



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
  2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka babak baru bagi manusia untuk dapat memperoleh informasi dengan mudah. Setiap orang memiliki akses terhadap sumber informasi dimanapun mereka berada. Kemajuan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi yang demikian pesatnya telah membawa manfaat yang luar biasa bagi kemajuan peradaban umat manusia. Kegiatan komunikasi yang sebelumnya hanya dilakukan dengan cara bertatap muka atau surat menyurat, kini relatif sudah digantikan oleh perangkat-perangkat sistem yang berbasis otomatis. Menurut Jupendri (2016:80), secara umum komunikasi diartikan sebagai proses penyampaian pesan dari suatu sumber (komunikator) kepada penerima (komunikan). Sumber atau komunikator dalam komunikasi itu beragam, bisa manusia ataupun hewan dan lainnya, begitu juga dengan penerima atau komunikan pesan. Bilamana dalam penyampaian pesan, sumber dan penerima manusia, maka aktivitas itu disebut komunikasi manusia (*human communication*).

Dalam kegiatan komunikasi manusia (*human communication*) komunikan atau penerima pesan tidak harus satu orang, melainkan bisa lebih dari satu orang atau mencakup banyak komunikan. Kegiatan komunikasi dengan jumlah penerima pesan lebih dari satu dan menggunakan media sebagai alat untuk menyampaikan pesan, biasanya sering disebut sebagai Komunikasi Massa. Menurut Cangara (2015:41), Komunikasi Massa dapat didefinisikan sebagai proses komunikasi yang berlangsung di mana pesannya dikirim dari sumber yang melembaga kepada khalayak yang sifatnya massal melalui alat-alat yang bersifat mekanis seperti radio, televisi, surat kabar, dan film. Proses komunikasi massa terjadi secara tidak langsung dan satu arah. Komunikator tidak bertemu dan bertatap muka secara langsung dengan komunikan, melainkan komunikasi terjadi dengan adanya sebuah perantara melalui media yang menghubungkan keduanya.

Salah satu media komunikasi massa yang saat ini sering digunakan adalah Internet. Keberadaan internet pada era kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi sudah menjadi kebutuhan bagi setiap orang, hampir seluruh aktivitas yang dilakukan membutuhkan bantuan internet. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat membuat beberapa kegiatan komunikasi beralih menggunakan perangkat-perangkat modern, salah satunya kegiatan kehumasan dalam sebuah perusahaan. Dalam sebuah perusahaan terdapat salah satu bagian divisi kerja yang bertugas untuk mendiseminasikan informasi kepada publik internal dan eksternal perusahaan, biasa disebut sebagai bagian Humas (Hubungan Masyarakat). Menurut Rahmat dan Kadir (2016:2), Hubungan Masyarakat atau *Public Relations* adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah Lembaga/ institusi dengan masyarakat.

Bagian Humas di PDAM Tirta Pakuan Bogor memiliki beberapa tugas, salah satunya adalah mendiseminasikan informasi kepada publik eksternal perusahaan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan prima yang diberikan oleh PDAM Tirta Pakuan agar dapat memperoleh citra positif di mata masyarakat. Kegiatan



### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

mendiseminasikan informasi kepada publik eksternal dilakukan melalui media sosial, dikarenakan Bagian Humas di PDAM Tirta Pakuan Bogor memiliki beberapa tugas, salah satunya adalah mendiseminasikan informasi kepada publik eksternal perusahaan. Informasi yang didiseminasikan biasanya berupa informasi perbaikan kebocoran pipa air, hingga informasi mengenai program - program yang sedang dilaksanakan oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Informasi ini biasanya didiseminasikan khusus untuk publik eksternal perusahaan melalui media sosial yang meliputi Instagram, Twitter, dan Facebook.

Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor perlu melewati banyak proses untuk mendiseminasikan sebuah informasi yang baik dan benar kepada publik eksternal melalui media sosial. Informasi yang baik adalah informasi yang aktual, yaitu informasi yang terkini yang sedang hangat dibicarakan, faktual, yaitu informasi yang didukung fakta sehingga terjamin kebenarannya, selain itu bahasa yang digunakan harus singkat, padat, dan jelas agar mudah dimengerti. Proses yang biasanya dilakukan berawal dari perintah untuk meliput kegiatan yang nantinya akan dikemas menjadi sebuah berita, proses peliputan kegiatan disertakan dokumentasi foto atau video, proses penulisan *press release*, sampai menuju pada proses terakhir yaitu rilis atau diseminasi informasi dengan menggunakan *press release* yang telah direvisi. Dalam setiap proses tersebut Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor sangat berperan dalam kegiatan mendiseminasikan informasi kepada publik eksternal melalui media sosial, demi meraih citra positif perusahaan di mata masyarakat. Laporan Tugas Akhir ini akan membahas peranan Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial, dalam rangka menjaga citra positif perusahaan.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, rumusan masalah pada laporan akhir yang akan dibahas yaitu:

- 1) Bagaimana proses mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial yang dilakukan oleh Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor?
- 2) Bagaimana peran Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial?
- 3) Apa hambatan dan solusi yang dihadapi oleh Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial?

### Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini yang sesuai dengan rumusan masalah yaitu:

- 1) Menjelaskan bagaimana proses mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial yang dilakukan oleh Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor.
- 2) Menjelaskan bagaimana peran Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial.
- 3) Menjelaskan apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi oleh Humas PDAM Tirta Pakuan Bogor dalam mendiseminasikan informasi melalui Website dan media sosial.