

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah instansi lembaga negara tidak dapat dipisahkan dari masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Maka setiap instansi maupun perusahaan yang bergerak dibidang apapun pasti membutuhkan citra yang positif. Seperti halnya sebuah instansi pemerintahan atau lembaga negara Kejaksaan Agung Republik Indonesia harus mampu menjalin hubungan yang baik dan harmonis agar dapat menciptakan citra dikalangan masyarakat sekitarnya terutama dalam kegiatan penyebaran informasi melalui berbagai macam media sosial salah satu contohnya yaitu media sosial Instagram. Menurut Rosady Ruslan dalam bukunya yang berjudul Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi bahwa “Citra merupakan tujuan utama dari suatu lembaga, instansi atau perusahaan.” (Ruslan, 2003: 68).

Citra yang harus diperoleh adalah citra lembaga atau instansi, tentunya citra lembaga yang bersifat positif. Dimana citra lembaga menurut Soemirat & Ardianto mengutip pendapat daripada Frank Jeffkins merupakan “Citra yang berkaitan dengan sosok organisasi atau perusahaan sebagai tujuan utamanya, yaitu bagaimana menciptakan citra lembaga yang positif, dan juga agar lebih dikenal serta dapat diterima oleh publik atau masyarakat.” (Soemirat dan Ardianto, 2002: 117).

Citra positif harus selalu dibentuk terus menerus, agar pandangan *followers* menjadi lebih baik dan mendapat kepercayaan pada akun @Kejaksaan.RI sehingga *followers* akan menjadi loyal. Jika citra Instansi baik, maka respon yang diberikan oleh *followers* akan baik, begitu pula sebaliknya jika citra Instansi tidak baik dan

tidak menunjukkan adanya perbaikan dalam waktu dekat maka kepercayaan *followers* akan hilang dan tidak akan mempercayai informasi yang akan disebar atau diposting oleh Humas atau Media Massa Kejaksaan Agung Republik Indonesia melalui media sosial Instagram @Kejaksaan.RI dan akan mencari sumber media lain yang dapat memenuhi kebutuhannya.

Maka dari itu komunikasi yang efektif terjadi apabila seseorang berhasil menyampaikan tujuannya dalam komunikasi dan jika pesan yang diberikan oleh komunikator (pemberi pesan) dapat tersampaikan dengan baik dan dipahami oleh komunikator. Pesan tersebut akan diterima dengan baik tergantung pada bagaimana komunikator (pemberi pesan) dalam menyampaikan pesan tersebut. Seperti halnya *followers* akan merasa senang dan tertarik untuk mengunjungi akun Instagram @Kejaksaan.RI jika akun Instagram tersebut mem-*posting* suatu informasi yang menarik perhatian *followers*-nya dan isi pesan yang disampaikan baik sehingga dapat diterima dan dipahami oleh *followers*-nya.

Humas atau bagian Media Massa Kejaksaan Agung Republik Indonesia mempunyai kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh integritas, kepercayaan dan saling pengertian baik di ranah publik maupun masyarakat pada umumnya, dengan tujuan menghasilkan opini publik yang dapat diterima dari para pemangku kepentingan. Pada dasarnya fungsi humas pemerintah sama dengan fungsi humas lembaga publik lainnya, yaitu bertujuan untuk menyebarluaskan informasi serta menjaga citra dan reputasi yang positif. Jika kegiatan sosialisasi Kejaksaan Agung Republik Indonesia efektif, hasilnya akan berdampak besar pada citra instansi pemerintah dan instansi pemerintah.

Keadaan zaman yang semakin maju pesat khususnya dalam perkembangan ilmu teknologi dan informasi (IPTEK) berdampak pada informasi yang jangkauannya lebih luas dan dapat dikomsumsi oleh siapa saja. Komunikasi ataupun kegiatan daring secara tidak langsung juga memberikan pengaruh tidak langsung dalam hal pertukaran data ataupun dalam hal mencari informasi. Melalui teknologi internet, tanpa harus bertemu dengan jarak beribu-ribu mil pun public relations dapat melakukan komunikasi dengan publiknya (Hidayat, 2014: 94). Saat ini banyak perusahaan yang menggunakan teknologi internet untuk mempermudah kegiatan public relations melalui dunia maya atau yang disebut PR Digital.

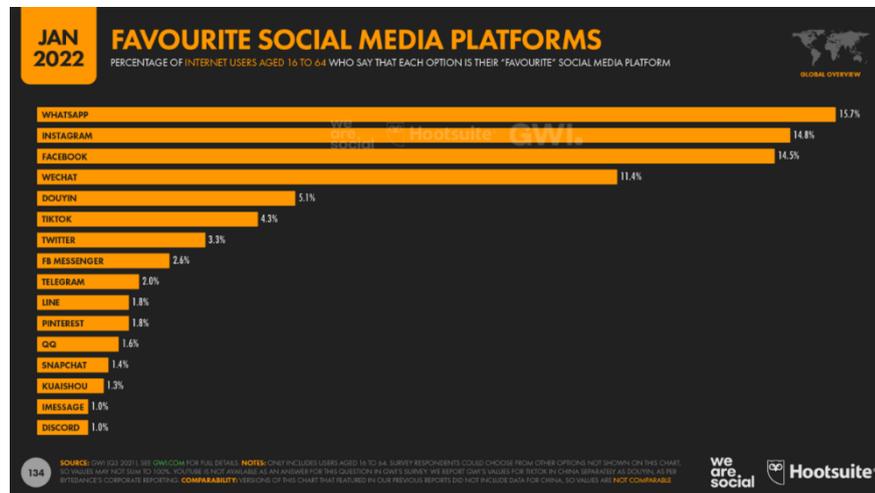
Humas memfokuskan pekerjaannya dalam pola yang panjang, yaitu mempunyai interaksi yang begitu kuat dengan organisasi dan seluruh publiknya. Humas juga merupakan suatu fungsi manajemen dalam membantu, menciptakan, dan memelihara komunikasi yang menguntungkan dan bekerja sama antara suatu organisasi atau lembaga dengan masyarakat. Humas merupakan bagian dari fungsi manajemen berupa sebuah sikap yang terencana dan berkesinambungan didalam suatu organisasi dengan tujuan membangun hubungan baik ke public internal maupun eksternal

Tujuan Humas adalah “membentuk goodwill, toleransi (tolerance), saling kerjasama (mutual understanding) dan saling menghargai (mutual appreciation) serta memperoleh opini public yang favorable, citra yang tepat berdasarkan prinsip-prinsip hubungan yang harmonis baik hubungan kedalam (internal relations) maupun hubungan keluar (external relations)” (Ruslan, 1999:31)

Tidak hanya perusahaan yang memanfaatkan teknologi internet untuk mempermudah kegiatan public relations. Pada lembaga negara yang melaksanakan kekuasaan negara, khususnya di bidang penuntutan yaitu Kejaksaan. Sebagai badan yang berwenang dalam penegakan hukum dan keadilan, Kejaksaan dipimpin oleh Jaksa Agung yang dipilih oleh dan bertanggung jawab kepada Presiden memberikan layanan informasi. Bentuk dari keterbukaan informasi publik yang dilakukan oleh Humas Kejaksaan Agung RI salah satunya melalui pemanfaatan media sosial. Komunikasi melalui media sosial diharapkan dapat mencitrakan lembaga negara kepada khalayak yang luas.

Selama ini banyak sekali teknologi informasi seperti Instagram, Youtube, Twitter, media sosial seperti Facebook. Hadirnya media sosial tentunya memberikan banyak sekali manfaat bagi masyarakat. Media sosial adalah tempat di mana berbagai jenis informasi dapat dikomunikasikan dengan cara yang praktis dan mudah serta diterapkan kepada pengguna. Media sosial yang saat ini banyak digunakan oleh kaum muda yaitu Instagram. Instagram merupakan sebuah platform media sosial yang dirancang untuk membagikan foto dan video.

Gambar 1. 1
Platform Media Sosial Paling Populer tahun 2022



Sumber : https://andi.link/wp-content/uploads/2022/02/Digital-2022-Indonesia-February-2022-v01_compressed.pdf Pada Tanggal 28 Mei 2022

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa Instagram menempati posisi kedua sebagai media sosial yang paling populer. Pada diagram tersebut dapat kita ketahui bahwa Instagram telah naik peringkat dan menggusur Facebook ke posisi tiga. Media sosial Instagram sendiri dirancang oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger melalui Burbn Inc pada 6 Oktober 2010. Saat ini Instagram bisa dijadikan para pengguna sebagai wadah untuk membagikan berita. Dengan Instagram, masyarakat tidak perlu membuka portal berita melalui website karena semua berita yang diinginkan bisa didapatkan melalui satu platform yaitu Instagram. Melalui Instagram, para pengguna juga bisa mendapatkan berita yang sesuai dengan kebutuhan karena berita yang muncul pada timeline Instagram sesuai dengan akun Instagram yang diikuti.

Tujuan dari akun Instagram @Kejaksanaan.RI sendiri adalah agar jejaring sosial tersebut dinilai cukup efektif untuk menyampaikan informasi secara langsung

kepada masyarakat, selain penggunaan jejaring sosial yang cukup luas dan murah. Oleh karena itu, jejaring sosial Instagram menjadi pilihan yang tepat untuk menjangkau khalayak yang lebih luas dan menyebarkan informasi pemerintah daerah kepada publik, terutama informasi tentang politisi dan pemimpin pemerintah daerah. Media sosial yang dimiliki antara lain Youtube, Facebook, Twitter, website dan Instagram sehingga proses sosialisasi yang dilakukan oleh Biro Humas Kejaksaan Agung Republik Indonesia dapat didistribusikan secara merangkap, seragam untuk masing-masing kelompok dan mudah diterapkan pada penggunaanya.

Keterkaitan komunikasi dalam pembahasan ini dikarenakan komunikasi merupakan kebutuhan dasar untuk berinteraksi dengan orang lain. Selain itu komunikasi adalah cara yang dilakukan dalam pelaksanaan strategi Humas dan komunikasi yang baik sangat bermanfaat untuk mempertahankan citra positif Kejaksaan Agung Republik Indonesia. komunikasi yang baik sangat mendukung suatu lembaga pendidikan dalam melaksanakan strategi sehingga akan mencerminkan citra yang baik pula mengenai suatu hal yang diwakilinya.

Kejaksaan Agung itu sendiri sebagai lembaga yang berkedudukan di ibu kota negara Indonesia dan daerah hukumnya meliputi wilayah kekuasaan negara Indonesia. Kejaksaan Agung dipimpin oleh seorang Jaksa Agung yang merupakan pejabat negara, pimpinan dan penanggung jawab tertinggi kejaksaan yang memimpin, mengendalikan pelaksanaan tugas, dan wewenang kejaksaan Republik Indonesia. Jaksa Agung di angkat dan diberhentikan oleh Presiden. Pengadilan dan Kejaksaan merupakan salah satu pilar terpenting dalam sebuah negara hukum. Pengadilan merupakan institusi utama yang memiliki kewenangan untuk

menyelesaikan sengketa antara masyarakat dengan Negara dan antar lembaga negara (dalam batas tertentu) demi terciptanya kepastian hukum yang berkeadilan. Sedangkan Kejaksaan sebagai salah satu subsistem dari suatu system hukum, dalam proses penyelesaian perkara pidana kapasitasnya sebagai penuntut umum yang mewakili negara dan kepentingan umum, bertugas untuk memastikan agar setiap ketentuan hukum dapat dipatuhi baik oleh masyarakat maupun oleh elemen penyelenggara negara, sehingga tujuan yang ingin dicapai dari adanya ketentuan hukum tersebut dapat terlaksana.

Memiliki citra positif merupakan pencapaian bagi perusahaan maupun organisasi, tak terkecuali instansi atau lembaga negara, Public Relations atau Hubungan Masyarakat (Humas) di instansi yang bertanggung jawab atas citra yang muncul di kalangan masyarakat atau publik. Dengan demikian, pengukuran terhadap Efektivitas komunikasi melalui media sosial serta pengaruhnya terhadap citra lembaga negara Kejaksaan Agung RI sangat penting untuk dilakukan sehingga dapat memberikan masukan terhadap bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau bagian Media Massa Kejaksaan Agung RI dalam membangun kepercayaan dari masyarakat atau pemerintah saat ini dan berpengaruh pada citra positif perguruan tinggi. Pentingnya citra juga sebagai pembentukan opini dari masyarakat, karena jika suatu instansi negatif di mata masyarakat, masyarakat tidak akan menggunakan jasa atau produk dari perusahaan atau instansi yang bersangkutan. Pada saat ini banyak persepsi yang timbul dari masyarakat mengenai citra Kejaksaan Agung RI. Termasuk persepsi yang positif maupun negatif dari masyarakat. Kejaksaan Agung RI merupakan instansi pemerintahan yang menjadi bagian dari masyarakat. Citra

positif sangat penting dibangun oleh humas sehingga dapat melekat baik di mata masyarakat maupun pemerintahan. Oleh karena itu humas memegang peran penting dalam membangun citra dan melakukan penyebaran informasi positif.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti menentukan rumusan masalah mengenai **Sejauhmana Efektivitas Informasi Instagram @Kejaksaan.RI Terhadap Pembentukan Citra Di Kejaksaan Agung RI Oleh Followers ?**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sejauhmana **Internalisasi** informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap pembentukan citra Kejaksaan Agung oleh *Followers* ?
2. Sejauhmana **Identifikasi Diri** informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap pembentukan citra Kejaksaan Agung oleh *Followers* ?
3. Sejauhmana Efektivitas informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap **Persepsi** oleh *Followers* ?
4. Sejauhmana Efektivitas informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap **Kognisi** oleh *Followers* ?
5. Sejauhmana Efektivitas informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap **Motivasi** oleh *Followers* ?
6. Sejauhmana Efektivitas informasi Instagram @Kejaksaan.RI terhadap **Sikap** oleh *Followers* ?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah pada bab sebelumnya yaitu untuk mendeskripsikan dan menjelaskan fenomena yang terjadi menggunakan metode-metode yang tepat mengenai Efektivitas Informasi Instagram @Kejaksaan.RI Terhadap Pembentukan Citra Di Kejaksaan Agung RI Oleh *Followers*

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut : Tujuan dari penelitian ini untuk mengukur Efektivitas informasi instagram @Kejaksaan.RI Terhadap Pembentukan Citra Di Kejaksaan Agung RI Oleh *Followers*

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu kegunaan teoritis dan kegunaan praktis :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi perkembangan ilmu komunikasi melalui media 9ocial. Penelitian ini juga akan berguna untuk penelitian lain yang relevan, yaitu studi banding dan studi terapan dari teori-teori terkait Efektivitas Informasi Instagram @Kejaksaan.RI Terhadap Pembentukan Citra Di Kejaksaan Agung RI Oleh *Followers*

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan untuk peneliti maupun kepada Pusat Penerangan Hukum Kejaksaan RI dalam pengelolaan media sosial.

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti sebagai suatu bentuk pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian serta memberikan informasi tentang bagaimana melakukan komunikasi yang efektif di media sosial.

2. Kegunaan Bagi Pusat Penerangan Hukum Kejaksaan RI

Penelitian ini bermanfaat bagi Lembaga Negara khususnya divisi humas atau bagian media massa untuk meningkatkan citra Lembaga Kejaksaan Agung RI melalui komunikasi yang efektif di media sosial instagram.