

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Tidak akan berlangsung komunikasi yang baik di perusahaan atau instansi pemerintah tanpa peran humas. Menurut Sari dalam Sujanto (2021:13), fungsi utama dari hubungan masyarakat (humas) adalah sebagai perantara yang menghubungkan organisasi dengan masyarakat agar tercapai *mutual understanding* (saling pengertian). Tujuannya adalah untuk mengembangkan dan memelihara perilaku positif masyarakat terhadap perusahaan atau instansi. Dalam instansi pemerintah, salah satu tugas pokok humas adalah mengenalkan program-program pemerintah kepada masyarakat, mengawasi opini masyarakat terhadap instansi, membangun citra positif dan kepercayaan publik serta menjadi penghubung antara instansi dan masyarakat.

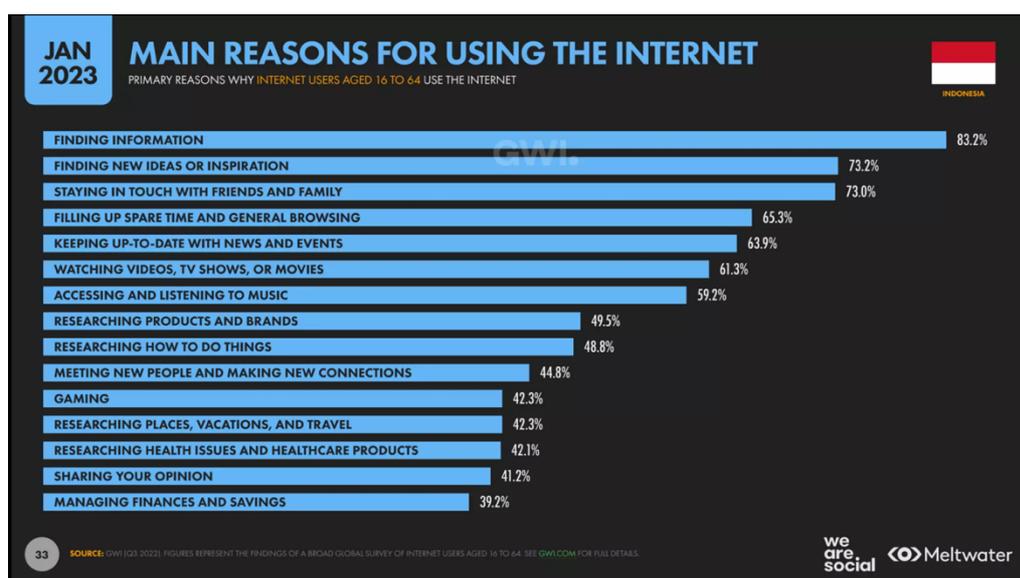
Peran humas di instansi pemerintah juga mencakup penyediaan akses informasi kepada masyarakat karena masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh informasi. Dalam menjalankan fungsinya, humas dalam instansi pemerintah tentunya tidak terlepas dari pelayanan informasi publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat dan tepat, setiap badan publik wajib menyediakan sistem layanan informasi sejalan dengan standar yang berlaku. Seorang humas tentu mempunyai cara dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang program atau kebijakan dari instansinya.

Instansi pemerintahan tentunya membutuhkan media komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi. Media massa merupakan sumber informasi utama dan sebagai alat yang digunakan untuk mempengaruhi masyarakat (Nadie, 2018:36). Di era modern seperti saat ini, media massa bukan lagi menjadi sebuah perantara namun sudah menjadi gaya hidup bagi masyarakat. Berkembangnya media massa

membuat masyarakat bebas memilih media yang mereka inginkan untuk mencari informasi tanpa adanya batasan jarak dan waktu.

Internet merupakan salah satu bentuk media komunikasi dan informasi yang interaktif serta dapat terakses dengan seluruh dunia. Penggunaan internet merupakan metode yang efektif dalam penyampaian informasi kepada khalayak secara cepat, mudah dan efisien. Internet juga memberikan kemudahan terhadap masyarakat karena informasi bisa didapatkan dimanapun dan kapanpun selama terhubung dengan internet.

Berkenaan dengan perkembangan teknologi, humas pemerintah perlu memaksimalkan penggunaan internet secara optimal guna mendukung aktifitas di lingkungan pemerintahan. Hal tersebut dapat dilihat dari cara humas dalam menyiapkan serta menggunakan internet sebagai *platform* untuk mempermudah penyampaian informasi dengan tujuan memperbaiki kualitas penyebaran informasi terhadap publik (Hastuti dan Eny, 2020:42). Informasi menjadi salah satu kebutuhan dasar bagi individu maupun khalayak yang harus terpenuhi, karena informasi diperlukan untuk berbagai tujuan.



**Gambar 1. 1 Alasan Penggunaan Internet**  
Sumber : *Wearesocial Hootsuite* (2023)

Berdasarkan hasil riset Wearesocial Hootsuite yang dirilis Januari 2023, alasan utama masyarakat dalam menggunakan internet juga lebih banyak digunakan untuk mencari informasi. Sebanyak 83,2% masyarakat menggunakan internet untuk menemukan informasi. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa internet dianggap cukup efektif dalam publikasi informasi kepada masyarakat luas karena banyaknya keunggulan yang dimilikinya.

Salah satu sisi positif dari perkembangan internet adalah pemanfaatan media sosial. Khan (2017:3) dalam bukunya *Social Media for Government* mengatakan “*social media is an easy to use internet-based platform that provides users with opportunities to create and exchange content such as information, opinions and interests in a many-to-many context*”. (Media sosial adalah platform berbasis internet yang mudah digunakan dan memberikan kesempatan kepada penggunanya untuk pertukaran konten seperti informasi, opini, dan minat dalam konteks yang beragam).

Media sosial tidak bisa dipisahkan dari kegiatan sehari-hari karena merupakan sarana komunikasi secara *virtual* dan tidak terbatas. Kemudahan dalam mengakses media sosial juga menjadi faktor banyaknya masyarakat yang tertarik untuk menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial juga tidak hanya pada komputer saja tapi bisa juga di akses menggunakan perangkat lainnya. Whatsapp, Instagram, Facebook dan Tiktok adalah media sosial yang paling banyak digunakan.

Kementerian Agama Kota Cirebon merupakan instansi pemerintah yang memiliki kewajiban untuk mengelola informasi keagamaan di wilayah Kota Cirebon. Salah satu tugas penting dari Kementerian Agama Kota Cirebon adalah menyebarkan informasi mengenai ibadah haji. Ibadah Haji adalah salah satu ibadah yang wajib dan penting bagi umat muslim karena merupakan bagian dari rukun Islam. Kota Cirebon dikenal dengan julukan "Kota Wali" karena sebagian besar penduduknya beragama

Islam. Berdasarkan data BPS Provinsi Jawa Barat pada Tahun 2021, pemeluk agama islam di Kota Cirebon sebanyak 302.317 sehingga termasuk dalam 5 besar daerah yang mempunyai jumlah jamaah haji terbanyak di Provinsi Jawa Barat. Pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan perlindungan kepada jamaah haji termasuk informasi tentang pelayanan administrasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan informasi lainnya (Suhendi et al, 2022:153).

Sebagai instansi resmi yang menaungi penyelenggaraan ibadah haji di tingkat daerah, Kementerian Agama Kota Cirebon tentu saja harus menyediakan informasi terkait pelayanan haji yang memudahkan masyarakat. Pada dasarnya pelaksanaan ibadah haji dilakukan setiap tahun. Pelaksanaan ibadah haji bersifat massal dalam jangka waktu terbatas, maka dari itu humas Kementerian Agama Kota Cirebon melakukan berbagai cara agar informasi terkait pelaksanaan haji mudah didapatkan oleh para jamaah haji.

Publikasi informasi merupakan salah satu kegiatan yang dijalankan oleh humas Kementerian Agama Kota Cirebon Kegiatan publikasi juga sebagai bentuk dukungan dalam menyebarkan informasi terkait ibadah haji. Informasi yang dipublikasikan oleh humas Kementerian Agama Kota Cirebon membantu para jamaah haji dalam memperoleh informasi seputar haji dengan lebih mudah selama mereka tetap terhubung dengan internet. Kegiatan publikasi juga semakin dimudahkan dengan hadirnya media sosial. Terutama saat ini, dengan jumlah jamaah haji di Kota Cirebon yang terus bertambah, tentunya Kementerian Agama Kota Cirebon perlu meningkatkan layanan kepada para jamaah dengan menggunakan *platform* media sosial sebagai sarana informasi haji.

Strategi merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh individu atau organisasi dengan tujuan jangka panjang dan memastikan rencana yang sudah disusun

dapat dengan berjalan baik. Dalam konteks penyebaran informasi haji, strategi yang dapat dilakukan oleh humas adalah pemilihan dan pemakaian media yang tepat. Media sosial juga dinilai efektif karena kecepatan penyebaran informasi kepada publik dan komunikasi yang interaktif sehingga humas memperoleh *feedback* secara langsung dan dapat menghemat biaya pengeluaran. Hal ini bertujuan agar memudahkan dan mengoptimalkan pelayanan melalui media sosial yang digunakan sebagai sarana informasi haji di Kementerian Agama Kota Cirebon.

Kementerian Agama Kota Cirebon memiliki tiga akun media sosial resmi, yaitu Instagram, Facebook dan Youtube. Selain itu, Kementerian Agama Kota Cirebon juga memiliki website untuk menggunggah informasi yang dikemas ke dalam bentuk berita. Namun, masyarakat lebih sering menggunakan media sosial dibandingkan website untuk mencari informasi. Dalam konteks ini, humas Kementerian Agama Kota Cirebon lebih memilih menggunakan media sosial agar menarik perhatian publik. Dengan adanya foto atau video pada setiap postingan, masyarakat dapat lebih memahami suatu kegiatan ataupun berita.

Strategi yang oleh dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon adalah menyusun sebuah cara dalam menyampaikan informasi kegiatan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon melalui media sosial. Hal ini dilakukan agar masyarakat tahu apa saja informasi terkait bidang keagamaan di Kota Cirebon. Menurut data yang diperoleh dari media sosial Kementerian Agama Kota Cirebon, terdapat 28 informasi terkait ibadah haji yang telah diunggah melalui berbagai platform. Hasil data ini dihitung sejak bulan April 2023 hingga Agustus 2023.

**Tabel 1. 1 Rekapitulasi Konten di Media Sosial**

<b>Media Sosial</b>	<b>Jenis Konten</b>	<b>Jumlah Unggahan</b>
Instagram	Informasi Haji	23
	Kegiatan Hari Besar	5
	Informasi Nikah	4
	Sertifikasi Halal	8
	Moderasi Beragama	3
Facebook	-	-
Youtube	Informasi Haji	5
	Kegiatan Hari Besar	2
	Moderasi Beragama	1
	Kegiatan Kantor	3

Berdasarkan rekapitulasi unggahan di media sosial Kementerian Agama Kota Cirebon, dapat dikatakan bahwa informasi terkait ibadah haji merupakan konten yang paling sering dibuat oleh humas Kementerian Agama Kota Cirebon dibandingkan dengan informasi keagamaan lainnya.

Humas Kementerian Agama Kota Cirebon juga berusaha menyampaikan informasi dengan menarik agar masyarakat bisa dengan bebas memberikan opininya terhadap Kementerian Agama Kota Cirebon. Penggunaan media sosial juga memudahkan humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam mendapatkan respon dari khalayak, kritik serta saran yang dapat membangun dan meningkatkan citra dan kinerja Kementerian Agama Kota Cirebon. Hal ini juga merupakan bagian dari pelayanan yang dilakukan oleh Kementerian Agama Kota Cirebon dalam meminimalisir waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mencari informasi haji. Masyarakat bisa dengan mudah melihat informasi tersebut melalui media sosial.

Dari observasi awal, dapat dilihat bahwa penggunaan media sosial di Kementerian Agama Kota Cirebon masih memiliki beberapa masalah seperti terbatasnya staf humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon sehingga kurang memberikan perhatian lebih dalam penyebaran informasi haji hingga jamaah haji lanjut usia yang kurang mengerti dalam penggunaan media sosial. Hal ini dapat

mengakibatkan jamaah haji tidak memperoleh informasi haji secara memadai. Seorang humas harus memiliki kemampuan berpikir secara strategis dalam merumuskan masalah dan menemukan solusinya agar mendapat hasil yang baik. Dari kondisi yang kurang maksimal, disinilah pentingnya humas sebagai perancang strategi dalam penyebarluasan informasi melalui media sosial. Inilah yang menjadi alasan peneliti melakukan penelitian dengan fokus pada “Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Penyebaran Infomasi melalui Media Sosial”. Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengamati dan mempelajari strategi humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam penyebaran infomasi melalui media sosial.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Dalam sebuah penelitian, perlu dibuat suatu batasan masalah sehingga ruang lingkup permasalahan menjadi jelas. Maka fokus penelitian pada penelitian ini adalah “Bagaimana Strategi Humas Kementerian Agama Kota Cirebon dalam Penyebaran Informasi melalui Media Sosial?”

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan menjadi pembahasan pada laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana perumusan strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran infomasi haji melalui media sosial?
2. Bagaimana implementasi strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran infomasi melalui haji media sosial?
3. Bagaimana evaluasi strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran infomasi melalui haji media sosial?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui perumusan strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran informasi haji melalui media sosial.
2. Mengetahui implementasi strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran informasi haji melalui media sosial.
3. Mengetahui evaluasi strategi yang dilakukan humas Kementerian Agama Kota Cirebon untuk penyebaran informasi haji melalui media sosial.

#### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Dengan mempertimbangkan tujuan penelitian yang hendak diraih, penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan pemikiran dan masukan mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu komunikasi serta dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi para peneliti dengan fokus penelitian sejenis dimasa mendatang.

2. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bentuk kontribusi bagi humas Kementerian Agama Kota Cirebon serta menjadi masukan positif dan bermanfaat bagi peneliti, akademisi dan masyarakat luas yang ingin mengetahui lebih dalam tentang humas pemerintah.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui pembahasan yang ada pada penelitian ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN, terdiri dari latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan serta lokasi dan waktu penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA, terdiri dari kajian teori, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN, terdiri dari pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, terdiri dari obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

BAB VI PENUTUP, terdiri dari kesimpulan dan rekomendasi.

## **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon yang beralamat Jl. Terusan Pemuda By Pass, Kec. Kesambi Kota Cirebon 45132, tepatnya pada divisi humas Kantor Kementerian Agama Kota Cirebon. Adapaun waktu pelaksanaan penelitian ini akan dilakukan pada bulan April-Agustus 2023.

Tabel 1. 2 Waktu Penelitian

No	Rangkaian Kegiatan Penelitian	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	Desember
1.	Usulan Judul Penelitian								
2.	Pengajuan Penelitian Pada Perusahaan								
3.	Sidang Usulan Penelitian								
4.	Pengambilan Data								
5.	Pengolahan Data								
6.	Pelaporan Hasil Penelitian								
7.	Sidang Skripsi								