

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Komunikasi sudah menjadi alat atau benda yang paling penting pada abad ini. Berawal dari sana hubungan bisa dibentuk. Tapi, berawal dari sana juga hubungan bisa rusak. Komunikasi menjadi hal yang sangat vital ketika membicarakan manusia sebagai makhluk social yang tidak bisa lepas dari yang namanya interaksi. Dari komunikasi kita tidak hanya bisa membangun hubungan dengan lainnya, tapi lebih dari itu dengan adanya komunikasi, kita dapat membaca suatu situasi dan kondisi yang baru saja kita jumpai. Kita tidak bisa lepas dari Komunikasi, karena disetiap kegiatan kita sehari-hari selalu membutuhkan komunikasi. Dengan adanya komunikasi, kita menjadi dengan mudah untuk mengenali sesuatu hal.

Komunikasi saat ini kian pesat perkembangannya seiring dengan laju pertumbuhan ilmu teknologi yang tidak bisa terbendung kemajuannya. Komunikasi dapat dilakukan dengan banyak cara, bisa secara langsung dan tidak langsung. Komunikasi langsung itu dapat dilakukan dengan cara berhadapan. Sedangkan tidak langsung dilakukan dengan cara menggunakan perantara atau alat bantu media seperti telephone genggam.

Manusia pada saat ini sangat sadar akan pentingnya informasi dan teknologi yang mereka gunakan. Informasi yang mereka dapatkan lalu mereka

sebar itu perlu dipertanggungjawabkan dan perlu ada orang yang bertanggungjawab atas informasi tersebut. Hubungan masyarakat, atau sering disingkat humas adalah praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat.

Humas dapat mencakup disebuah organisasi untuk menjembatani khalayak mereka menggunakan topik kepentingan publik dan berita. Tujuan dari hubungan masyarakat oleh perusahaan atau instansi pemerintahan sering untuk membujuk masyarakat, mitra, karyawan, pemimpinannya, produk, atau bahkan keputusan politik.

Maka dari itu Humas di dalam sebuah perusahaan atau instansi pemerintahan sangat penting, di dalam sebuah perusahaan. Humas di percaya sebagai tangan kanan sebuah perusahaan yang dimana seorang Humas harus dapat menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga, organisasi, dengan publiknya. Namun Peran Humas tidak hanya menjembatani sebuah inspirasi rakyat untuk sebuah perusahaan saja ataupun sebaliknya. Maka dari itu Humas didalam era modern sekarang harus mampu menangani sebuah isu dikarenakan di era modern sebuah informasi sangat cepat menyebar serta sebuah kebenaran pemberitaan tersebut menjadi tidak benar/abu-abu.

Isu sendiri secara sederhana merupakan kabar burung yang dimana belum tentu keberadaanya atau masih mengada-ada, isu dapat diartikan sebagai suatu konsekuensi atas beberapa tindakan yang dilakukan, dan diartikan sebagai suatu konsekuensi atas beberapa tindakan yang dilakukan oleh satu atau beberapa pihak yang dapat menghasilkan negosiasi dan penyesuaian

Jadi dapat di gambarkan bahwa pengertian dari sebuah isu di kehidupan sehari-hari adalah sebuah masalah yang terjadi baik di dalam maupun di luar organisasi yang belum terpecahkan yang siap diambil keputusannya oleh salah satu pihak.

. Gedung *Creative HUB* merupakan Gedung kreatif yang bertujuan untuk mengembangkan serta memajukan ekonomi kreatif yang ada di Kota Bandung. Bandung *Creative HUB* dibawah naungan Dinas Budaya dan Pariwisata Kota Bandung, Gedung tersebut memberikan pelayanan kepada komunitas dan instansi yang akan mengadakan sebuah event yang meliputi 16 sub ekonomi kreatif seperti : arsitektur, penerbitan, televisi dan radio, film dan video animasi, seni kriya, game, desain interior, musik, desain komunikasi visual, fashion, desain produk, periklanan, fotografi, kuliner, seni rupa, seni pertunjukan.

Isu Pungli yang menyerang Bandung *Creative HUB* timbul dari pemberitaan sebuah Media Online Pada tanggal 16 Januari 2019, pemberitaan yang di tulisakan seorang karyawan yang terkena PHK (Putus Hubungan Kerja). sangat merugikan bagi Bandung *Creative HUB* banyaknya bertebaran hujatan serta komentar dan presepsi negatif di masyarakat umum. Serta dampak dari adanya pemeritaan isu tersebut menimbuklan turunnya minat pengunjung untuk menggunakan gedung Bandung *Creative HUB* walaupun gedung itu sendiri tidak adanya biaya untuk mengadakan acara seperti seminar, *talkshow*, serta kegiatan-kegiatan yang bersangkutan dengan industri kreatif di Kota Bandung

Dalam kasus tersebut alangkah baiknya seorang Humas dapat secara cepat dalam mengatasi isu yang tersebar di masyarakat dengan strategi yang efisien dan

masyarakat dapat mempercayai kembali gedung yang dibangun oleh pemerintah untuk mengadakan acara kreatif di Kota Bandung maka dari itu humas dapat membuat perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan pemulihan citra gedung Bandung *Creative HUB*. Maka peneliti tertarik untuk meneliti hal tersebut secara mendalam tentang **“STRATEGI HUMAS KOTA BANDUNG DALAM MENANGANI ISU PUNGLI DI BANDUNG *CREATIVE HUB*”**.

1.2 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan penelitian, dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana strategi menyangkal suatu Isu dilakukan oleh Humas Kota Bandung ?
2. Bagaimana Humas Kota Bandung menerapkan strategi menghindari tanggung jawab pada isu tersebut ?
3. Bagaimana strategi Humas Kota Bandung dalam mengurangi serangan terhadap Isu tersebut ?
4. Bagaimana tindakan korektif yang dilakukan Humas dalam menangani Isu tersebut ?
5. Bagaimana tindakan menanggulangi akibat krisis isu oleh Humas Kota Bandung ?

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pertanyaan penelitian yang telah di kemukakan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk

1. Mengetahui ada atau tidaknya strategi menyangkal suatu isu yang dilakukan oleh Humas Kota Bandung.
2. Mengetahui apakah Humas Kota Bandung menghindari sebuah tanggung jawab
3. Mengetahui bagaimana tindakan Humas Kota Bandung dalam mengurangi serangan akibat isu
4. Mengetahui bagaimana tindakan korektif yang dilakukan Humas Kota Bandung dalam mengangani isu
5. Mengetahui bagaimana tindakan Humas Kota Bandung dalam mengangulangi akibat krisis isu

1.3.2 Kegunaan Penelitian

1.3.2.1.Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan di dalam studi penelitian kualitatif yang pada dasarnya berada di dalam ruang lingkup ilmu komunikasi dan di ruang lingkup hubungan masyarakat atau *public relations*. Oleh maka dari itu diharapkan melalui penelitian ini, semua kalangan akademisi dapat mengetahui bagaimana peran humas yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Bandung tentang isu yang ada

di Bandung *Creative HUB*. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan penelitian lainnya yang sejenis

1.3.2.2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini semoga menjadi contoh dan dapat dijadikan acuan bagi perusahaan ataupun instansi pemerintahan di dalam menangani isu dalam berbagai hal yang sering terjadi. Penelitian ini dapat dijadikan sarana untuk memahami, membandingkan, serta mempelajari yang berkaitan dengan apa yang telah diperoleh di perkuliahan dengan praktek di lapangan. Dan penelitian ini di harapkan dijadikan evaluasi bagi Humas Kota Bandung di dalam menangani sebuah isu yang bertujuan untuk merespon Humas Kota Bandung lebih baik lagi