

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era digital yang serba canggih ini, media sosial telah menjadi sarana utama untuk memberikan informasi dan komunikasi antara pemerintah dengan masyarakat (Kaplan & Haenlin, 2010). Peran humas dalam pemerintahan sangat penting untuk membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Gruning & Hunt, 1984). Humas juga membantu jembatan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat dengan menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan mudah dipahami. Salah satu platform media sosial yang banyak digunakan

Salah satu sarana media sosial yang banyak digunakan oleh pemerintah daerah, termasuk humas Jawa Barat yaitu media sosial Instagram. Instagram merupakan salah satu media sosial berbasis visual yang memungkinkan untuk menyampaikan informasi melalui gambar, video, serta fitur interaktif lainnya seperti Instagram *stories*, IGTV, dan reels (Statista, 2021).

Pemerintah Provinsi Jawa Barat memahami pentingnya peran media sosial dalam membangun citra positif serta meningkatkan keterlibatan dengan masyarakat. Melalui akun media sosial Instagram resmi @humas_jabar, humas Jabar berusaha untuk menyampaikan informasi, dan berinteraksi dengan publik, serta mempromosikan berbagai program dan kebijakan – kebijakan dari pemerintah

Peran humas Jawa Barat dalam membentuk citra positif sangatlah penting, terutama dalam menghadapi tantangan komunikasi di era digital. Masyarakat saat ini semakin selektif dalam menerima informasi. Oleh karena itu humas perlu mengelola komunikasi dengan strategi yang efektif, tidak hanya dalam memberikan informasi, tetapi juga dalam membangun keterlibatan dengan masyarakat.

Strategi komunikasi yang digunakan oleh humas Jawa Barat melalui media sosial instagram mencakup berbagai pendekatan, seperti penggunaan visual yang menarik, serta interaksi langsung dengan masyarakat melalui kolom komentar (Lovejoy & Saxton, 2012). Selain itu humas juga harus mampu mengelola isu dan krisis yang berkembang di media sosial, merespons kritik dengan baik dan bijaksana, serta memanfaatkan tren digital untuk meningkatkan jangkauan dan efektivitas pesan yang disampaikan.

Peran Humas mengalami banyak perubahan seiring berjalannya waktu untuk menyesuaikan diri dengan dinamika baru dalam komunikasi, teknologi, dan hubungan masyarakat. Untuk menghadapi tantangan yang muncul secara online, Humas telah mengembangkan strategi manajemen krisis yang terintegrasi secara digital. Mereka menggunakan platform digital untuk menyampaikan pesan krisis, memberikan informasi yang akurat dan merespons tanggapan publik dalam waktu nyata.

Humas harus lebih terbuka dalam komunikasi di mana era informasi mudah di akses. Mereka juga harus menyediakan informasi yang lebih detail tentang kegiatan, kebijakan, dan inisiatif organisasi serta siap untuk menjawab pertanyaan publik.

Dengan perkembangan media sosial di zaman ini memungkinkan orang – orang tetap terhubung dan menjadi alat utama untuk berkomunikasi secara cepat dan efisien. Humas juga dapat mempertahankan citra yang positif di mata masyarakat dengan bantuan media sosial .

Dengan mengelola media sosial instagram secara efektif, sangat memungkinkan pihak humas untuk membangun hubungan yang baik dengan audiens mereka dan berinteraksi atau berkomunikasi langsung dengan para pengikut melalui komentar, *likes*, dan *direct messages*.

Dalam konteks ini, humas Jawa Barat memiliki peran strategis dalam membangun dan memelihara citra positif melalui media sosial instagram. Dengan konten yang kreatif, informatif, dan interaktif berupaya responsif terhadap masyarakat dan berkomitmen melayani masyarakat.

Gambar1.1 Tampilan Instagram
Humas Jabar



Media sosial instgaram @humas_jabar yang merupakan bagian dari Diskominfo Jabar ini sudah memiliki jumlah pengikut mencapai dua ratus enam ribu. Untuk memberikan informasi tentang pemerintahan di wilayah Jawa Barat, Pihak Humas Jabar menggunakan instagram sebagai platform media sosial Meskipun penggunaan media sosial instagram dalam komunikasi pemerintah semakin meningkat, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu dihadapi. Beberapa tantangan seperti adanya keterbatasan sumber daya digital menimbulkan pihak media sosial instagram @humas_jabar harus mencari cara alternatif lain untuk mendapatkana bahan visual yang menarik. Keterbatasan ini juga berdampak pada kualitas desain dan konten yang dihasilkan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Peran Humas Jawa barat dalam Meningkatkan Cita Positif di Masyarakat melalui media sosial instagram

Yang peneliti fokuskan dalam penelitian ini yaitu bagaimana pihak Humas Jabar dalam meningkatkan citra yang positif di masyarakat melalui media sosial instagram.

Maka dari itu berdasarkan pada latar belakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk mengembangkannya dalam sebuah skripsi yang berjudul **“Peran Humas Jabar Dalam Meningkatkan Citra Positif Di Masyarakat “**.

1.2 Fokus Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana cara Humas Jabar dalam meningkatkan citra yang positif di masyarakat melalui media sosial instagram.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana strategi komunikasi Humas Jawa Barat dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar untuk membangun citra positif dimasyarakat?
2. Sejauh mana efektivitas dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar dalam membentuk persepsi positif dimasyarakat?
3. Apa saja tantangan humas Jawa barat dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Jawa Barat dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar untuk membangun citra positif dimasyarakat.
2. Mengetahui sejauh mana efektivitas dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar dalam membentuk persepsi yang positif dimasyarakat.
3. Mengetahui apa saja tantangan humas Jawa Barat dalam mengelola media sosial instagram @humas_jabar.

1.5 Kegunaan Teoritis

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kemajuan ilmu komunikasi khususnya ilmu kehumasan. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan pengetahuan dan masukan untuk penelitian yang akan datang .

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan gambaran tentang peran Humas Jabar lewat media sosial instagram. Serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman baru bagi peneliti.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut :

1. Bab I Pendahuluan : Latar belakang penelitian, fokus masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, sistematika penulisan, lokasi serta waktu penelitian.
2. Bab II Tinjauan Pustaka : Rangkuman teori, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

3. Bab III Metode Penelitian : Pendekatan penelitian, subjek, dan objek penelitian, informan kunci, teknik pengumpulan data, teknik analisis, dan keabsahan data.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Barat Jl. Tamansari No.55, Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132



Gambar 1.2 Kantor Diskominfo Jabar

Tabel 1.1 Rincian Waktu Penelitian

No	Aktivitas	Sub Aktivitas	Bulan
1	Persiapan Penelitian	Diskusi mengenai tema penelitian	April
		Konsultasi judul penelitian	
		Acc Judul Penelitian	
2	Penyusunan Usulan Penelitian	Penyusunan Bab I	April

		Revisi Bab I	April
		Observasi Bab II	
		Penyusunan Bab II	Mei
		Penyusunan Bab III	
		Revisi Bab II dan III	Juni

Sumber data : diolah peneliti