

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat (humas) adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara organisasi dan masyarakat untuk membangun serta menjaga citra instansi. Humas berperan penting dalam mengelola komunikasi antara organisasi, instansi, dan publik guna membina hubungan baik. Komunikasi menjadi aspek krusial dalam kehidupan manusia karena memengaruhi interaksi dengan orang lain, baik yang dikenal maupun tidak. (Asiva Noor Rachmayani, 2015)

Humas memiliki dua peran utama, yaitu sebagai teknisi dan manajemen, yang harus dijalankan dengan tanggung jawab. Dalam pelaksanaannya, humas berperan sebagai pemberi penjelasan dengan kemampuan mendefinisikan masalah, memberikan saran, dan memantau kebijakan; sebagai fasilitator komunikasi yang menjaga hubungan dan komunikasi dua arah antara organisasi dan masyarakat; serta sebagai fasilitator pemecahan masalah yang bekerja sama dengan pihak senior untuk mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah. (Alfattah, 2022)

Berdasarkan (Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 24 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Malikussaleh, 2021), bahwa Humas Universitas Malikussaleh berada di bawah naungan Unit Pelaksana Teknis Bahasa, Kehumasan, dan Penerbitan (UPT-BKP). Tugas kehumasan dalam hal ini menjadi penghubung komunikasi, mengelola segala masalah yang terjadi, mengevaluasi, serta memberikan nilai-nilai positif bagi pihak eksternal tentang kampus Universitas Malikussaleh. Dengan kehadiran

kehumasan di Universitas Malikussaleh telah memberi kontribusi besar bagi kampus maupun masyarakat luas.

Humas, harus menjalin hubungan baik itu publik internal maupun eksternal. Menurut Ruslan dalam (Alfattah, 2022) publik internal adalah bagian dari unit atau organisasi itu sendiri, sehingga humas perlu menjaga komunikasi agar terhindar dari miskomunikasi dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Sedangkan publik eksternal adalah masyarakat umum, dimana humas berupaya membangun sikap dan citra positif terhadap perusahaan yang diwakilinya.

Cutlip dan Center dalam (Alfattah, 2022) menyatakan bahwa Humas merupakan fungsi manajemen yang menilai sikap dan perilaku, menentukan kebijakan, serta merencanakan program, sekaligus sebagai pelaku komunikasi pemasaran di instansi. Humas bertugas menciptakan kesan positif yang membentuk stigma baik terhadap perusahaan, sehingga memberikan keuntungan bagi organisasi tersebut.

Public relations atau dalam bahasa Indonesia dikenal dengan hubungan masyarakat (humas) hadir sebagai suatu bidang profesi yang memiliki fungsi salah satunya untuk membentuk dan mempertahankan citra positif suatu organisasi, perusahaan, atau Instansi. Humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul perubahan yang berdampak. (Handayani, 2015)

Menurut Dominick dalam (Morrisan, 2010), Humas memiliki tiga aspek penting. Pertama, humas berkaitan erat dengan opini publik, berupaya mempengaruhi opini positif sekaligus mengumpulkan dan melaporkan informasi

yang berpengaruh kepada manajemen. Kedua, humas terkait dengan komunikasi, bertugas menjelaskan tindakan perusahaan kepada khalayak serta menjadi saluran komunikasi dua arah antara organisasi dan publik. Ketiga, humas merupakan fungsi manajemen yang membantu menetapkan tujuan, menyesuaikan diri dengan lingkungan, memberikan saran kepada manajemen, serta mengorganisir kegiatan secara terencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Citra merupakan pondasi agar sebuah perusahaan atau lembaga pendidikan diterima dan dianggap positif oleh publik. Citra lembaga pendidikan dibentuk melalui reputasi akademik yang ditingkatkan dengan profesionalisme rektor, dosen, dan staf, jaringan organisasi yang baik, serta kurikulum yang jelas untuk menghasilkan lulusan berkualitas. Peran humas sangat penting sebagai perantara komunikasi agar masyarakat mengetahui kondisi lembaga tersebut.

Citra publik adalah persepsi atau pandangan yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu organisasi. Menurut (Fombrun & Van Riel, 2004) citra publik yang positif dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan publik terhadap organisasi. Citra publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan, komunikasi, dan interaksi dengan publik.

Secara garis besar citra adalah seperangkat keyakinan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek tertentu. Sikap dan tindakan seseorang terhadap suatu objek akan ditentukan oleh citra objek tersebut yang menampilkan kondisi terbaiknya. Citra harus dikelola dengan baik melalui hubungan yang harmonis dengan khalayak atau publik, mengingat citra lembaga merupakan cerminan identitas lembaga tersebut. (Fidiya Lydiarti, 2019)

Humas berperan strategis dalam membangun dan meningkatkan citra organisasi dengan menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan menarik serta mengelola isu yang memengaruhi citra. Menurut (Grunig & Hunt, 1984) peran humas yang efektif meliputi perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi komunikasi secara strategis.

Dalam era globalisasi dan digitalisasi saat ini, institusi pendidikan tinggi, termasuk universitas, dihadapkan pada tantangan untuk terus memperkuat citra dan reputasi mereka di mata publik. Universitas Malikussaleh sebagai salah satu perguruan tinggi di Indonesia tidak terkecuali. Citra publik yang positif sangat penting untuk menarik minat calon mahasiswa, mendapatkan dukungan dari pemerintah dan swasta, serta membangun kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, Peran humas sangat penting dalam mengelola komunikasi dan opini publik secara terencana, karena citra tidak terbentuk secara instan melainkan melalui kualitas dan pengelolaan yang baik..

Demikian pula dengan perguruan tinggi tidak akan terlepas dengan berbagai isu yang terjadi seperti yang dialami oleh perguruan tinggi yang mengelola jenjang khusus yaitu sarjana dimana masih sering menghadapi berbagai isu terkait penanganan kelemahan dalam persaingan perguruan tinggi, di mana citra menjadi prioritas utama. Oleh karena itu, peran dan fungsi humas sangat penting dalam kemajuan dan kelangsungan institusi, karena humas bertugas menjaga stabilitas dan reputasi perguruan tinggi.(Susilowati, Armelsa, & Duneti, 2022)

Tugas kehumasan dalam hal ini menjadi penghubung komunikasi, mengelola segala masalah yang terjadi, mengevaluasi, serta memberikan nilai-

nilai positif bagi pihak eksternal tentang kampus Universitas Malikussaleh. Dengan kehadiran kehumasan di Universitas Malikussaleh telah memberi kontribusi besar bagi kampus maupun masyarakat luas.

Humas berperan penting dalam membangun dan memelihara hubungan universitas dengan publik, termasuk mahasiswa, staf, alumni, pemerintah, dan masyarakat. Kinerja Humas yang efektif mampu membentuk citra positif melalui strategi komunikasi dan promosi. Universitas Malikussaleh, dengan visi menjadi universitas unggul nasional dan internasional, perlu menerapkan strategi Humas yang inovatif serta adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

Namun, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam upaya meningkatkan citra publik universitas, antara lain: Persaingan antar universitas, dengan banyaknya universitas di Indonesia yang berlomba-lomba untuk menarik minat calon mahasiswa seperti dalam mempromosikan program studi yang ada di universitas ini di aplikasi tiktok masih kurang tersampaikan dengan efektif dikarenakan pengelolaan akun tiktok yang tingkat *engagement* nya masih rendah , sehingga Universitas Malikussaleh harus memiliki keunggulan kompetitif yang dapat dikomunikasikan secara efektif. Perubahan tren komunikasi yang mana masyarakat sekarang lebih banyak menggunakan sosial media untuk berkomunikasi dibandingkan dengan mendengarkan radio dan melalui media cetak sehingga membuat humas harus banyak mempublikasikan presertasinya untuk menutupi kemungkinan isu yang ada, perkembangan teknologi informasi menuntut unit hubungan masyarakat (Humas) universitas untuk beradaptasi dengan platform komunikasi digital, seperti situs web dan media sosial, guna

menyampaikan informasi secara cepat dan akurat. Namun, adaptasi ini menghadirkan tantangan, termasuk keterbatasan fasilitas fisik untuk produksi konten digital seperti podcast. Beberapa kendala yang dihadapi meliputi ruang rekaman yang kurang memadai, dan desain ruangan yang kurang menarik secara visual. Menjadi tantangan dalam upaya meningkatkan citra publik universitas. Meskipun demikian, (Observasi, 14 Mei 2025)

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Niswaty, Wulandari, Saleh, & S, 2019) mengenai strategi Humas Universitas Negeri Makassar, dalam menjalankan fungsi sebagai bagian yang memegang peranan penting dalam meningkatkan citra positif Universitas Negeri Makassar, Humas Universitas Negeri Makassar menyusun strategi untuk mendukung tercapainya tujuan universitas melalui penciptaan iklim kondusif, komunikasi dua arah yang persuasif dan edukatif, serta pembinaan hubungan harmonis dengan berbagai pihak, baik internal maupun eksternal. Fokus penelitian ini adalah memahami bagaimana strategi tersebut dirancang untuk meningkatkan citra universitas dan membangun hubungan positif dengan masyarakat.

Sedangkan dalam jurnal yang ditulis oleh (Thacia & Setyanto, 2023) tentang Strategi Membangun Citra di Universitas Swasta Melalui Media Relations (Studi Pada Humas Universitas Tarumanagara), Penelitian ini menemukan bahwa Humas Universitas Tarumanagara (Untar) menerapkan strategi media relations melalui tahap perencanaan untuk membangun hubungan harmonis dengan media, serta tahap perancangan yang mencakup pengelolaan relasi, publikasi, publisitas, dan penyelenggaraan event kehumasan. Fokus penelitian adalah menganalisis

strategi tersebut dalam membangun dan memelihara citra universitas serta memahami kontribusinya terhadap persepsi publik.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai strategi Humas dalam meningkatkan citra publik, sebagai dasar pentingnya peran Humas di perguruan tinggi dalam membangun citra positif. Namun Setiap institusi tidak terlepas dari isu dan krisis yang berpotensi memengaruhi citra publik. Oleh karena itu, Humas perlu memiliki strategi manajemen krisis yang efektif sekaligus mampu menonjolkan keunggulan institusi. Selain itu, keterbatasan anggaran dan sumber daya manusia juga menjadi kendala dalam optimalisasi program Humas

Berdasarkan hal tersebut, terdapat beberapa capaian yang telah diraih Universitas Malikussaleh berkat kinerja Humas , diantaranya sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Capaian Kinerja Bagian Kehumasan Universitas Malikussaleh :

NO	Tahun	Capaian	Keterangan
1	2021	Anugerah Humas Diktiristek 2021 pada kategori majalah dan laman.	Terbaik kedua dalam kategori majalah dan Harapan I dalam kategori laman yakni melalui laman news.unimal.ac.id
2	2022	Anugerah Humas Diktiristek 2022 pada kategori majalah dan insan humas terpopuler	Membawa dua kategori majalah juara I dan insan juara III insan humas terpopuler
3	2023	Anugerah Humas Diktiristek 2023 pada kategori majalah level ptn satuan kerja dan majalah cetak, dan telah menjalankan Podcast.	Juara I Anugerah Humas Diktiristek untuk Majalah level PTN Satuan Kerja dan Juara III untuk Majalah Cetak, dan Podcast Academia Fiesta, dan fokusiana
4	2024	Anugerah Serambi Awards 2024 Universitas Malikussaleh Terdepan dalam Jurnalisme dan Kehumasan. Dan Anugerah Humas Diktiristek 2024 Kategori	Penghargaan yang diberikan Harian Serambi , karena Universitas Malikussaleh telah berkontribusi dalam pembangunan Sumber Daya Manusia(SDM) dan Pembangunan Daerah. Meraih Bronze Winner untuk insan humas dan Gold

		Insan Humas dan Pers Mahasiswa	Winner untuk siaran pers mahasiswa
--	--	--------------------------------	------------------------------------

Sumber :Humas Universitas Malikussaleh dan news.unimal.ac.id, 2024.

Berdasarkan daftar tabel tersebut bahwa prestasi-prestasi yang telah diraih Humas Universitas Malikussaleh dari bidang kehumasan sudah baik, dilihat dari nominasi yang diraih oleh universitas tersebut sudah tidak asing lagi didengar publik maka citra dari universitas tersebut dipandang bagus oleh publik sehingga calon mahasiswa bersaing untuk masuk ke universitas tersebut. Berdasarkan peminat Universitas Malikussaleh dapat diketahui bahwa minat calon mahasiswa untuk mendaftar di Universitas Malikussaleh mengalami kenaikan setiap tahunnya, hal ini dapat dimungkinkan kepercayaan publik terhadap Universitas Malikussaleh semakin bertambah. Adanya penambahan jumlah mahasiswa menandakan bahwa Humas berkerja keras dalam membangun citra universitas.

Untuk itu Strategi humas dirasa cukup penting untuk dijadikan media dalam membentuk citra publik Universitas Malikussaleh, selain itu humas juga menjadi media sosialisasi universitas kepada publik serta diharapkan memberikan dukungan terhadap berbagai kegiatan yang dilaksanakan univeritas. Topik ini sangat relevan dengan industri pendidikan tinggi saat ini, di mana kompetisi untuk menarik mahasiswa semakin ketat. Selain itu, dengan meningkatnya ekspektasi publik terhadap transparansi dan akuntabilitas, universitas harus mampu menjalin komunikasi yang efektif dan membangun citra positif secara berkelanjutan. Penelitian ini akan memberikan kontribusi penting dalam memahami bagaimana kinerja Humas dapat dioptimalkan untuk mendukung tujuan strategis universitas dan meningkatkan citra publik Universitas Malikussaleh. Berdasarkan latar belakang masalah maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimana strategi

Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik dan apa faktor pendukung serta penghambat yang mempengaruhi strategi tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Strategi Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Strategi Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik ?

1.3 Fokus Penelitian

Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini ditetapkan fokus penelitian yaitu :

1. Strategi yang diterapkan oleh Humas Universitas Malikussaleh untuk meningkatkan citra publik yang meliputi organisasi, program, pendukung sumberdaya, dan kelembagaan.
2. Faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik meliputi perkembangan media komunikasi dan sumberdaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik.

2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi Humas Universitas Malikussaleh dalam meningkatkan citra publik.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini menambah literatur tentang peran Humas dalam meningkatkan citra publik perguruan tinggi melalui strategi komunikasi dan manajemen krisis, sekaligus memperkaya ilmu administrasi publik serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya. Dalam konteks Universitas Malikussaleh, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi tantangan seperti persaingan antaruniversitas, perubahan tren komunikasi, isu negatif, dan keterbatasan sumber daya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini membantu Universitas Malikussaleh mengembangkan strategi Humas yang lebih efektif untuk menarik calon mahasiswa, mendapatkan dukungan eksternal, dan membangun kepercayaan masyarakat. Selain itu, penelitian ini bisa menjadi model bagi institusi perguruan tinggi lain dalam meningkatkan standar Humas Perguruan Tinggi di Indonesia, sehingga komunikasi dengan masyarakat lebih transparan dan mendukung keberhasilan program pendidikan.