

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Citra ialah pandangan seseorang terhadap sebuah organisasi, citra dibentuk dengan adanya pengalaman setiap orang yang pernah atau sering menggunakan layanan jasa atau barang dari instansi tersebut. Gambaran ini juga sebagai acuan bagi sebuah perusahaan. Baik serta buruknya perusahaan dinilai dari citra positifnya pada masyarakat. Citra memiliki tujuan utama dan merupakan reputasi yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan. Pentingnya citra dapat dirasakan melalui evaluasi atau opini positif maupun negatif, serta melalui reaksi publik positif maupun negatif.

Humas sendiri mempunyai tugas pokok dan fungsi antara lain menjaga, mempertahankan, dan meningkatkan citra perusahaan. Humas dikenal sebagai bidang dari bagian perusahaan atau organisasi yang bertugas berkomunikasi dengan publik, baik komunikasi searah ataupun dua arah. Kehumasan sendiri merupakan bagian dari ilmu komunikasi, oleh karena itu kehumasan selalu dipandang perspektif ilmu yaitu berkomunikasi. Humas haruslah memiliki manajemen komunikasi yang efektif dalam rangka memenuhi peran dan fungsinya.

Bidang humas adalah bagian penting pada suatu perusahaan untuk menunjang suatu aktivitas manajemen dalam meningkat citra positif di masyarakat. Jefkins (1992) dalam Zainal (2015:46) dijelaskan humas merupakan semua sesuatu yang merangkum komunikasi dengan terstruktur, baik internal atau eksternal untuk target tujuan yang diinginkan. Definisi yang dijelaskan oleh Frank Jefkins menjelaskan humas adalah bagian dari komunikasi yang bertujuan untuk menciptakan pengertian bahwa humas merupakan jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publik, sehingga diharapkan tujuan dari perusahaan bisa tercapai.

Komunikasi merupakan proses pengiriman pesan oleh komunikator pada komunikan disertai adanya umpan balik (*Feedback*). Di sebuah lembaga, komunikasi diemban oleh orang yang ahli dengan tanggung jawab

menyampaikan informasi kepada seluruh publik agar dapat dimengerti dengan jelas berdasarkan fakta yang akurat. Komunikasi yang berlangsung tersebut bertujuan untuk mencapai kesepahaman yang sama dalam meraih tujuan perusahaan secara kolektif. Kesamaan pemikiran ini mencakup umpan balik, ide, reaksi, atau respons masyarakat yang berkaitan fungsi hubungan masyarakat (HUMAS) sebagai jembatan antara instansi dan publik (Rini, 2017:24).

PT Kereta Api Indonesia (Persero) atau lebih dikenal sebagai PT KAI (Persero) adalah perusahaan besar yang ada di Indonesia, PT KAI bernaung di bawah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menyediakan, mengelola, dan mengatur penggunaan layanan transportasi kereta api di tanah air. Memiliki visi yakni “Menjadi Penyedia Perkeretaapian Terbaik Terbaik yang Memenuhi Harapan Stakeholder”. PT Kereta Api Indonesia memiliki tim humas yang berada dalam *Corporate Communication* yang lokasi berpusat di Bandung.

PT KAI (Persero) memiliki cabang di pulau Jawa yang dikenal sebagai Daop (Daerah Operasi) dengan total 9 Daop, mencakup Jawa Barat, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, hingga Jawa Timur. Di Sumatera terdapat 3 cabang yang disebut Divisi Regional (Divre), terdiri dari Divre I untuk Sumatera Utara, Divre II Sumatera Barat, dan Divre III untuk Sumatera Selatan. Saat ini PT KAI (Persero) memiliki enam perusahaan anak, terdiri dari KAI Service, KAI Bandara, KAI Commuter, KAI Wisata, KAI Logistik, dan KAI Properti. Setiap kantor cabang memiliki unit humas yang berfungsi sebagai komunikator dalam menyampaikan pesan terkait perusahaan, sehingga humas mendukung perusahaan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan efektif.

PT Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 9 Jember merupakan salah satu cabang perusahaan PT KAI di daerah Jawa timur, DAOP 9 Jember wilayah operasinya meliputi area tapal kuda yaitu mulai dari Pasuruan sampai dengan Banyuwangi. PT KAI Daop 9 Jember selalu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, peran humas di sini sangat penting untuk menanggapi keluhan yang dialami pengguna jasa perusahaan.

Dengan begitu perusahaan bisa menganalisis dan menindaklanjuti keluhan dengan efektif agar perusahaan dapat meningkatkan citra dengan menunjukkan komitmen dalam mengatasi masalah.

Tugas humas PT KAI Daop 9 Jember tidak hanya menyampaikan tanggapan terhadap keluhan pelayanan penggunaan jasa transportasi, tetapi juga berfungsi sebagai komunikasi penghubung kepada publik dan penggerak program. Humas dalam penertiban aset memiliki banyak peran, termasuk membangun relasi yang bagus dengan media, seperti yang dinyatakan oleh John. P. Simandjuntak dan rekan-rekan dalam karya mereka “Public Relation” mengutip bahwa menjalin hubungan yang bagus dengan media akan memberikan keuntungan bagi seluruh aktivitas organisasi atau setidaknya membantu dalam upaya mempertahankan reputasi perusahaan (Simandjuntak et al., 2003:149).

Salah satu tantangan menjalankan peranan humas PT KAI Daop 9 Jember adalah mempertahankan citra baik perusahaan di kalangan publik. Contohnya pada kasus penertiban aset milik perusahaan, penertiban aset merupakan tindakan yang dilakukan untuk mengamankan aset milik negara serta mengoptimalkan aset-aset milik perusahaan negara. Pada salah satu contoh tersebut bagaimana peranan humas yang sebenarnya untuk menjembatani kepentingan perusahaan dengan masyarakat yang terdampak, serta perannya untuk mempertahankan citra positif perusahaan apa langkah yang akan dilakukan.

PT KAI (Persero) Daerah Operasi 9 Jember dalam melakukan penertiban aset rumah dinas miliknya mengalami kesulitan karena mendapat perlawanan oleh penghuni rumah dinas setempat yang sama-sama menempati rumah dinas. Pihak-pihak yang dilibatkan oleh PT KAI dalam penertiban aset ialah personel dari Unit PAM KAI Daop 9 Jember, satuan pengamanan dari Polres Jember, dan Kodim 0824 Jember. Penertiban aset dilakukan di Jalan Mawar XIII dan XV, Kelurahan Jember Lor, Patrang sekitar pukul 09.00.

Perlu dicatat, antara tahun 2022 sampai 2023 PT KAI 9 Jember telah berupaya secara persuasif meyakinkan para penghuni untuk berkontrak dengan PT KAI dengan bantuan Kejaksaan Negeri Jember, tetapi tidak ada

respons positif. Dalam putusan tingkat pertama, semua upaya banding kasasi serta peninjauan kembali dimenangkan oleh Kepala Kantor Pertahanan Kabupaten Jember dan PT KAI Daop 9 Jember, PT KAI Daop 9 Jember kembali memberikan kesempatan kepada para penghuni, namun tetap tidak ada respons positif dari mereka, sehingga KAI Daop 9 Jember mengeluarkan surat peringatan 1 sampai 3. Setelah melakukan penertiban, guna mencegah pemanfaatan aset yang tidak layak. KAI Daop 9 Jember segera melaksanakan pemagaran dan pemasangan plang di tempat tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah sebagai berikut :

1. Strategi apa yang diterapkan humas PT KAI dalam mempertahankan citra positif pada kasus penertiban aset di Daerah Operasi 9 Jember ?
2. Apa yang dilakukan humas untuk meredam aksi masyarakat pada kegiatan penertiban aset oleh PT KAI Daerah Operasi 9 Jember?
3. Apa tantangan yang dihadapi humas PT KAI dalam mempertahankan citra positif terkait kasus penertiban aset di Daerah Operasi 9 Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan pembuatan proposal penelitian ini selain untuk tugas akhir skripsi, juga untuk mengetahui tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk memahami peranan humas PT KAI dalam mempertahankan citra positif terkait kasus penertiban aset di Daerah Operasi 9 Jember
2. Mendeskripsikan hambatan apa yang dihadapi humas PT KAI untuk mempertahankan citra positif perusahaan
3. Upaya apa yang optimal untuk meredam aksi atau persepsi negatif masyarakat pada kegiatan penertiban aset.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu membantu pembaca untuk lebih memahami peran humas dalam mempertahankan citranya. Selain itu, studi ini diharapkan dapat dijadikan acuan untuk penelitian yang lebih mendalam di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan lebih dalam kepada peneliti mengenai peran humas. Selain itu, penelitian ini adalah penerapan dari materi yang selama ini didapatkan dalam perkuliahan terutama materi mengenai kehumasan.

b. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat untuk dijadikan bahan informasi, wawasan, pemahaman, serta kontribusi bagi pihak yang membutuhkannya.

