

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi digital telah mengubah cara institusi berinteraksi dengan publik secara mendasar. Arus informasi bergerak sangat cepat, melintasi batas ruang dan waktu, serta membentuk opini publik hampir secara instan. Media digital tidak lagi sekadar menjadi sarana penyebaran informasi, tetapi telah berkembang menjadi ruang diskursif tempat masyarakat menyampaikan aspirasi, kritik, serta melakukan pengawasan terhadap kinerja lembaga. Dalam konteks ini, lembaga pemerintah dituntut untuk mampu mengelola komunikasi publik secara adaptif, responsif, dan strategis, terutama ketika menghadapi situasi yang berpotensi memicu krisis reputasi.

Krisis komunikasi pada lembaga publik memiliki implikasi yang lebih kompleks dibandingkan organisasi privat karena menyangkut kepentingan masyarakat luas dan legitimasi institusi negara. Kesalahan administratif, polemik kebijakan, maupun informasi yang tidak terkelola dengan baik dapat berkembang menjadi krisis reputasi yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik. Ketika kepercayaan masyarakat melemah, efektivitas kebijakan publik turut terhambat karena legitimasi institusi menjadi dipertanyakan. Oleh sebab itu, pengelolaan komunikasi ketika krisis menjadi aspek krusial dalam tata kelola pemerintahan modern.

Dalam situasi krisis tersebut, fungsi hubungan masyarakat (humas) memegang peranan strategis sebagai garda terdepan komunikasi organisasi. Humas tidak hanya bertugas menyampaikan informasi, tetapi juga mengelola arus pesan, menjaga relasi dengan pemangku kepentingan, serta membangun pemahaman publik melalui komunikasi yang transparan dan akuntabel. Peran ini menempatkan humas sebagai penghubung utama antara institusi dan masyarakat dalam merespons dinamika opini di ruang publik.

Secara konseptual, peran humas dalam organisasi dijelaskan melalui klasifikasi peran yang dikemukakan oleh Scott M. Cutlip dan Allen H. Center yang membagi fungsi humas ke dalam empat kategori, yaitu penasihat ahli (expert prescriber), fasilitator komunikasi (communication facilitator), fasilitator pemecahan masalah (problem-solving facilitator), dan teknisi komunikasi (communication technician). Dalam konteks krisis organisasi, keempat peran tersebut saling terintegrasi dalam proses perumusan strategi komunikasi, pengelolaan pesan institusi, pemilihan media komunikasi, serta pengendalian arus informasi publik. Kerangka ini menegaskan bahwa humas tidak sekadar menjalankan

fungsi teknis penyebaran informasi, melainkan berperan strategis dalam menjaga stabilitas reputasi dan legitimasi organisasi.

Perkembangan media digital turut memperluas ruang kerja humas pemerintah. Kanal komunikasi tidak lagi terbatas pada media konvensional seperti konferensi pers atau siaran resmi, tetapi juga merambah media sosial yang memungkinkan interaksi dua arah secara langsung. Media sosial menghadirkan karakter komunikasi yang real-time, partisipatif, dan terbuka sehingga menjadi medium strategis bagi lembaga publik dalam menyampaikan informasi sekaligus memantau respons masyarakat.

Dalam praktik komunikasi digital pemerintahan, Instagram menjadi salah satu platform yang strategis karena kemampuannya mengintegrasikan pesan visual dan naratif secara simultan. Karakter visual, interaktif, dan real-time memungkinkan institusi menyampaikan respons krisis secara lebih komunikatif sekaligus membangun kedekatan dengan publik.

Pengelolaan komunikasi ketika situasi krisis pemerintah juga relevan dikaji melalui perspektif teori komunikasi krisis. Salah satu kerangka teoretis yang banyak digunakan adalah Situational Crisis Communication Theory yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs. Teori ini menekankan bahwa efektivitas respons krisis dipengaruhi oleh atribusi tanggung jawab publik terhadap organisasi. SCCT mengelompokkan strategi respons seperti denial, diminishing, dan rebuilding yang dipilih berdasarkan tingkat persepsi kesalahan institusi. Melalui pendekatan tersebut, organisasi dapat merancang strategi komunikasi yang adaptif untuk meminimalkan dampak reputasi sekaligus memulihkan kepercayaan publik.

Kepercayaan publik menjadi fondasi penting dalam komunikasi pemerintahan. Kepercayaan dipahami sebagai tingkat keyakinan masyarakat terhadap kredibilitas, transparansi, serta tanggung jawab institusi dalam menjalankan kewenangannya. Kepercayaan tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui evaluasi publik terhadap cara lembaga merespons persoalan dan menunjukkan komitmen perbaikan secara berkelanjutan.

Salah satu lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pelayanan publik adalah Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Kompleksitas tugas dan tingginya ekspektasi publik menjadikan lembaga ini rentan terhadap sorotan ketika muncul persoalan kebijakan maupun administrasi pertanahan.

Dalam beberapa tahun terakhir, dinamika isu pertanahan di ruang digital menunjukkan bahwa persoalan yang muncul dapat dengan cepat menjadi perhatian nasional dan memicu perbincangan luas di media sosial. Kecepatan arus informasi, intensitas pemberitaan media online, serta tingginya partisipasi masyarakat membuat suatu isu berkembang menjadi diskursus publik berskala nasional dalam waktu singkat.



Gambar 1.1 Pemberitaan media mengenai konten ATR/BPN terkait isu pagar laut.

Sumber : <https://infopublik.id/kategori/nasional-ekonomi-bisnis/898550/kementerian-atr-bpn-klarifikasi-isu-pagar-laut-tegaskan-kewenangan-berdasarkan-area>

Diakses pada tanggal 5 Maret 2026 pukul 20.20

Situasi tersebut menuntut kesiapan humas lembaga dalam merespons isu secara komunikatif dan strategis. Humas tidak hanya berperan menyampaikan klarifikasi, tetapi juga memastikan pesan institusi tersampaikan secara tepat waktu, akurat, dan transparan guna mengendalikan arus informasi serta meredam spekulasi yang berkembang di ruang publik. Dalam dinamika komunikasi krisis, ketepatan respons menjadi krusial karena keterlambatan informasi dapat memicu kesalahpahaman yang berpotensi memperburuk persepsi publik terhadap institusi. Oleh sebab itu, humas dituntut mampu mengelola komunikasi secara terstruktur melalui perencanaan pesan yang matang, pemilihan kanal komunikasi yang sesuai, serta penyampaian narasi institusional yang konsisten.

Lebih jauh, peran humas dalam situasi krisis juga berkaitan dengan upaya menjaga stabilitas reputasi organisasi. Ketika suatu isu berkembang menjadi krisis reputasi, efektivitas peran humas menjadi faktor penentu dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat serta menjaga legitimasi institusi di tengah sorotan publik. Komunikasi yang dikelola secara strategis memungkinkan institusi menunjukkan tanggung jawab, keterbukaan informasi, serta komitmen perbaikan sehingga persepsi negatif dapat diminimalkan dan hubungan dengan publik tetap terjaga secara konstruktif.

Dalam konteks tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional memanfaatkan akun Instagram resminya sebagai kanal komunikasi publik untuk menyampaikan klarifikasi, informasi kebijakan, serta pesan institusional sebagai bagian dari praktik komunikasi krisis di ruang digital. Pemanfaatan Instagram mencerminkan adaptasi institusi terhadap perkembangan pola komunikasi masyarakat yang semakin terhubung melalui media sosial. Platform ini memungkinkan penyampaian pesan secara cepat, luas, dan simultan melalui integrasi konten visual dan naratif yang lebih komunikatif.



Gambar 1.2 Unggahan Instagram resmi ATR/BPN sebagai respons komunikasi krisis institusi

Sumber :

https://www.instagram.com/p/DFNaTLSScJE/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==,

Diakses pada tanggal 5 Maret 2026 pukul 20.47

Melalui Instagram, humas tidak hanya menyebarkan informasi satu arah, tetapi juga membuka ruang interaksi yang memungkinkan publik memberikan tanggapan secara langsung. Fitur komentar, berbagi ulang, dan penyebaran lintas platform menjadikan Instagram sebagai medium yang efektif dalam membangun dialog serta memantau respons publik secara real-time. Dengan demikian, pemanfaatan Instagram oleh ATR/BPN menunjukkan bahwa komunikasi pemerintahan dalam situasi krisis telah bertransformasi menuju model komunikasi digital yang lebih partisipatif, responsif, dan terbuka.

Pemanfaatan Instagram sebagai kanal komunikasi dalam situasi krisis menunjukkan adanya transformasi pola komunikasi pemerintahan menuju model yang lebih terbuka dan partisipatif. Media sosial memungkinkan institusi tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga membuka ruang dialog yang memberi kesempatan kepada publik untuk memberikan tanggapan, pertanyaan, maupun kritik secara langsung. Interaktivitas tersebut memperlihatkan bahwa komunikasi di era digital tidak lagi bersifat linier, melainkan berlangsung dalam dinamika komunikasi dua arah yang terus berkembang.

Di sisi lain, karakter komunikasi digital yang serba cepat juga menuntut kesiapan humas dalam mengelola pesan secara strategis. Keterlambatan respons, ketidakkonsistenan narasi, maupun kurangnya transparansi informasi dapat memicu kesalahpahaman yang berpotensi memperburuk situasi krisis. Oleh karena itu, humas pemerintah dituntut untuk mampu mengintegrasikan ketepatan informasi, kecepatan respons, serta sensitivitas komunikasi publik dalam setiap pesan yang disampaikan melalui media sosial.

Dalam konteks pemerintahan, media sosial juga berfungsi sebagai sarana representasi tindakan institusi di hadapan publik saat menghadapi krisis. Pesan yang disampaikan tidak hanya dimaknai sebagai informasi, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan administratif lembaga terhadap persoalan yang terjadi. Dengan demikian, komunikasi yang dilakukan humas melalui platform digital menjadi bagian dari upaya membangun persepsi positif sekaligus memperkuat legitimasi institusi.

Melalui praktik komunikasi digital tersebut, efektivitas peran humas tidak hanya diukur dari intensitas penyampaian pesan, tetapi juga dari sejauh mana komunikasi yang dilakukan mampu membangun pemahaman publik serta menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi dalam situasi krisis yang dikelola secara strategis berkontribusi langsung terhadap stabilitas reputasi lembaga pemerintah di tengah dinamika opini publik yang terus berkembang.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan komunikasi pemerintah di era digital semakin kompleks dan tidak lagi dapat ditangani melalui pendekatan komunikasi konvensional yang bersifat satu arah. Perkembangan media sosial telah mengubah lanskap komunikasi publik menjadi ruang yang terbuka, partisipatif, dan bergerak cepat, sehingga setiap isu yang muncul berpotensi berkembang menjadi krisis persepsi dalam waktu singkat. Arus informasi yang masif, tingginya keterlibatan warganet, serta dinamika opini yang terus bergulir membuat institusi pemerintah berada dalam pengawasan publik yang intens. Dalam situasi semacam ini, keterlambatan respons, ketidaktepatan pesan, maupun komunikasi yang kaku berpotensi memperburuk persepsi masyarakat dan memperlemah legitimasi institusi di ruang publik digital.

Dalam konteks pemerintahan, dinamika tersebut berkaitan langsung dengan keberlangsungan kepercayaan publik sebagai fondasi relasi antara negara dan masyarakat. Kepercayaan publik bukan sekadar aspek reputasional, melainkan modal sosial yang menentukan efektivitas pelayanan publik, keberterimaan kebijakan, serta stabilitas hubungan antara pemerintah dan warga negara. Ketika komunikasi dalam situasi krisis tidak dikelola secara tepat, dampaknya tidak hanya merugikan citra lembaga, tetapi juga

berpotensi menimbulkan resistensi sosial dan menurunkan keyakinan masyarakat terhadap kapasitas institusi negara. Oleh karena itu, komunikasi dalam situasi krisis perlu dipahami sebagai instrumen strategis yang berperan langsung dalam menjaga legitimasi institusional sekaligus memulihkan kepercayaan masyarakat.

Urgensi tersebut menempatkan humas pemerintah sebagai aktor kunci dalam pengelolaan komunikasi publik. Fungsi humas tidak lagi terbatas pada penyebaran informasi administratif, melainkan berkembang menjadi peran strategis dalam merancang respons komunikasi, mengelola arus pesan institusi, serta menjaga stabilitas persepsi publik di tengah dinamika isu yang berkembang cepat. Humas menjadi penghubung antara kepentingan institusi dan kebutuhan informasi masyarakat, sekaligus berperan dalam memastikan bahwa komunikasi pemerintah tetap transparan, responsif, dan selaras dengan ekspektasi publik. Dengan demikian, efektivitas peran humas menjadi faktor penentu dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan publik saat institusi menghadapi situasi krisis.

Signifikansi peran tersebut semakin menguat ketika komunikasi institusional berlangsung di media sosial. Platform digital tidak hanya berfungsi sebagai saluran penyampaian informasi resmi, tetapi juga sebagai arena interaksi publik yang membentuk opini, persepsi, dan evaluasi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Karakter komunikasi yang real-time dan dialogis membuat setiap pesan institusi memiliki konsekuensi langsung terhadap pembentukan kepercayaan publik. Oleh karena itu, pemanfaatan media sosial menuntut strategi komunikasi yang terencana, konsisten, serta adaptif terhadap dinamika audiens digital.

Dalam konteks ini, Instagram menjadi salah satu medium strategis bagi komunikasi pemerintah karena kemampuannya mengintegrasikan pesan visual dan naratif secara simultan serta menjangkau audiens secara luas. Pemanfaatan Instagram sebagai kanal komunikasi resmi memungkinkan institusi menghadirkan respons yang lebih cepat, terstruktur, dan mudah diakses oleh masyarakat. Melalui platform ini, komunikasi pemerintah tidak hanya berlangsung sebagai penyampaian informasi, tetapi juga sebagai praktik representasi institusi di ruang publik digital.

Berkaitan dengan hal tersebut, Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional merupakan salah satu lembaga pemerintah yang memiliki keterkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat luas dalam pengelolaan pertanahan nasional. Kompleksitas tugas dan tingginya ekspektasi publik menjadikan institusi ini rentan terhadap sorotan ketika muncul isu pertanahan di ruang digital. Situasi tersebut menuntut

kesiapan humas institusi dalam mengelola komunikasi publik secara strategis melalui media sosial resmi sebagai ruang interaksi antara lembaga dan masyarakat.

Berdasarkan dinamika tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami secara mendalam bagaimana peran humas dijalankan dalam membangun kepercayaan publik pada situasi krisis di media sosial, khususnya melalui Instagram resmi Kementerian ATR/BPN. Fokus ini menegaskan bahwa penelitian tidak hanya mengkaji aktivitas komunikasi secara umum, tetapi secara spesifik menelaah bagaimana peran kehumasan dijalankan, bagaimana strategi komunikasi dirancang, serta bagaimana praktik komunikasi tersebut berkontribusi terhadap pembentukan kepercayaan publik.

Melalui pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik komunikasi humas pemerintah dalam konteks digital saat menghadapi situasi krisis. Kajian ini diharapkan dapat memperjelas kontribusi strategis peran humas dalam menjaga legitimasi institusi, memperkuat relasi pemerintah dan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan di era komunikasi digital.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana peran Humas Kementerian ATR/BPN dalam membangun kepercayaan publik pada situasi komunikasi krisis?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam bagaimana peran Humas Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional dalam membangun kepercayaan publik pada situasi komunikasi krisis. Fokus ini diarahkan untuk memahami praktik kehumasan sebagai bagian dari strategi komunikasi institusional pemerintah ketika menghadapi dinamika isu publik yang berpotensi memengaruhi persepsi serta tingkat kepercayaan masyarakat.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan bagaimana humas menjalankan fungsi strategisnya dalam merancang respons komunikasi krisis, mengelola dan mengonstruksi pesan institusi, memanfaatkan karakter komunikasi digital di media sosial, serta membangun relasi komunikasi dengan publik sebagai bagian dari upaya menjaga reputasi dan legitimasi lembaga di ruang digital. Dengan demikian, penelitian ini menempatkan peran humas sebagai elemen kunci dalam proses pembentukan

dan penguatan kepercayaan publik melalui praktik komunikasi krisis yang terencana dan terstruktur.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi sekaligus praktik kehumasan pemerintahan di era digital. Perkembangan teknologi komunikasi dan meningkatnya dinamika opini publik di media sosial menuntut lembaga pemerintah untuk semakin adaptif dalam mengelola komunikasi, terutama dalam situasi krisis yang berpotensi memengaruhi reputasi dan legitimasi institusi. Dalam konteks tersebut, kajian mengenai peran humas menjadi penting karena komunikasi tidak lagi dipahami sebagai aktivitas administratif semata, melainkan sebagai instrumen strategis dalam membangun dan menjaga kepercayaan publik.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya pada bidang hubungan masyarakat pemerintahan, komunikasi dalam situasi krisis, dan komunikasi digital. Penelitian ini juga diharapkan memperkaya pemahaman akademik mengenai praktik peran humas dalam konteks institusi pemerintah yang menghadapi dinamika krisis di ruang publik digital.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas penerapan konsep peran humas dan teori komunikasi dalam situasi krisis pada konteks media sosial pemerintahan, sehingga dapat menjadi referensi konseptual bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang mengkaji komunikasi strategis lembaga publik di era digital.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rujukan bagi praktisi hubungan masyarakat pemerintah dalam merancang strategi komunikasi yang efektif, adaptif, dan transparan saat menghadapi situasi krisis melalui media sosial.

Temuan penelitian ini juga diharapkan dapat membantu lembaga pemerintah dalam mengoptimalkan pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi publik yang tidak hanya berfungsi menyampaikan informasi, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat serta memperkuat legitimasi institusi di tengah dinamika opini publik.

1.5 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran mengenai arah, kerangka berpikir, serta langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan. Adapun sistematika penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab utama, yaitu sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan skripsi. Bagian ini menjelaskan konteks penelitian dan alasan mengapa topik ini penting untuk dikaji.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini memaparkan landasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian. Kajian pustaka ini menjadi dasar konseptual yang memperkuat analisis penelitian, meliputi teori komunikasi strategis, komunikasi krisis, humas pemerintah, kepercayaan publik, serta penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi publik.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini berisikan metodologi penelitian yang meliputi jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, teknik pengambilan data, uji keabsahan data serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menyajikan gambaran umum objek penelitian, hasil analisis praktik komunikasi yang dijalankan oleh Humas Kementerian ATR/BPN melalui Instagram resmi dalam situasi krisis, serta temuan wawancara dengan para informan. Selain itu, bab ini juga memuat pembahasan hasil penelitian yang diinterpretasikan dengan mengacu pada landasan teori dan kerangka konseptual yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

BAB V Kesimpulan

Bab berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian secara keseluruhan serta saran yang diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis maupun akademik bagi pengembangan kajian komunikasi, khususnya terkait praktik humas pemerintahan.

Dengan sistematika penulisan tersebut, penelitian ini disusun secara sistematis agar mampu memberikan gambaran yang terarah dan komprehensif mengenai fokus serta tahapan penelitian.