2023. Diakses pada 15 Februari 2023.

"membangun jembatan", mereka membangun jembatan yang kokoh berdasarkan kepercayaan, kejujuran, dan kredibilitas. Kepercayaan adalah dasar dari hubungan masyarakat. Ini menyiratkan kepercayaan di kedua sisi, karena klien dan bisnis yakin bahwa mereka akan menjadi yang teratas pada akhirnya.<sup>2</sup>

Cutlip, Center, dan Broom menyatakan bahwa *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi melalui kualitas hubungan yang dipupuk dan dipelihara dengan publiknya. Rex F. Harlow, di sisi lain, mengklaim bahwa definisinya menggabungkan komponen teoritis dan praktis. Tanggung jawab manajemen untuk melayani kepentingan publik ditentukan dan ditekankan oleh hubungan masyarakat, fungsi manajemen yang membantu membangun dan memelihara saluran komunikasi, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan publiknya. Humas juga melibatkan manajemen masalah dan isu-isu, dan menjaga hubungan manajemen dengan opini publik.<sup>3</sup>

Dunia kecantikan saat ini sudah dikenal masyarakat luas sebagai perawatan kecantikan untuk menangani berbagai masalah kulit seperti jerawat, kerutan di wajah, kulit kering hingga penuaan dapat teratasi dengan mudah dengan mengandalkan teknologi yang canggih dan sudah teruji klinis serta menggunakan tenaga ahli professional dalam bidangnya. Hal tersebut sudah menjadi sebuah gaya hidup yang menuntut untuk lebih memperhatikan penampilan. Maharis *clinic* merupakan salah satu klinik kecantikan yang terkenal di daerah Jakarta Selatan,

---

<sup>2</sup> Purba, Pengaruh Public Relations Terhadap Peningkatan Pengguna Jasa di Banda Internasional Kualanmu Kab. Deli Serdang, (Jurnal Network Media, Vol. 1, No.1, 2018), hlm. 2.

<sup>3</sup> Ibid, hlm.3.

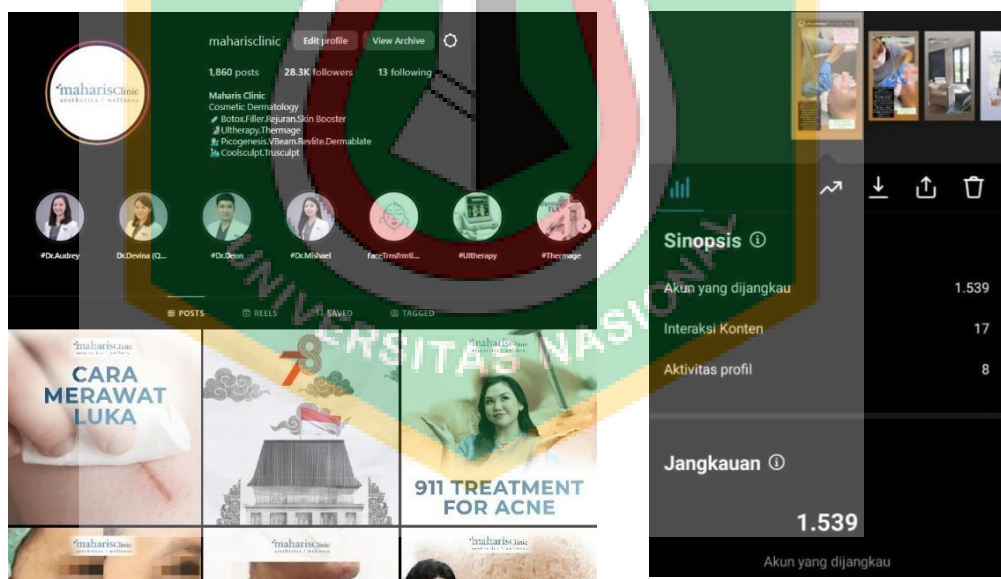
klinik ini menawarkan berbagai macam treatment seperti *body counturing*, *skin quality*, *weight loss* hingga treatment anti *aging* dapat di temukan di klinik ini. Maharis *clinic* menggunakan teknologi terbaru dan terdepan hingga tenaga medis yang profesional dibidangnya.

Baru-baru ini terdapat berita yang kurang menyenangkan tersebar di kalangan masyarakat luas tentang citra *negative* yang muncul mengatas namakan Maharis *Clinic* sehingga ada beberapa masyarakat menganggap kesalahan tersebut tidak bisa di toleransi sehingga terjadinya stigma - stigma *negative*. Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju, tingkat persaingan pun semakin ketat. Jika masalah yang di hadapi Maharis *Clinic* tidak ditangani segera maka akan mempengaruhi tingkat kepercayaan Masyarakat lainnya dan membuat penurunan angka *customers* dan penjualan pada Maharis *Clinic*. Hal tersebut membuktikan bahwa hubungan dengan masyarakat sangatlah penting untuk mengembangkan citra positif bagi perusahaan itu sendiri melalui pembinaan interaksi yang sangat baik antara manajemen di berbagai perusahaan dan dengan klien atau pelanggan. Dalam hal ini Maharis *Clinic* mengandalkan divisi *Public Relations* dalam meningkatkan citra baik dengan menggunakan media sosial *Instagram*.

Hal ini merupakan tanggung jawab dari seorang *Public Relation* yang ada di Maharis *Clinic* Salah satu peran *Public Relations* di Maharis *Clinic* yaitu membuat jadwal untuk konten-konten yang layak *publish* di *Instagram* dan menjaga hubungan yang baik dengan publik melalui komunikasi. Untuk memenuhi tanggung jawabnya, *Public Relations* sebagian besar bergantung pada penelitian dan komunikasi yang dilakukan dengan cara yang bermoral dan bertanggung jawab.

Melalui fungsi tersebut seorang PR juga memiliki fungsi manajemen yang dapat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan organisasi melalui kualitas hubungan yang dipupuk dan dipelihara dengan publiknya fungsi manajemen yang membantu membangun dan memelihara saluran komunikasi, saling pengertian, penerimaan, dan kerjasama antara organisasi dan publiknya.

*Public Relations* pada perusahaan *Maharis Clinic* dalam kaitannya dengan peran dan strateginya adalah salah satu cara untuk mengembalikan citra perusahaan yang sudah menurun akibat fenomena yang terjadi. *Public Relations* dapat memanfaatkan media sosial *Instagram* dalam membentuk citra perusahaan yang menjadi faktor pendukung sehingga jangkauannya lebih luas terhadap berbagai pendapat yang timbul.



Gambar 1. 1 Insight Story Akun Instagram Maharis Clinic

Gambar 1.1 menggambarkan jika melalui *Instagram*, Maharis Clinic ketika membagikan konten dan melakukan promosi melalui *stories* dapat mencapai 1539 akun, dengan interaksi konten rata – rata sebanyak 17 dan aktivitas mengunjungi

profil sebanyak 8 kali dengan jumlah *followers* mencapai 28,3 ribu akun. Jumlah *viewers* biasanya naik turun tergantung konten yang diunggah. Jika jenis konten yang diunggah selalu sama setiap hari biasanya jumlah *viewers* akan menurun, berbeda halnya jika jenis konten yang diunggah berbeda - beda setiap harinya. Media sosial *Instagram* di Maharis Clinic dipegang oleh tim *marketing*. Melalui jangkauan konten *Instagram*, Maharis Clinic dapat mendapatkan audiens baru yang berpotensi untuk menjadi pelanggannya. Namun semua itu tidak terlepas bagaimana cara tim *marketing* Maharis Clinic menampilkan citra perusahaannya melalui *Instagram*.

Berdasarkan fenomena di atas, maka dengan subjek penelitian Maharis *Clinic* dan objek penelitian peran *Public Relations* di Maharis Clinic, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai peran *Public Relations* dalam menjaga dan mengembalikan citra baik perusahaan dengan judul “**Peran *Public Relations* Terhadap Citra Maharis Clinic Kecantikan Melalui Instagram**”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, bahwa banyak faktor yang mempengaruhi peran *Public Relations* dalam menggunakan sosial media *Instagram*, diantaranya sebagai berikut :

1. Peran *Public Relations* dalam menjaga dan mengembalikan citra baik Maharis Clinic.
2. Penggunaan media sosial *Instagram* dalam membentuk dan memperbaiki citra bagi Maharis *Clinic*.

### 3. Pengaruh penggunaan media sosial Instagram terhadap opini publik terhadap Maharis Clinic.

#### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut “Bagaimana peran *Public Relations* terhadap citra Maharis Clinic Kecantikan melalui media sosial *Instagram*?”

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan peran *public relations* terhadap citra Maharis Clinic melalui media sosial *Instagram*.

#### 1.5 Kegunaan Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka kegunaan penelitian ini adalah :

##### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya dalam bidang komunikasi dan peran *public relation* dalam meningkatkan citra perusahaan.

- b. Meningkatkan dan memperkaya penelitian dalam mengembangkan pengetahuan mengenai peranan *public relation* dalam peningkatan citra perusahaan

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan citra perusahaan
- b. Hasil pada penelitian ini bisa menjadi masukan untuk perusahaan agar mengutamakan sikap dalam bersosial media

### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam mempermudah dan memperjelas mengenai skripsi ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan lebih lebih menjelaskan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan juga sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Menerangkan tentang uraian garis besar kajian pustaka. Berisi lima uraian penelitian terdahulu, pengertian kajian kepustakaan (studi pustaka, kerangka teori atau juga pendukung lainnya), kerangka pemikiran, dan hipotesis mengenai penelitian yang dilakukan penulis.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini membahas tentang metodologi penelitian yang didalamnya berisi uraian pendekatan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data serta lokasi dan jadwal penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan mendalam mengenai temuan penelitian yang telah dilakukan penulis dan hasil olah data.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran bagi penulis, dalam bab ini juga menjelaskan tentang kesimpulan serta saran untuk hasil penelitian penulis yang sudah dipaparkan pendahuluan sampai akhir, dimana permasalahan pada penelitian akan terjawab pada bab ini

