

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap, pendapat, atau perilaku baik langsung secara lisan maupun tidak langsung melalui media yang bertujuan memberitahu atau mengubah sikap, pendapat atau perilaku (Tatang 2016).

Manusia menghabiskan sebagian besar waktunya untuk berinteraksi dengan orang lain dalam berbagai organisasi formal dan organisasi informal. Organisasi formal yang dimaksud yaitu sekolah, universitas, lembaga bisnis, perusahaan, institusi agama, media massa, dan pemerintah. Adapun organisasi informal yaitu kelompok bermain, kelompok arisan dan olahraga. Interaksi sosial antar manusia tersebut mengajarkan bahwa ada organisasi yang menjalankan aktivitasnya sesuai dengan visi dan misinya. (Sutopo 2016)

Hubungan Masyarakat (Humas) yang biasa disebut (*public relations*) mempunyai dua tanggung jawab dalam kegiatan humas yaitu peran teknisi dan manajemen. Humas melaksanakan tiga peran, pertama sebagai pemberi penjelasan, yaitu orang yang bekerja sebagai konsultan dalam mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau implementasi kebijakan. Kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang yang biasanya bertugas dalam suatu organisasi yang berkaitan langsung dengan lingkungan yang berperan untuk menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. Ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah, yaitu orang yang bermitra dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah (Lattimore 2010).

Fungsi Humas sendiri tidak dapat terlepas dari opini publik, karena salah satu fungsi Humas adalah menciptakan opini publik yang memiliki kemauan baik (*good will*) dan berpartisipasi. Kinerja Humas dalam suatu lembaga biasanya membantu dalam menjalankan suatu program lembaga untuk mencapai tujuan tertentu yang ditargetkan oleh lembaga yang bersangkutan. Selain itu, Humas lembaga juga berperan penting dalam membangun dan memberikan informasi baik secara internal maupun eksternal.

Strategi Humas yang dibangun oleh seorang Humas atau (*public relations*) dapat menanamkan kepercayaan kepada publik tidak hanya untuk memperoleh citra positif, tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi lembaga. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi masyarakat untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Media Sosial memiliki potensi besar dalam penyebaran informasi kepada publik. Hal ini dikarenakan publik adalah peran penting dalam hal reputasi instansi, kepercayaan dan informasi yang tersebar di publik. Salah satu potensi media sosial ada pada bidang Humas, oleh karena itu Humas dituntut untuk memilih media yang sesuai untuk penyebaran publik.

Pemanfaatan media sosial dinilai sebagai langkah yang efektif dan efisien dikarenakan lebih mudah di akses, cepat dan murah. Dinilai efektif karena pesan yang diterima lebih update dan bisa dilakukan secara terus menerus dan langsung ke sasaran, mendapatkan *feedback* langsung dengan menggunakan sarana *online chat*, ataupun kolom komentar. Dapat dijadikan sebagai sasaran kerja Humas

dalam membangun hubungan melalui media sosial dengan masyarakat. Era modern sekarang ini pemanfaatan media sosial sebagai media publikasi juga sudah mulai diterapkan, hal ini dilakukan agar informasi yang dipublikasikan melalui media sosial diharapkan mampu sebagai penghubung.

Teknologi informasi yang semakin banyak digunakan saat ini adalah media sosial instagram. Instagram adalah bentuk komunikasi yang relatif baru dimana pengguna dapat dengan mudah membagikan informasi berupa foto atau video yang disebut dengan “updates”. Kemudahan penggunaan aplikasi instagram membuat pengguna menjadikan instagram sebagai media informasi untuk memenuhi kebutuhannya. Penggunaan *Instagram* sebagai media informasi edukasi merupakan suatu fenomena baru yang ada di dalam penggunaan media sosial, bahkan media sosial terus tumbuh dan sangat lazim di kalangan masyarakat saat ini.

Salah satu lembaga negara independen yang bertugas melayani masyarakat yaitu Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI). Tugas KPAI yaitu mengefektifkan pengawasan terhadap perlindungan anak di Indonesia. Humas KPAI bertugas membagikan informasi terkini yang nantinya akan disebarkan ke masyarakat melalui media sosial, salah satu media sosial yang digunakan oleh Humas KPAI adalah *Instagram*.

Oleh sebab itu Humas KPAI mempunyai peran penting dalam memposting berita terkini tentang lembaga KPAI atau berita terkait anak yang bisa dilihat di *Instagram* KPAI sendiri, maka dari itu Humas KPAI harus bisa memilih berita yang akan di bagikan di postingan *Instagram* agar bisa menjaga citra positif lembaga KPAI. Hal ini membuat penulis tertarik untuk menuangkannya ke dalam Laporan Akhir berjudul “Kegiatan Humas Dalam Menjaga Citra Melalui Pengelolaan Media Sosial *Instagram* Di Komisi Perlindungan Indonesia”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka rumusan masalah dari laporan ini adalah:

1. Bagaimana cara Humas KPAI dalam menjaga citra positif KPAI?
2. Bagaimana Humas KPAI mengelola media sosial *Instagram* KPAI?
3. Hambatan apa yang dihadapi Humas KPAI dalam menjaga citra positif KPAI melalui media sosial *Instagram* dan apa solusinya?

Tujuan

Kegiatan Humas KPAI sangatlah penting untuk menjaga citra, maka laporan tugas akhir ini bertujuan untuk:

1. Menjelaskan cara dan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Humas KPAI dalam menjaga citra positif KPAI.
2. Menjelaskan cara pengelolaan media sosial *Instagram* oleh Humas KPAI.
3. Menjelaskan apa saja hambatan dan solusi yang dihadapi Humas KPAI dalam mengelola media sosial *Instagram* beserta solusinya.