

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Signifikansi Penelitian

Saat ini pemerintah Indonesia mengeluarkan Roadmap Making Indonesia 4.0 sebagai bentuk pengimplementasian Revolusi Industri 4.0. ditandai teknologi yang maju dan serba cepat dan instan berbasis internet dan teknologi. Dunia dan khususnya para praktisi *Public Relation (PR)* ditantang memasuki era *revolusi industry 4.0* atau revolusi industri dunia ke-empat dimana teknologi dan internet telah menjadi basis dalam kehidupan manusia. Segala hal menjadi tanpa batas dan tidak terbatas akibat perkembangan internet dan teknologi digital. Perkembangan ini telah mempengaruhi banyak aspek kehidupan khususnya di bidang komunikasi.

Perkembangan PR sebenarnya dapat dikaitkan dengan keberadaan manusia. Unsur-unsur memberi informasi kepada masyarakat, membujuk masyarakat, dan mengintegrasikan masyarakat, adalah landasan bagi masyarakat. Penemuan tulisan akan membuat metode persuasi berubah. Opini publik mulai berperan. Pada dasarnya, masing-masing periode perkembangan memiliki perbedaan dalam strategi mempengaruhi publik, menciptakan opini publik demi perkembangan organisasinya.

Seiring dengan berkembangnya teknologi komunikasi dan munculnya revolusi industry 4.0, berita dan informasi kini dapat disebar dalam hitungan detik dengan dukungan internet. Namun semua perkembangan teknologi komunikasi yang dilewati memiliki dampak positif dan negatif yang terjadi. PR berperan penting dalam memberikan pelayanan informasi yang sehat dan positif kepada masyarakat di tengah polemik perkembangan teknologi komunikasi. Oleh karena itu, perlunya pengetahuan yang memadai tentang teknologi informasi dan komunikasi bagi seorang praktisi PR masa kini.

Dalam dunia *Public Relations*, perkembangan teknologi komunikasi ini kemudian melahirkan alat atau media baru bagi *Public Relations* dalam menjalin hubungan dengan publiknya. Kondisi ini kemudian memunculkan istilah baru dalam dunia *Public Relations*, istilah baru tersebut adalah *Cyber Humas atau siber humas*. Secara definitif, *Cyber Humas* merupakan kegiatan kehumasan yang dilakukan dengan sarana media elektronik Internet. Istilah cyber atau cyberspace pertama kali diperkenalkan oleh William Gibson dalam bukunya *Neuromancer* (1984). Indonesia sering menyebutnya dengan istilah dunia maya.

*Cyberspace* dengan *revolusi industry* ini saling berkaitan, dimana datangnya era *industry 4.0* menciptakan ‘ruang baru’ yaitu *cyber-space* dan ditandai dengan penggunaan cyberspace sebagai alat pengembangan produk dan jasa dari tiap perusahaan atau lembaga pemerintah untuk menjalani aktivitas dalam menyediakan layanan dan mengakses layanan kepada public.

Kaitannya dengan Humas, yaitu seorang humas harus mampu mengedit, menulis, membuat *press release*, *website*, *annual report*, dan pekerjaan teknis lainnya. Dengan adanya peran tersebut seorang humas harus mampu memanfaatkan internet dan teknologi yang disebut *cyberspace* atau berbasis media dengan baik sebagai penghubung dengan publiknya baik internal maupun eksternal untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan. Penggunaan *cyberspace* menjadikan perubahan dalam bertukar informasi kepada masyarakat lainnya, khususnya masyarakat Indonesia.

Menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) dalam Henri (2019), jumlah pemakai internet di Indonesia dari total populasi sebanyak 264 juta jiwa penduduk Indonesia, ada sebanyak 171,17 juta jiwa atau sekitar 64,8 persen yang sudah terhubung ke internet angka ini mengalami peningkatan dari tahun 2017 yaitu 54,86%.

Berdasarkan data tersebut humas dituntut untuk mampu mengkomunikasikan kinerja perusahaan dan menjelaskan tujuan, strategi organisasinya. Adanya sistem informasi dan keefisienan aliran informasi mampu memberikan kualitas informasi yang dapat diakses agar komunikasi tidak selalu sekedar menyampaikan pesan mengenai visi, tujuan atau sasaran perusahaan namun juga membangkitkan keingintahuan dari pihak internal/ eksternal.

Saat ini pemerintah sedang gencar menghadapi era revolusi industry 4.0. Tidak dipungkiri pemerintah harus memiliki strategi yang jitu untuk mempersiapkan para Aparatur Sipil Negara (ASN) di tanah air untuk siap mengikuti perkembangan ini dan ditargetkan mampu untuk memberikan layanan publik secara lebih matang dan berkualitas, menghadirkan tenaga kerja dengan kapabilitas yang dapat menjawab tantangan zaman, berkinerja lebih profesional dengan cara yang efektif dan meningkatkan dukungan publik terhadap pelaksanaan pembangunan.

Badan Kepegawaian Negara (BKN) sebagai Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertugas melaksanakan tugas pemerintahan di bidang manajemen kepegawaian negara turut ingin mencetak PNS dengan mindset revolusi industry 4.0 dan sangat membutuhkan tenaga humas yang dapat melayani hubungan dan informasi berbasis teknologi informasi dan tidak lagi menggunakan metode konvensional. Revolusi industry 4.0 ini juga memunculkan dampak buruk terhadap lembaga pemerintah jika tidak diperhatikan dengan baik.

Salah satu dampak pada era revolusi industry 4.0 ini dirasakan oleh instansi pemerintah yaitu Badan Kepegawaian Negara melihat tugas dari lembaga pemerintah yaitu menyediakan informasi dan memberikan pelayanan. Banyaknya pemberitaan yang *hoax/fakenews* dari pihak yang tidak diketahui membuat Badan Kepegawaian Negara harus mampu menyediakan informasi dan pelayanan yang berkualitas selain itu kualitas pelayanan informasi publik sebelumnya di BKN masih bersifat konvensional, dan bisa dibilang jauh dari harapan mengingat seperti pelaksanaan CPNS sebelumnya dirasakan masih kurang dan banyak publik baik eksternal maupun internal membutuhkan pelayanan yang cepat dan berkualitas di

era saat ini.

Maraknya berita hoax penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) membuat masyarakat menjadi bingung akan informasi tersebut, dan perihal regulasi atau pun aturan yang belum dapat di jangkau dengan baik khususnya kepada pegawai pegawai yang ada di daerah. Salah satunya perihal tenaga honorer. Tentu BKN harus mampu memberikan informasi dan juga layanan yang berkualitas.

Dalam mengimplementasikan Humas 4.0 tentu harus memiliki strategi khususnya dalam bidang siber, humas siber dapat menjadi ukuran kualitas pelayanan informasi kepada public di BKN. BKN telah mengikuti perkembangan teknologi informasi ditandai dengan adanya website dan media berupa platform aplikasi sebagai penyedia informasi, publikasi dan pelayanan kepada publik. BKN memiliki peran sebagai pengurus manajemen kepegawaian ASN di Indonesia, fungsi peran humas di BKN sangatlah vital dan mempunyai hubungan langsung dengan pimpinan tertinggi yaitu pada Sekretaris Utama.

Humas BKN perlu mengefektifkan perannya dengan memanfaatkan internet dalam menyediakan informasi kepada public , informasi tersebut berupa profil, program kerja, pemberitahuan, sosialisasi kebijakan, arahan arahan serta penyedia keluhan kepada public dengan penggunaan humas siber seperti penggunaan bauran teknologi dan internet, dan bukan hanya penggunaannya saja tapi perlu SDM yang berkompensi dalam menyediakan pelayanan informasi publik.

Dilansir dari [www.bkn.go.id](http://www.bkn.go.id) bahwa Badan Kepegawaian menerima penghargaan *Government Public Relation of The Year* tingkat nasional pada tahun 2017 , ini tentu menjadi hal yang perlu dibangun kembali dengan memberikan kualitas pelayanan informasi kepada public pada era industry 4.0 ini perlu pembaruan, kreativitas, strategi juga inovasi untuk menghadapi dan membentuk humas 4.0 di Badan Kepegawaian Negara melihat penghargaan tersebut tidak didapatkan kembali di tahun 2018, 2019 dan itu menjadi tantangan BKN untuk

memberikan kualitas dalam memberikan informasi dan pelayanannya khususnya di era revolusi industry 4.0.

Hal tersebut menarik untuk diteliti karena saat ini istilah era industry 4.0 masih baru, dan pemerintah Indonesia gencar memasuki era tersebut, dan yang membedakan pelayanan di BKN pada saat era sebelumnya yaitu pelayanan yang masih kaku, masih konvensional, contohnya penerimaan CPNS yang manual melalui tes kertas, dan belum banyak penggunaan-penggunaan aplikasi digital. Perlu adanya strategi yang baru di era saat ini, seperti strategi e-PR.. Hal tersebut BKN harus mampu menyiapkan strategi untuk menghadapi dan mengimplementasikan Roadmap Making Indonesia 4.0 , karena di era digital 4.0 ini memang dituntut untuk memberikan pola kerja yang cepat dan tentunya tidak hanya kerja yang cepat, tetapi perlu kualitas dalam memberikan pelayanan di era 4.0 ini, tentu ini berkaitan dengan bagaimana strategi humas siber BKN untuk memberikan pelayanan informasi yang berkualitas di era industry 4.0 sehingga pemerintah dalam hal ini dapat mencetak kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dengan mindset revolusi industry 4.0. Pengelola layanan seperti aduan, memberikan informasi kepada publik di BKN pada era saat ini, itu tugas dari humas instansi BKN, tetapi semua regulasi dan aturan berlandaskan pemerintah.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, maka disimpulkan bahwa judul penelitian ini adalah

### **Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Public (Studi Roadmap Making Indonesia 4.0 di Badan Kepegawaian Negara)**

#### **1.2 Fokus Penelitian**

Pada penelitian ini penulis memfokuskan strategi humas siber yang dilakukan Badan Kepegawaian Negara untuk meningkatkan kualitas informasi dan pelayanan kepada publik di tengah tengah era keterbukaan dan serba cepat yaitu industri 4.0 yang dimana memunculkan *hoax*, *fakenews*, keterbatasan di dalam sebuah sistem teknologi dan dunia maya (*cyberspace*).

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana strategi humas siber Badan Kepegawaian Negara untuk meningkatkan pelayanan informasi kepada public di era industry 4.0 ini?
2. Bagaimana implementasi humas siber Badan Kepegawaian Negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada public di era industry 4.0?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berangkat dari rumusan yang tersaji di atas, penulis memiliki tujuan untuk mengetahui dan menjelaskan berdasarkan pertanyaan penelitian, peneliti menyimpulkan bahwa tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Menganalisis penggunaan siber di humas BKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi public di era industry 4.0
2. Menganalisis strategi siber humas BKN untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi kepada public di era industry 4.0
3. Menganalisis implementasi humas siber BKN dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi public di era industry 4.0
4. Dari analisis tersebut maka akan mendapatkan hasil untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh humas siber BKN di era digital 4.0 untuk memecahkan atau menjawab dari rumusan masalah.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian yang telah dilakukan yang diharapkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

### **a. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat bermanfaat digunakan sebagai sumbangan dalam pemikiran kajian studi komunikasi selain itu menjadi salah satu bahan acuan yang dapat digunakan dalam studi komunikasi dan menjadi salah satu bahan kajian yang bermanfaat dalam penulisan ilmiah berkenaan dengan strategi humas siber dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik di era industry 4.0

### **b. Manfaat Praktis**

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan ini secara nyata diharapkan dapat menjadi masukan dalam penelitian atau pun kajian sejenis. Hasil penelitian yang telah dilakukan ini juga diharapkan bagi pelajar dapat mengetahui langkah apa yang tepat dan memanfaatkan teknologi informasi di era *industry 4.0*. Bagi instansi diharapkan sebagai peningkatan kualitas pelayanan informasi kepada publik. Bagi praktisi Humas sebagai referensi dan juga tolak ukur untuk menciptakan inovasi dan strategi yang tepat untuk menciptakan penyedia informasi dan pelayanan yang berkualitas dengan memanfaatkan *cyber* atau humas siber di era *industry 4.0*.

## **1.6 Sistematika Penelitian**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penelitian terdahulu yang relevan, adanya konsep konsep penelitian, teori penelitian yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta kerangka berfikir.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan prosedur bagaimana kegiatan penelitian dilakukan dalam suatu bidang ilmu tertentu. Berisikan metode pengumpulan data, penentuan key informan dan informan , teknik analisis data, teknik ke absahan data, dan waktu juga lokasi penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini membahas mengenai deskripsi obyek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan, yang membahas juga mengenai deskripsi obyek.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Menyatakan pemahaman peneliti tentang masalah yang diteliti berkaitan dengan skripsi berupa kesimpulan dan saran.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

## **LAMPIRAN**

Berisi data-data pendukung untuk penelitian ini.