

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era digitalisasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia, termasuk dalam bidang pertanahan. Kementerian Agraria dan Tata Ruang Badan Pertanahan Nasional atau yang lebih dikenal dengan singkatan ATR/BPN adalah instansi pemerintah di Indonesia yang memiliki tanggung jawab dalam pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang pertanahan (Fajarini & Nasution, 2023). Kantor Pertanahan Kabupaten Jember merupakan salah satu kantor wilayah dan sebagai unit pelaksana dari Kementerian ATR/BPN di tingkat Kabupaten yang memiliki tanggung jawab dalam urusan pertanahan di tingkat daerah. Tidak hanya sebagai lembaga yang berwenang atas pendaftaran tanah saja tetapi juga mengurus dalam hal pencatatan pada setiap mutasi atau peralihan hak, pengikatan hak yang baru muncul sebagai hasil dari suatu perjanjian, pengikatan jaminan dan lebih banyak aspek administratif yang terkait dengan administrasi hak milik. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember memainkan peran penting dalam menjamin bahwa setiap proses administrasi dan pendaftaran tanah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, termasuk memastikan keakuratan data kepemilikan dan hak atas tanah. Upaya ini sejalan dengan tujuan lembaga tersebut untuk memberikan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Di dalam setiap organisasi, komunikasi memainkan peranan yang sangat penting. Proses ini mencakup penyampaian atau penerimaan pesan antara individu yang dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, serta melalui berbagai media seperti lisan, tulisan dan bahasa tubuh. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh seberapa baik komunikasi yang diterapkan. (Fauzan Ahmad Siregar & Lailatul Usriyah, 2021). Komunikasi adalah kebutuhan dasar dalam hidup manusia, sama halnya dengan peran humas dalam perusahaan. Humas berfungsi membangun hubungan baik antar komponen organisasi, memberikan pemahaman, serta

mendorong motivasi dan partisipasi. Selain itu, humas juga menghubungkan perusahaan dengan masyarakat dan media, menyebarkan informasi tentang kebijakan dan pencapaian, serta merespons opini publik (Zikri & Simon, 2020)

Pesatnya perkembangan teknologi terutama dalam bidang informasi menjadikan pentingnya keberadaan humas dalam suatu lembaga terutama lembaga pemerintah (Masrifah Cahyani, 2020). Humas sebagai perwakilan lembaga pemerintah dalam menyampaikan berita memiliki peran yang sangat penting dalam membangun citra positif lembaga dan memberikan layanan yang berkaitan dengan komunikasi antara lembaga dan masyarakat. Humas juga berfungsi untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang program yang akan dilaksanakan serta membangun dan menjaga hubungan dengan masyarakat untuk memudahkan masyarakat untuk memahami pesan dan program yang disampaikan. Humas harus memanfaatkan dan mengoptimalkan berbagai media dalam era digital seperti saat ini, terutama media sosial, yang memungkinkan mereka untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjangkau masyarakat yang lebih luas. (Nugraha et al., 2020)

Kemajuan teknologi turut mendorong peningkatan pemanfaatan internet secara global, termasuk di Indonesia. Berdasarkan data survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), terjadi kenaikan jumlah pengguna internet di Indonesia sebesar 1,17% dibandingkan periode sebelumnya. Saat ini, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 215 juta jiwa dari total populasi sekitar 275 juta penduduk (Nadya & Wati, 2023). Hampir 90 persen dari sekitar 143 juta pengguna internet di Indonesia merupakan pengguna aktif media sosial (Hermawansyah & Pratama, 2021). Hal tersebut menjadikan pemerintah daerah memiliki kesempatan besar untuk mengkoordinasikan komunikasi dan meningkatkan partisipasi publik mengenai pelayanan pertanahan melalui media yang berbasis internet seperti media *online* dan media sosial. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember memanfaatkan keberadaan internet ini untuk menyebarkan informasi melalui *online* dan media sosial. Penggunaan media ini tidak sekedar untuk menyebarkan informasi dengan cepat namun juga untuk mensosialisasikan citra positif. Kantor Pertanahan Kabupaten Jember memiliki peluang untuk meningkatkan

kepercayaan masyarakat karena dengan adanya media *online* dan media sosial saat ini masyarakat dengan mudah mendapatkan informasi yang jelas dan terbuka yang condong dapat dipercaya dan merasa difasilitasi dalam proses administrasi pertanahan.

Di Indonesia pengelolaan pertanahan masih menjadi permasalahan yang kompleks, mulai dari tumpang tindih sertifikat, kurangnya data akurat, hingga keterbatasan akses informasi oleh masyarakat. Minimnya transparansi dalam tata kelola administrasi pertanahan pun turut menyumbang ketidakpercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah yang seharusnya menjamin kepastian hak atas tanah (Bimantara, 2024) Masalah penguasaan tanah tanpa izin semakin kompleks salah satunya dipicu oleh keberadaan oknum yang dikenal sebagai mafia tanah. Mereka menjalankan aksinya dengan memalsukan sertifikat tanah supaya bisa menguasai lahan milik orang lain secara tidak sah. Tentunya Menteri ATR/BPN berupaya mengurangi praktik mafia tanah dengan menerapkan kebijakan melalui peraturan. Sejumlah solusi telah disiapkan dan diimplementasikan sebagai langkah antisipatif untuk memperkuat integritas sistem pertanahan di Indonesia (Febrialma et al., 2022)

Kantor pertanahan yang berada di tingkat kota atau kabupaten di Indonesia, termasuk Kantor Pertanahan Kabupaten Jember juga harus turut melaksanakan kebijakan dari Kementerian ATR/BPN. Citra merupakan persepsi atau pandangan yang terbentuk di benak publik terhadap sebuah individu, lembaga, organisasi, atau kegiatan tertentu. Masyarakat menjadi pihak yang menilai dan membentuk persepsi tersebut. Citra yang positif dapat memberikan dampak yang menguntungkan bagi suatu instansi karena dapat meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi (Ayudia & Wulandari, 2021). Permasalahan pertanahan yang masih kompleks yang dipicu oleh beberapa hal termasuk diantaranya keberadaan tanah secara tidak langsung mengharuskan Kantor Pertanahan Kabupaten Jember untuk secara aktif mensosialisasikan citranya agar dapat membangun kepercayaan publik, menunjukkan transparansi pelayanan, serta memperkuat reputasi lembaga sebagai institusi yang profesional dan bebas dari praktik-praktik yang menyimpang.

Meskipun Kantor Pertanahan Kabupaten Jember telah memanfaatkan media *online* dan media sosial, efektivitas strategi yang diterapkan dalam mensosialisasikan citra masih menjadi tantangan. Upaya yang dilakukan apakah sudah cukup efektif dalam membangun persepsi positif di masyarakat belum sepenuhnya terjawab. Hal tersebut menunjukkan adanya celah dalam pemahaman tentang bagaimana strategi komunikasi humas berperan dalam mensosialisasikan citra dari instansi. Dengan penjelasan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut mengenai strategi hubungan masyarakat dalam mensosialisasikan citra melalui media Instagram di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember dan hambatan yang dialami dalam mengelola media.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana strategi hubungan masyarakat dalam mensosialisasikan citra melalui media di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?
2. Bagaimanakah hambatan yang dihadapi hubungan masyarakat dalam mengelola media di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui strategi hubungan masyarakat dalam mensosialisasikan citra melalui media di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember
2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi hubungan masyarakat dalam mengelola media di Kantor Pertanahan Kabupaten Jember

#### 1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan masukan kepada peneliti lain terkait kehumasan serta dapat memberikan kontribusi dalam bidang ilmu komunikasi dan masyarakat luas.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sarana untuk menilai atau mengevaluasi pentingnya hubungan masyarakat dalam pemerintahan dan sebagai sumber informasi, kemajuan, dan pengetahuan tentang bagaimana membangun hubungan yang baik,

