

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Strategi diperlukan agar tujuan dalam organisasi dapat tercapai. Secara lebih spesifik, strategi yang dimaksud adalah strategi komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi. Sehingga strategi komunikasi digunakan oleh sekelompok orang yang tergabung dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan dengan mendapatkan hasil yang maksimal, dimana tujuan dan perencanaan terbentuk atas dasar kesepakatan bersama. Bagaimana strategi komunikasi tersebut dibuat dan direncanakan, tergantung pada anggota organisasi tersebut. Artinya, keberhasilan akan strategi yang dijalankan juga tergantung pada orang-orang yang terlibat dalam menjalankannya.

Strategi komunikasi mencakup semua elemen komunikasi, mulai dari komunikator, pesan, media, penerima hingga efek. Keberhasilan kegiatan komunikasi secara efektif banyak ditentukan oleh penentuan strategi komunikasi.

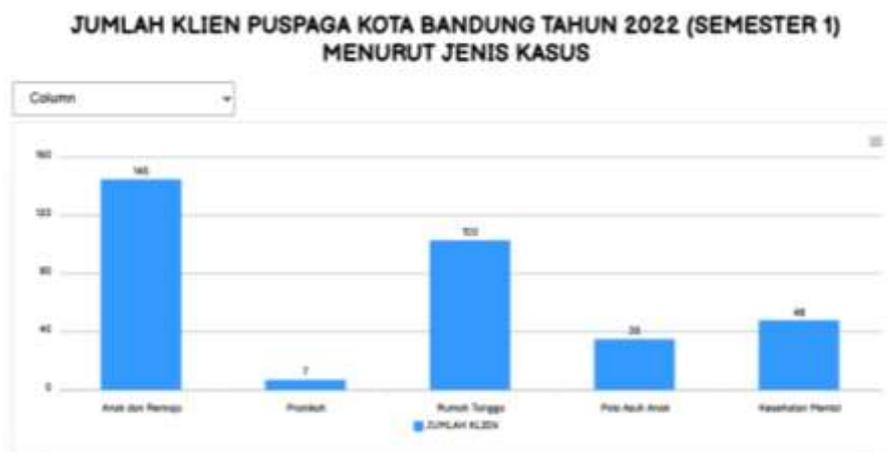
Effendy dalam buku Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek menjelaskan bahwa:

“Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen (*management*) untuk mencapai suatu tujuan. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi komunikasi harus dapat menunjukkan bagaimana operasionalnya secara teknis harus dilakukan, dalam arti kata bahwa pendekatan (*approach*) bisa berbeda sewaktu-waktu bergantung dari situasi dan kondisi. Strategi komunikasi merupakan penentu berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi berupa pesan yang disampaikan melalui berbagai media dapat secara efektif diterima. Dengan demikian, strategi komunikasi baik secara makro (*flamed multi media strategy*) maupun mikro (*single communication medium strategy*) mempunyai fungsi ganda” (Effendy, 2015:32).

Strategi komunikasi ini juga sering digunakan oleh organisasi untuk sekedar saling berkomunikasi, berinteraksi, bahkan saling memengaruhi satu sama lainnya dengan cara menyampaikan sebuah perencanaan, tujuan ataupun pesan, melalui sebuah kegiatan maupun media, strategi komunikasi organisasi.

Berbagai upaya telah dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan hak asasi manusia di Indonesia. Terbentuknya Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Bandung merupakan amanat pasal 11 Ayat 2 UU No. 23 Tahun 2014. Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Bandung merupakan lembaga pemerintah yang bekerja di bawah Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak juga Keluarga Berencana di Kota Bandung. Puspaga adalah lembaga yang didirikan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan bagi keluarga untuk meningkatkan kualitas hidup keluarga yang lebih baik juga harmonis. Berbagai bentuk layanan yang diberikan Puspaga merupakan upaya untuk membantu klien menemukan pribadi, mengenal lingkungan, merencanakan masa depan, menentukan karir, membantu masalah keluarga melalui aktivitas konseling.

Gambar 1. 1
Jumlah Klien Puspaga Kota Bandung Menurut Jenis Kasus



Sumber: Data Puspaga, 2023

Dalam upaya meningkatkan akses dan efektivitas layanan konseling keluarga, Puspaga mengembangkan layanan konselingsnya menjadi layanan konseling keluarga berbasis digital, mulai dari pelayanan administrasi, yakni pendaftaran konseling hingga penjadwalan konseling, sampai pelaksanaan konseling secara digital yang bisa dilakukan di mana pun dan juga kapan pun. Hal ini bertujuan agar memudahkan konseli dan calon konseli yang kesulitan mencari waktu luang untuk datang ke Puspaga secara langsung. Layanan konseling digital yang disediakan oleh Puspaga memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi agar konseling bisa dilakukan dengan akses yang mudah. Layanan ini memungkinkan masyarakat yang telah menjalankan administrasi secara digital untuk melanjutkan konseling secara digital melalui *Zoom Meeting* dan juga *Whatsapp Voice Call*. Proses yang biasanya dilakukan oleh calon konseli Puspaga adalah mengunjungi Website atau Instagram dari Puspaga kemudian akan diarahkan pada Whatsapp Puspaga dan diarahkan untuk mengisi formulir, sesudah formulir terisi maka akan mencari kesediaan waktu dan media yang akan digunakan sesuai kesepakatan oleh kedua belah pihak, lalu konseling secara digital akan dilaksanakan.

Melalui proses konseling digital yang diadakan oleh Puspaga, konselor diharapkan mampu untuk membantu konseli dalam menyelesaikan masalah-masalah keluarga yang disampaikan. Konseling digital yang diadakan oleh Puspaga diharapkan dapat mengatasi masalah yang dialami oleh konseli agar merencanakan masa depan keluarga yang lebih baik lagi juga harmonis.

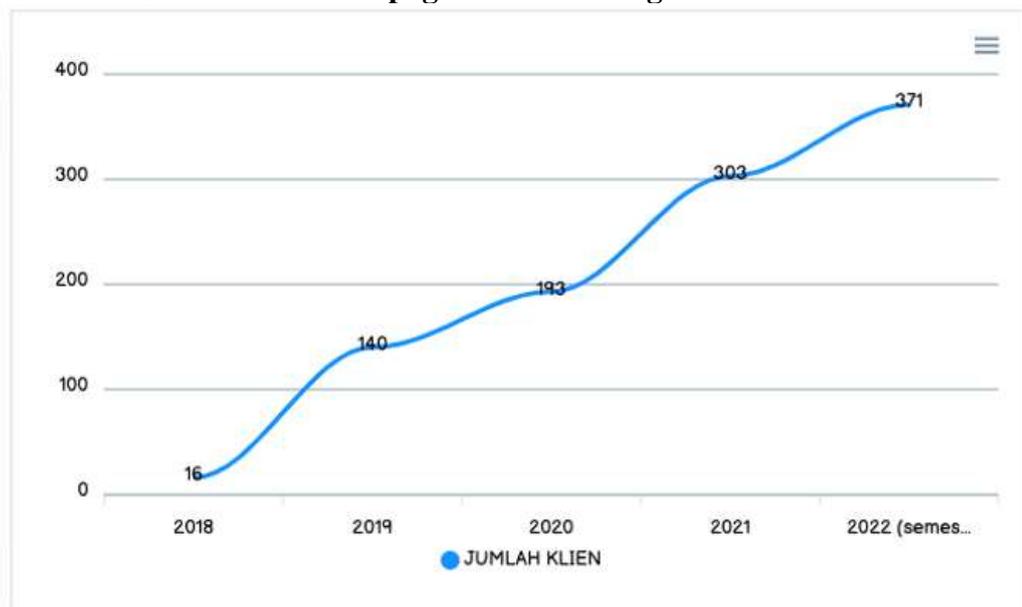
Menurut Ifdil & Zadrian Konseling online dapat dimaknai secara sederhana yaitu proses konseling yang dilakukan dengan alat bantu jaringan sebagai penghubung antara konselor dengan konselinya (Ifdil & Zadrian Ardi, 2013). Hal ini senada dengan yang dikatakan oleh Fields (2011) menyebutkan bahwa konseling online adalah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana menggunakan email, sesi dengan chat, sesi dengan *pc-to-pc* sampai penggunaan dengan webcam (*video live sessions*), yang secara jelas konselor berkomunikasi dengan menggunakan streaming video dan audio (Fields dalam Ifdil & Zadrian Ardi, 2013).

Pada tahun 2022 Pengadilan Agama mencatat, angka perceraian di Kota Bandung yang ditangani mencapai 7.365 perkara. Angka tersebut mengalami kenaikan dibandingkan tahun 2021 yang hanya mencapai 7.075. Kepala Pengadilan Agama Kota Bandung Asep M Ali pada tanggal 18 Januari 2023 mengatakan bahwa perselisihan dan pertengkaran yang berlarut-larut berada di urutan pertama penyebab utama perceraian dengan perkara 3.433 kasus (Ridwan, 2022:2).

Banyaknya masalah kompleks yang terjadi dalam keluarga mulai dari pertentangan hal kecil hingga hal terbesar dapat menyebabkan pertentangan-pertentangan yang hadir tanpa adanya penyelesaian, sebab tidak adanya usaha untuk mengatasinya karena merasa tidak adanya kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang menyebabkan frustrasi yang akhirnya mengarah pada perceraian. Melihat banyaknya masalah yang terjadi dalam kehidupan keluarga dikarenakan pertengkaran yang berlarut-larut, membuat kesimpulan bahwa masyarakat yang sudah berkeluarga belum bisa menyelesaikan permasalahan mereka sendiri, bahkan

terkadang perlu adanya campur tangan dari orang yang profesional dalam bidangnya untuk membantu menyelesaikan permasalahan yang ada dalam keluarga guna mempertahankan dan membuat keluarga menjadi lebih baik dan harmonis. Maka, dibutuhkan pengetahuan yang baik dalam berkeluarga, terutama dalam penyelesaian masalah keluarga dengan cara yang tepat. Dalam rangka tersebut, konseling keluarga berbasis digital dengan konselor profesional yang ada di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Bandung merupakan solusi untuk masyarakat Kota Bandung guna mencegah ketidakharmonisan dalam keluarga yang mengarah pada kenaikan angka dalam perceraian.

Gambar 1. 2
Jumlah Klien Puspaga Kota Bandung Menurut Tahun



Sumber: Data Puspaga, 2023

Puspaga Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan layanan konseling keluarga berbasis digital mereka kepada masyarakat kota Bandung untuk membantu mereka yang membutuhkan. Tercatat bahwa adanya peningkatan klien setiap tahunnya.

Pada kasus Puspaga Kota Bandung, strategi komunikasi yang baik dan tepat dapat membantu kenaikan klien dan memperkenalkan layanan konseling keluarga berbasis digital secara efektif kepada masyarakat Bandung. Namun, tentunya perlu adanya strategi komunikasi yang lebih efektif agar layanan tersebut dapat diakses dan dikenal lebih luas oleh masyarakat Kota Bandung dan menjadi pilihan utama bagi masyarakat Kota Bandung dalam mengatasi masalah dalam keluarga.

Dengan melakukan penelitian ini, peneliti berharap dapat menemukan strategi komunikasi yang efektif dalam menyebarkan dan mengedukasi masyarakat Kota Bandung mengenai layanan konseling berbasis keluarga digital yang diberikan oleh Puspaga.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini berupaya mencari tahu mengenai **Strategi Komunikasi Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian terkait latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan pokok masalah yang akan diteliti yaitu terbagi ke dalam rumusan masalah makro (umum) dan rumusan masalah mikro (khusus).

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah makro sebagai berikut: **“Strategi Komunikasi Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?”**

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

Untuk memudahkan pembahasan hasil penelitian, maka inti masalah tersebut peneliti menjabarkan ke dalam beberapa sub masalah, yaitu:

1. Bagaimana **Analisis dan Riset** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?
2. Bagaimana **Perumusan Kebijakan** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?
3. Bagaimana **Perencanaan Program Pelaksanaan** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?
4. Bagaimana **Kegiatan Komunikasi** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?
5. Bagaimana **Evaluasi** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Maksud Penelitian

Secara garis besar maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, dan menghasilkan analisis mengenai sebuah Strategi Komunikasi Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga

Berbasis Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Kehidupan Menuju Keluarga Sejahtera Bagi Masyarakat Kota Bandung, melalui metode kualitatif studi dekstiptif.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan yang sudah dijelaskan dalam rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui **Analisis dan Riset** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.
2. Untuk mengetahui **Perumusan Kebijakan** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.
3. Untuk mengetahui **Perencanaan Program Pelaksanaan** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.
4. Untuk mengetahui **Kegiatan Komunikasi** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.
5. Untuk mengetahui **Evaluasi** Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan Ilmu Komunikasi terutama dalam konteks komunikasi organisasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Kegunaan untuk Peneliti

Kegunaan penelitian ini yaitu sebagai pengaplikasian ilmu yang selama ini diterima selama perkuliahan oleh peneliti baik secara teori maupun praktik dan peneliti juga dapat bisa melatih kemampuannya dalam menelaah dan juga memecahkan masalah melalui penelitian yang dilakukan, serta guna untuk menambah ilmu dan pengetahuan bagi peneliti terutama mengenai Strategi Komunikasi Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung Melalui Layanan Konseling Keluarga Berbasis Digital Untuk Meningkatkan Kualitas Kehidupan Menuju Keluarga Sejahtera Bagi Masyarakat Kota Bandung.

2. Kegunaan untuk Akademik

Kegunaan penelitian ini yaitu diharapkan dapat berguna dan memberikan wawasan baru bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia secara umum, dan Program Studi Ilmu Komunikasi khususnya mengenai komunikasi organisasi.

3. Kegunaan untuk Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan pemahaman bagi masyarakat mengenai bagaimana strategi komunikasi Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) Kota Bandung melalui layanan konseling keluarga berbasis digital untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera bagi masyarakat Kota Bandung

4. Kegunaan untuk Objek Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai bahan evaluasi, referensi, maupun informasi melalui literatur mengenai strategi komunikasi Pemerintah Kota Bandung dengan mendirikan Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA) melalui layanan konseling keluarga berbasis digital untuk meningkatkan kualitas kehidupan menuju keluarga sejahtera bagi masyarakat Kota Bandung.