

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Instansi dalam mengembangkan citra tujuannya adalah untuk meningkatkan daya jual suatu produk dan kepercayaan masyarakat. Berkembangnya citra perusahaan yang positif dimata masyarakat umum akan menguntungkan perusahaan/instansi secara signifikan. Menurut Ardianto, 2004 Bagi sebuah bisnis, ataupun instansi, reputasi dan citranya adalah aset yang paling berharga dan tak ternilai harganya. Akibatnya, semua sumber daya, upaya dan biaya yang tersedia dicurahkan untuk mengolah, memelihara dan mengembangkannya Adanya citra instansi akan muncul dari persepsi seseorang ketika dia merasa puas pada orang ataupun pelayanan tersebut, dan biasanya akan menghasilkan tahap kesan yang dibuat selama pengalaman awal, yang digunakan sebagai dukungan awal dalam pemikiran seseorang, yang akan menghasilkan pemikiran positif, atau perasaan negatif tentang seseorang atau sesuatu, dan apakah seseorang memperoleh sesuatu yang diinginkannya atau tidak.

Citra instansi (corporate image) sangat penting untuk retensi klien, terutama ketika citra instansi yang terlibat dalam layanan sangat tergantung pada kualitas yang ditawarkan oleh masing-masing perusahaan. Citra perusahaan/instansi tidak hanya dibentuk oleh brand atau daya pembedanya, tetapi juga oleh sejarah institusi dan riwayat hidup, serta sistem manajemen yang dikembangkan oleh institusi. Namun, yang penting adalah bagaimana humas suatu lembaga/perusahaan menerapkan strategi yang tepat untuk

meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, jika strategi tidak tepat, implementasi akan menjadi penghambat peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Sutojo, 2004)

Tentu saja, setiap instansi atau perusahaan, baik swasta maupun publik, memiliki banyak divisi, salah satunya adalah departemen hubungan masyarakat, yang misinya mempromosikan visibilitas instansi pada masyarakat luas. Seorang humas memainkan peranan penting dalam kegiatan pemerintah, dimulai dengan pusat informasi publik, membangun hubungan internal atau personal, dan memelihara hubungan positif dengan media.

Peran hubungan masyarakat yang biasanya disebut public relation, merupakan hal yang sangat tidak asing lagi dalam sebuah lembaga, organisasi, maupun pemerintahan. Humas memiliki peran yang penting dalam suatu lembaga atau organisasi, hal ini dikarenakan menjadi salah satu strategi dalam membentuk citra dalam sebuah organisasi baik dalam hal positif maupun negatif. dalam membentuk citra suatu organisasi humas memiliki cakupan yang cukup luas yaitu peran teknis dan manajemen. Sedangkan peran manager itu sendiri lebih fokus pada segala bentuk kegiatan yang ada di sebuah organisasi tersebut. Serta membantu berjalannya suatu organisasi dengan mengidentifikasi dan memecahkan suatu permasalahan terkait humas. (Kuswantoro, 2016)

Setiap lembaga pastilah ingin memiliki citra positif di mata masyarakat. Respon terhadap pencitraan suatu lembaga dapat dilihat dari persepsi, realitas, dan opini pada lembaga tersebut. Sudah tentu bukan hal yang mudah untuk

mendapatkan citra yang baik di masyarakat, semua itu membutuhkan waktu serta usaha untuk mewujudkannya. Adanya hambatan, peluang, dan tantangan harus mampu dikelola dengan baik oleh semua pihak lembaga. Seorang humas berperan dalam menangani pencitraan suatu lembaga mampu memberikan gagasan yang cemerlang demi peningkatan reputasi mendatang. Strategi yang tepat dan bermanfaat merupakan sarana mencapai citra yang diinginkan.

Humas memang tidak dapat menghindari posisinya yang berada di antara publik internal dan juga eksternal. Maka, humas harus mampu membentuk hubungan yang harmonis dengan publik internal maupun eksternal. Untuk hubungan dengan publik internal dikenal dengan istilah internal relations ketika semua aktivitas humas ditujukan kepada publik internal yang terdiri dari orang-orang yang terkait langsung di perusahaan yaitu karyawan, keluarga karyawan, pemegang saham sampai eksekutif puncak. Adapun external relations adalah aktivitas yang ditujukan kepada pihak eksternal seperti kalangan pers, Pemerintah, dan masyarakat di luar perusahaan yang memerlukan informasi atau penerangan melalui aktivitas publisitas oleh Humas.

Humas dituntut mampu membangun image positif bagi lembaga atau instansi, menumbuhkan komunikasi yang sinergis antara lembaga atau instansi dengan masyarakat dan membangun institusi responsive terhadap dinamika masyarakat. Dengan demikian fungsi humas dituntut selalu profesional dalam mengelola informasi sehingga terwujud citra positif korporasi. Tuntutan ini mensyaratkan perlunya manajemen terhadap pengelolaan komunikasi di

perusahaan. Program kerja humas yang baik harus didasarkan pada pemahaman yang tepat terhadap persoalan kehumasan yang dihadapi oleh sebuah organisasi.

Problematika lingkungan rumah tahanan negara (Rutan) di Indonesia telah menjadi sorotan publik, terutama terkait dengan citra dan perlakuan terhadap warga binaan. Warga binaan seringkali dipandang secara negatif oleh masyarakat, yang mengakibatkan stigma dan diskriminasi yang berkepanjangan. Hal ini tidak hanya berdampak pada individu yang bersangkutan, tetapi juga mempengaruhi proses reintegrasi mereka ke dalam masyarakat setelah menjalani hukuman. Dalam konteks ini, peran Hubungan Masyarakat (Humas) menjadi sangat penting. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pihak rumah tahanan dengan masyarakat luas. Melalui berbagai program dan strategi komunikasi, Humas dapat membantu membangun jembatan pemahaman antara warga binaan dan masyarakat. Selain itu, Humas juga berperan dalam menyampaikan informasi yang benar dan positif mengenai kegiatan rehabilitasi yang dilakukan di Rutan, serta keberhasilan program-program yang bertujuan untuk memperbaiki citra warga binaan.

Upaya perbaikan citra ini sangat diperlukan, mengingat stigma negatif terhadap warga binaan dapat menghambat proses reintegrasi sosial mereka. Dengan memperbaiki citra warga binaan, diharapkan masyarakat menjadi lebih terbuka dan menerima mereka kembali, yang pada gilirannya akan mengurangi angka kriminalitas dan meningkatkan keamanan social.

Dari penjelasan diatas peneliti tertarik untuk meneliti tentang Bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra residivis di rumah tahanan negara Kelas IIB di Kabupaten Ogan Komering Ulu

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian di atas adalah Bagaimana peran humas dalam meningkatkan citra residivis di rumah tahanan negara Kelas IIB di Kabupaten Ogan Komering Ulu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran humas dalam meningkatkan citra residivis di Rutan Kelas IIB Kabupaten Ogan Komering Ulu.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis dan secara praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanal ilmu pengetahuan pada kajian ilmu komunikasi khususnya pada ranah komunikasi *public relation* dan teori citra.

1.4.2. Manfaat Praktis

Bagi masyarakat penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan pengetahuan kepada pembaca tentang pentingnya Meningkatkan Citra residivis Di Rumah Tahanan Negara Kelas II B Ogan Komering Ulu