

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa saat ini yang dapat dibilang merupakan masa modernisasi, menjadikan manusia dapat melakukan segala proses komunikasi dalam aspek kehidupannya. Perkembangan teknologi khususnya pada komunikasi sangat berdampak dan berperan penting dalam keberlangsungan aktivitas kehidupan. Komunikasi merupakan hal yang mendasar untuk bersosialisasi antara satu individu dengan individu lainnya. Dengan demikian, komunikasi dapat dikatakan suatu unsur yang sangat penting dalam aspek kehidupan dan bersosial.

Komunikasi dikatakan sebuah proses kegiatan untuk penyampaian pesan baik antar individu maupun antar kelompok. Komunikasi bukan termasuk hal yang statis dan diam. Tidak ada sesuatu yang mutlak dalam berkomunikasi, karena adanya perbedaan lawan bicara dan lingkungan (Devito, 2007).

Seperti pendapat Devito, komunikasi bukan suatu hal yang statis dan diam. Oleh karena itu, kemauan untuk terus mengasah keterampilan dalam berkomunikasi baik secara akademik maupun kegiatan di luar itu merupakan hal pokok yang sangat berpengaruh. Seperti pada ilmu hubungan masyarakat (humas), komunikasi dapat diartikan sebagai suatu keahlian utama yang harus dimiliki oleh tiap individu yang berkecimpung pada bidang yang mengharuskan untuk berinteraksi dengan banyak orang. Penggunaan komunikasi akan membantu suatu melancarkan interaksi suatu instansi atau organisasi dengan publik. Terbentuknya opini publik yang positif dapat memberikan

Menurut Rob Franklin, adanya internet mempengaruhi perkembangan institusi bidang media maupun dunia bisnis, termasuk . Di dunia bisnis teknisi humas seorang PR atau humas internet juga mempengaruhi saluran komunikasi baru untuk berhubungan dengan publik. Internet mengubah cara berkomunikasi, bahkan “praktisi pr atau humas memiliki saluran langsung dalam berkomunikasi dengan publiknya tanpa harus bertemu secara langsung.

Menurut Tom Kelleher, internet merupakan fasilitas berupa jaringan secara luas yang dapat digunakan oleh seluruh masyarakat. Penggunaan internet dapat mengemukakan komputer dengan suatu sistem beserta kabel perangkat-perangkatnya serta adanya jaringan perangkat yang digunakan untuk mempermudah masyarakat dalam berkomunikasi. Jaringan perangkat tersebut terhubung satu sama lain untuk memudahkan masyarakat secara global dalam berkomunikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi tentunya akan memunculkan inovasi-inovasi yang dapat dikembangkan oleh internet. Inovasi tersebut akhirnya memunculkan Web 2.0. Inovasi ini akan memperkenalkan suatu sistem yang akan memudahkan setiap individu maupun kelompok dalam

berkomunikasi, inovasi ini disebut dengan Web sosial.

Pada suatu instansi atau organisasi teknisi humas atau public relations bertugas sebagai penghubung antar instansi. Teknisi humas akan dihadapkan dengan beberapa tantangan serta perubahan zaman yang cepat. Seiring dengan perkembangan teknologi, informasi serta komunikasi humas juga harus terus beradaptasi, karena humas merupakan teknisi jembatan penghubung. Cakupan humas pada lembaga pemerintah juga bertugas untuk mengumpulkan suatu data, mengolah serta menyebarkan informasi yang terkait program atau kebijakan yang telah didapatkan. Teknisi humas juga berhak memberikan opini serta aspirasi yang berkembang di masyarakat luas terhadap suatu instansinya.

Sesuai dengan adanya perkembangan teknologi komunikasi peran humas pada lembaga pemerintah lebih mendapat dorongan untuk menggunakan media yang sesuai dengan keperluan lembaga tersebut, agar penyampaian informasi untuk publik internal maupun eksternal dapat terlaksana dengan baik. Daerah perkotaan merupakan daerah dengan tingkat penggunaan media sosial yang cukup tinggi dan pesat. Bahkan, media sosial dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer dalam kegiatan komunikasi masyarakat luas setiap harinya, media sosial juga sudah membuat beberapa orang menjadi ketergantungan setiap harinya. Berdasarkan survey Hootsuite yang bekerja sama dengan *We Are Social*, survey tersebut menjelaskan penduduk Indonesia yang aktif di media sosial sebanyak 4,20 milyar (53,6% dari jumlah populasi di dunia).

Laporan *We Are Social* menjelaskan total populasi Indonesia telah mencapai 7,83 miliar dari jumlah penduduk, sedangkan pengguna internetnya sebesar 4,20 miliar atau dapat dikatakan sebesar 53,6% dari jumlah populasi di dunia.

Dilihat berdasarkan jumlah pengguna internetnya, dapat dikatakan bahwa semua penduduk Indonesia telah mengakses media sosial.

Penyebaran informasi secara efektif dan efisien bagi masyarakat global dapat dilakukan melalui media sosial. Dengan pesatnya perkembangan internet dan penggunaan media sosial memunculkan beberapa dampak positif tetapi juga memunculkan dampak negatif. Sehingga, terkadang informasi yang diterima dan beredar luas pada kalangan masyarakat belum bisa diketahui validitasnya. Teknisi humas pada Pemerintah Kota Bekasi diwajibkan untuk mengelola media sosial dengan baik. Segala informasi yang berkaitan dengan lembaga penaug dapat tersampaikan dengan baik. Selain itu humas juga harus dapat mengelola berbagai sumber informasi dan saluran komunikasi secara efektif, agar informasi yang tersebar pada masyarakat merupakan informasi yang tepat dan terjamin kredibilitasnya.

Humas Pemerintah Kota Bekasi memiliki peranan penting dalam penyebaran informasi dan pembentukan citra mengembangkan hubungan pemerintah dengan masyarakat dan ketentraman masyarakat dalam mendapatkan informasi yang benar secara luas dan merata. Pemerintahan Kota

menyampaikan informasi program kerja dengan menggunakan media sosial seperti Instagram, Twitter, dan Facebook agar masyarakat mengerti apa saja kegiatan yang sedang dilakukan ataupun terkendala untuk dilakukan. Alasan menggunakan media sosial tersebut karena menurut survei banyak diminati di negara Indonesia. Fungsi dan kegunaan media sosial tersebut berbeda-beda, seperti Facebook dan Instagram hanya mengeluarkan fitur untuk memposting foto atau video dan artikel mengenai Pemerintah Kota Bekasi, sedangkan Twitter lebih berfokus terhadap penyampaian informasi berbasis teks hingga 280 karakter atau lebih (sesuai dengan kebijakan aplikasi). Namun, dibalik perbedaannya media sosial juga memiliki persamaan yaitu berbagi informasi mengenai kebijakan, aktivitas, serta pencapaian yang diraih oleh Pemerintah Kota Bekasi. Terdapat beberapa program yang kemungkinan masih asing atau belum diketahui oleh masyarakat Bekasi, dengan adanya media sosial dengan akun resmi Pemerintah Kota Bekasi, masyarakat dapat mengerti informasi serta apa saja yang dilakukan atau kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah dan program kerja Walikota Bekasi.

Dengan pesatnya masyarakat yang menggunakan sosial media pada masa saat ini, menjadikan komunikasi menjadi salah satu alternatif yang sangat penting karena kemudahan dalam penyebaran informasi yang ditawarkannya. Besarnya potensi media sosial sebagai media komunikasi dan penyebaran informasi dapat terlihat dari jumlah tersebut. Pada jurnal "*social networks and the challenge for public relation*" yang dikutip oleh McLennan & Howell mengusulkan agar media sosial dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh suatu organisasi atau suatu instansi untuk membangun hubungan antara institusi dengan publik serta memberikan informasi-informasi dan layanan baik secara langsung maupun tidak langsung (McLennan, Howell 2011: 11).

Dilihat dari data dan permasalahan yang ada, media sosial menjadi jembatan bagi Humas Kota Bekasi dalam berkomunikasi dengan masyarakat. Maka dari itu, tujuan dari penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui secara detail mengenai strategi komunikasi humas yang digunakan dalam menggunakan media sosial sebagai media komunikasi dengan masyarakat.



Instagram

Facebook

Twitter

Gambar 1.1

### Media Sosial yang Digunakan Pemkot Bekasi dalam Menyampaikan Informasi Ke Masyarakat

#### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas, peneliti menemukan permasalahan pada penelitian ini yaitu:

- a. Bagaimana strategi komunikasi Humas Pemerintahan Kota Bekasi dalam menyampaikan informasi kegiatan pemerintah kota melalui media sosial?

#### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang ditargetkan untuk tercapai oleh peneliti apabila penelitian ini telah diselesaikan. Penelitian ini bertujuan adalah untuk:

- a. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara detail atau mendalam strategi komunikasi humas pemerintah kota Bekasi melalui media sosial.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Tentunya pada suatu penelitian akan memunculkan suatu manfaat. Penelitian akan memunculkan dua manfaat, baik manfaat akademis maupun manfaat praktis. Manfaat teoritis terkadang merupakan hasil penelitian yang diharapkan dapat memberikan sumbangsih bagi pengembangan suatu konsep atau suatu teori komunikasi pada umumnya dan komunikasi Hubungan Masyarakat pada khususnya. Manfaat praktis akan disebutkan secara tersurat berguna bagi masyarakat.

##### 1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kebermanfaatannya yang berkaitan dengan strategi komunikasi melalui media sosial pada bidang Humas serta pengembangan Ilmu Komunikasi dalam bidang konsentrasi Hubungan Masyarakat terutama dalam hal strategi khususnya pada penelitian.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan memunculkan hasil yang diharapkan dapat memberi masukan pada praktisi Hubungan Masyarakat terutama dalam penyediaan data sebagai bahan informasi atau acuan bagi pihak terkait dengan permasalahan penelitian yang tengah dikaji, yaitu strategi komunikasi melalui media sosial pada bidang Humas.