

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Humas merupakan sebuah fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya akan memberikan pengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan organisasi atau perusahaan. Humas di dalam suatu perusahaan, institusi atau organisasi juga harus menciptakan komunikasi yang baik dengan publik-publiknya, baik publik di dalam perusahaan maupun publik di luar perusahaan. Komunikasi-komunikasi ini yang nantinya akan berpengaruh pada kesuksesan atau kegagalan organisasi atau perusahaan.

Humas merupakan divisi yang memiliki andil besar dalam kesuksesan perusahaan atau organisasi. Humas memiliki fungsi, tugas dan peran tersendiri yang sangat berpengaruh dalam roda kegiatan sebuah perusahaan, institusi atau organisasi. Berdasarkan Public Relations Society of America (PRSA), Humas memiliki fungsi di antara lain sebagai pemberi saran kepada pihak manajemen perusahaan, melakukan research, melakukan publisitas, Mengadakan special event, membangun keterlibatan yang efektif dalam kebijakan publik, fund raising, memajemen isu, memadukan aktifitas pemasaran dengan mengadakan kegiatan khusus sekaligus membangun citra perusahaan, serta menjaga hubungan baik dengan para karyawan, media, industri, penanam modal, dan kelompok-kelompok masyarakat lainnya. Adapun tugas humas adalah mengurus berbagai keperluan

yang berhubungan dengan komunikasi dengan publiknya, mulai dari membuat news release, konferensi pers, penyedia informasi kepada wartawan, memproduksi majalah, mengatur acara, serta menerima kunjungan (Jefkin, 1992)

Dibalik fungsi dan tugasnya, humas berperan sebagai komunikator, back up management, menciptakan program (creator), mengkonsep berbagai naskah (conceptor), penghubung antara manajemen dan karyawan (mediator), pemecah masalah (problem solver) dan pembangun citra perusahaan atau organisasi (image maker) (Ruslan, 2010). Menurut Cutlip, Center, dan Broom (2006) dalam buku *Effective Public Relations*, terdapat empat peran penting humas dalam sebuah organisasi, yaitu communication technician, expert prescriber, communication fasilitator, dan problem-solving fasilitator. Peran humas sebagai communication technician berarti humas berperan sebagai pelaksana komunikasi di dalam organisasi. Sedangkan peran humas sebagai expert prescriber berarti humas adalah seorang ahli yang memberikan saran, nasehat kepada pimpinan organisasi. Disisi lain, peran humas sebagai communication fasilitator berarti humas adalah jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan dan peran humas sebagai problem-solving fasilitator berarti humas memfasilitasi pemecahan masalah di dalam organisasi.

Dari peran humas yang telah dijabarkan sebelumnya, peran humas terbesar bagi sebuah organisasi adalah menciptakan, membangun, meningkatkan dan menjaga citra sebuah organisasi. Citra suatu organisasi adalah hal yang sangat penting karena dari citra inilah publik dapat melihat dan berpendapat mengenai

suatu organisasi. Publik memberikan penilaian kepada sebuah perusahaan didasarkan pada citra yang dibentuk dari perusahaan itu sendiri. Citra adalah serangkaian anggapan, ide, dan kesan seseorang terhadap suatu objek sehingga memungkinkan antara seseorang dan orang lainnya mempunyai kesan yang berbeda terhadap objek perusahaan. (Dowling, 2002, hal 20-21)

Begitu juga dengan peran humas di UTD PMI Kota Surabaya yang dalam penelitian ini berperan mempertahankan citra positif dari isu yang berkembang di masyarakat soal jual beli darah yang ada di UTD PMI Kota Surabaya. Hal ini dianggapi dengan pernyataan dari Humas UTD PMI Kota Surabaya yang dalam wawancara pra-penelitian menjelaskan biaya atau tarif yang harus di bayar tersebut bukan keuntungan yang di dapat dari hasil donor darah lalu menjual belikan darah tersebut melainkan penggantian pengolahan darah (servis cost), karena darah yang didapat dari donor darah tidak serta merta diberikan begitu saja. Harus melewati proses pengambilan darah, analisis skrining, pemisahan komponen darah, penyimpanan, dan pendistribusian. Dalam proses tersebut diperlukan reagen yang harganya tidak murah, dalam pengambilan darah juga diperlukan kantong darah atau bag tempat darah, sebelum darah diberikan perlu disimpan juga dalam tempat khusus yang disebut Blood Bank, biaya itu semua yang disebut biaya pengganti pengolahan darah yang harus diganti masyarakat apabila memerlukan darah.

Humas UTD PMI Kota Surabaya juga menuturkan sosialisasi mengenai biaya servis yang ada saat seseorang membutuhkan darah sudah sering di sosialisasikan melalui media cetak, elektronik dan sebagainya, akan tetapi sosialisasi tersebut

belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat luas, oleh karena itu masih ada sebagian masyarakat yang beranggapan demikian. Ini juga diperkuat dalam observasi dan wawancara pra-penelitian yang peneliti lakukan di UTD PMI Kota Surabaya dengan cara mewawancarai secara langsung dan mendalam, hasilnya dari 3 orang pengguna darah di UTD PMI Kota Surabaya, 1 orang diantaranya mengetahui dan tidak keberatan dengan adanya servis cost , dan 2 orang lainnya tidak mengetahui tentang biaya yang harus dibayar untuk servis cost. Hal ini yang menjadikan dasar peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana peran yang dilakukan Humas UTD PMI Kota Surabaya dalam mempertahankan citra positifnya serta langkah-langkah yang dilakukan Humas UTD PMI Kota Surabaya dalam menanggapi isu isu negatif dari internal maupun eksternal.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Alat dan teknik pengumpulan data yaitu melalui wawancara mendalam (indepth interview) dengan narasumber Kepala Humas Bagian Pelayanan Donor Darah UTD PMI Kota Surabaya, Staf dan Karyawan UTD PMI Kota Surabaya serta masyarakat pengguna jasa PMI.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis sampaikan di atas, maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut:

- Bagaimana peran humas UTD (Unit Tranfusi Darah) PMI kota Surabaya dalam mempertahankan citra positif ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengidentifikasi peran humas yang telah di laksanakan di UTD (Unit Tranfusi Darah) Palang Merah Indonesia kota Surabaya.

## 1.4. Manfaat Penelitian

### 1.4.1. Aspek Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis yaitu turut serta menyumbang ilmu komunikasi khususnya Humas dan bidang lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini serta memahami peran humas di UTD (Unit Tranfusi Darah) Palang Merah Indonesia Kota Surabaya Jawa Timur.

### 1.4.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai saran atau masukan untuk kemajuan humas UTD (Unit Tranfusi Darah) Palang Merah Indonesia kota Surabaya Jawa Timur serta dapat di gunakan sebagai sebuah bahan informasi mengenai peran humas dalam mempertahankan citra yang positif dari isu isu negatif