

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Indosiar Visual Mandiri (Indosiar) merupakan perusahaan televisi swasta berskala nasional. Program siaran Indosiar menyajikan tayangan yang diproduksi secara *in-house* maupun *out-house*. Beragam siaran *in-house* yang merupakan hasil produksi yang dilakukan oleh tim kreatif indosiar, yaitu program berita, musik, *talk show* dan *infotainment*. Dalam menumbuhkan pemahaman masyarakat tentang perusahaan Indosiar sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pertelevisian, maka diadakannya *open house* bagi publik eksternal untuk lebih mengenal perusahaan Indosiar melalui informasi yang disampaikan humas, yaitu mengenai cara produksi *in-house* Indosiar dan segala sesuatu hal tentang perusahaan Indosiar.

Open house yang diadakan perusahaan Indosiar dalam bentuk kunjungan dari berbagai sekolah, perguruan tinggi, bahkan lembaga atau institusi pemerintahan. Kegiatan ini berguna untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*) dan pengenalan (*awarness*) peserta kunjungan. Tentunya agar hal tersebut tercapai dibutuhkan peran seorang humas yang mampu melayani peserta dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan,

Umumnya pelayanan ditujukan kepada pelanggan yang menggunakan produk atau jasa. Namun, dalam kegiatan kunjungan pun sudah sewajarnya perusahaan juga harus memperhatikan pelayanan bagi publiknya yang melakukan kunjungan. Karena, peserta kunjungan atau pengunjung merupakan bagian dari stakeholder perusahaan yang sama pentingnya dengan stakeholder lainnya yang harus dibina hubungan baik antara perusahaan dengan publiknya. Salah satunya dengan cara memberikan pelayanan terbaik guna memenuhi kebutuhan peserta kunjungan dalam memperoleh informasi.

Kegiatan kunjungan ini sebagai upaya yang dilakukan Perusahaan Indosiar untuk memberikan pemahaman kepada publik eksternal untuk mengenal lebih luas mengenai perusahaan Indosiar serta mengkomunikasikan visi dan misi yang hendak dicapai serta mengedukasikan tentang proses produksi program acara televisi. Melalui pemahaman dan pengetahuan yang diperoleh peserta kunjungan dapat membangun citra perusahaan Indosiar.

Citra perusahaan berasal dari apa yang publik lihat dan ketahui. Citra terbentuk dari persepsi yang menghasilkan penilaian terhadap sumber daya manusia, identitas perusahaan, kinerja, budaya, sistem, dan kebijakan. Membentuk citra perusahaan yang baik atau positif dapat dilakukan dengan menciptakan kualitas pelayanan di dalam kegiatan kunjungan.

Dalam membangun citra positif perusahaan, perusahaan bisa memanfaatkan kegiatan kunjungan dengan disertai kualitas pelayanan. Semakin baik kualitas pelayanan, maka peserta kunjungan akan semakin lebih

memahami dan mengenal lebih mendalam tentang segala sesuatu tentang perusahaan.

Hal tersebutlah yang diupayakan perusahaan Indosiar dalam memperoleh citra yang baik dibenak pengunjung. Humas berusaha memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman mengenai perusahaan Indosiar pada saat *open house* berlangsung dalam bentuk kegiatan kunjungan. Dengan adanya hal tersebut diharapkan dapat menciptakan citra yang sangat baik bagi perusahaan Indosiar

1.2 Rumusan Masalah

Menarik kesimpulan dari latar belakang yang telah dikemukakan, maka peneliti mencoba menyusun rumusan masalah yang tepat adalah Sejahteramana Hubungan Kualitas Pelayanan Humas dengan Citra PT. Indosiar Visual Mandiri (Indosiar) Kepada Peserta *Open House* (Kunjungan)?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana hubungan kualitas pelayanan humas dengan citra PT. Indosiar Visual Mandiri (Indosiar) pada peserta *open house* (kunjungan), yaitu:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan humas.
2. Untuk mengetahui citra PT. Indosiar Visual Mandiri.
3. Untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan humas dengan citra PT. Indosiar Visual Mandiri (Indosiar).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dapat memberikan sumbangan pemikiran pada ilmu komunikasi terutama mengenai kualitas layanan Humas dalam *open house* (kunjungan) di PT. Indosiar Visual mandiri.

1.4.2 Manfaat Praktis

Memberikan masukan kepada PT. Indosiar Visual Mandiri mengenai kualitas layanan Humas dalam *open house* (kunjungan).

1.5 Sistematika Penelitian

BAB I PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang masalah dengan disertai identifikasi masalah, rumusan masalah dan keterbatasannya. Dalam bab

ini dikemukakan pula tujuan penelitian serta manfaat dari penelitian yang dilakukan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan landasan teori yang menunjang pembahasan yang meliputi konsep – konsep.

BAB III METODE PENELITIAN

Membahas cara-cara peneliti mengumpulkan data guna menunjang penelitian dan memberikan gambaran singkat mengenai permasalahan yang dibahas.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Berisi mengenai hasil penelitian yang mencakup gambaran subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup ini berisi kesimpulan yang didapatkan peneliti dalam penelitian dan saran peneliti untuk kemajuan perusahaan.