

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, perkembangan media sosial sangatlah pesat terutama dalam penyebaran informasi. Semua media yang ada seperti saat ini mulai berkembang dan beberapa media tersebut sangatlah mudah di jangkau dan mudah di fahami oleh khalayak umum. Terutama dalam penyebaran informasi terkait kegiatan perusahaan/organisasi. Hal ini digunakan untuk memuat sarana informasi maupun publikasi terkait perusahaan atau pun organisasi agar khalayak umum bisa mendapatkan informasi terkait perusahaan atau pun organisasi tersebut.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, masyarakat semakin mudah mengakses informasi dari berbagai sumber, termasuk informasi mengenai kegiatan sosial kemanusiaan. Namun, tidak semua informasi yang beredar di masyarakat mengenai kegiatan PMI memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang sama. Hal ini dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti mispersepsi publik terhadap kegiatan PMI, penurunan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga kemanusiaan, hingga kesulitan dalam mengoptimalkan upaya penggalangan dana dan dukungan masyarakat.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya memastikan bahwa informasi yang disampaikan PMI kepada publik selalu konsisten, akurat, dan relevan. Serta keselarasan postingan aktivitas sosial yang diberikan mulai dari tingkat nasional sampai Kabupaten/Kota. Konsistensi tone informasi akan membangun citra positif PMI sebagai lembaga kemanusiaan yang kredibel dan terpercaya. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif bagi PMI dalam menyampaikan pesan-pesan kemanusiaan kepada masyarakat luas. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya kegiatan sosial kemanusiaan dan mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung kegiatan-kegiatan PMI.

Penelitian ini mengenai konsistensi tone informasi dalam aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia (PMI) bisa dimulai dengan beberapa pemahaman yaitu, secara umum konsistensi tone informasi merujuk pada keterpaduan dan keselarasan nada atau gaya penyampaian pesan dalam komunikasi. Tone informasi

yang konsisten sangat penting dalam menyampaikan pesan yang jelas dan efektif, terutama dalam organisasi kemanusiaan. Konsistensi ini memberikan panduan bagi audiens dalam memahami visi, misi, serta komitmen yang diusung oleh organisasi tersebut. Dalam konteks kemanusiaan, seperti PMI, informasi yang disampaikan perlu menjaga keselarasan dalam nada atau gaya penyampaian untuk memperkuat kepercayaan masyarakat serta mendukung peran PMI sebagai organisasi yang memberikan bantuan kemanusiaan.

Definisi menurut beberapa ahli komunikasi mendefinisikan konsistensi tone informasi sebagai kesesuaian antara pesan yang disampaikan dengan nilai dan tujuan organisasi, yang secara berkelanjutan diterapkan di berbagai saluran komunikasi. Menurut Kotler dan Keller (2009), konsistensi dalam komunikasi merek mencakup penerapan tone yang seragam agar tercapai keterhubungan antara organisasi dan audiens, baik dalam jangka pendek maupun panjang. Tone yang konsisten akan memperkuat kepercayaan audiens, mengurangi kebingungan, dan meningkatkan kejelasan pesan.

Penelitian pada konteks organisasi kemanusiaan seperti PMI, tone informasi yang konsisten bukan hanya mencerminkan profesionalisme tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap organisasi. Hal ini penting, terutama ketika PMI berperan dalam situasi-situasi darurat di mana informasi harus disampaikan dengan cepat, jelas, dan dapat dipercaya. Konsistensi tone memastikan pesan yang disampaikan memiliki kredibilitas dan relevansi, sehingga audiens dapat merespons dengan cara yang diharapkan.

Palang Merah Indonesia sebagai organisasi yang aktif dalam berbagai kegiatan sosial kemanusiaan seperti bantuan bencana, donor darah sehingga membutuhkan konsistensi tone informasi dalam memberikan pesan ke publik. Penyebaran informasi yang dilakukan pada platform komunikasi digital bisa melalui media sosial, salah satunya Instagram. Instagram termasuk media sosial yang digemari oleh berbagai kalangan masyarakat sebagai sarana informasi untuk memperkenalkan kegiatan suatu organisasi. Melalui Instagram semua kegiatan bisa diunggah berupa foto maupun video. (Naimah;2019)

Instagram mempunyai peranan penting dalam penyebaran informasi. Dalam hal ini, Palang Merah Indonesia memanfaatkan media sosial Instagram untuk

memperkenalkan ke masyarakat tentang aktivitas sosial kemanusiaan seperti penggalangan dana, pembinaan relawan, kegiatan donor darah sukarela dan aktivitas sosial kemanusiaan lainnya. Instagram sebagai media informasi berperan penting dalam penyebaran informasi yang dilakukan oleh PMI kemudian disusun secara sistematis dan melakukan konsistensi informasi mulai dari tingkat pusat sampai tingkat kabupaten/kota. Konsistensi yang dilakukan adalah menyelaraskan semua postingan aktivitas sosial yang dilakukan dan disesuaikan dengan visi misi organisasi. Selain itu, dengan cara sistematis dan kreatif dapat meningkatkan *image* atau gambaran terkait organisasi Palang Merah Indonesia. Keselarasan yang diberikan oleh PMI dalam menyebarkan postingan aktivitas sosial, contohnya seperti aksi adaptasi iklim dengan pemberian bantuan air bersih ke kawasan yang kekurangan air bersih dan edukasi terkait cuaca panas. Aktivitas tersebut dilaksanakan mulai dari Palang Merah Indonesia pusat sampai PMI cabang Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Pemanfaatan media sosial sangat perlu dilakukan karena sebagai sarana untuk penyampaian informasi ke khalayak umum agar tidak menyimpang dengan ranah kerelawanan (Sarwendah & Wangi, 2020).

Palang Merah Indonesia (PMI) adalah organisasi nasional di Indonesia yang bergerak dalam bidang sosial kemanusiaan yang telah didirikan di seluruh Indonesia. Palang Merah Indonesia merupakan perhimpunan Nasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yang ada di Indonesia dan memiliki badan hukum yang sudah disahkan oleh Keputusan Presiden RIS No. 25 Tahun 1950 dan diperkuat dengan Keputusan Presiden RI No. 24 Tahun 1963. Palang Merah Indonesia adalah organisasi yang tidak mementingkan golongan politik, ras, suku, maupun agama. Palang Merah Indonesia memiliki prinsip – prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah yaitu kemanusiaan, kesamaan, kesukarelaan, kemandirian, kesatuan, kenetralan, dan kesemestaan. Saat ini Palang Merah Indonesia tersebar di seluruh Indonesia mulai dari Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Sebagai organisasi yang memanfaatkan media sosial untuk penyebaran informasi pihak humas atau admin dari media sosial PMI harus berhati – hati dan harus melaksanakan dengan sistematis agar informasi tersampaikan dengan baik dan tepat. PMI di masyarakat dikenal sebagai organisasi kesehatan dan tempat donor darah saja, akan tetapi PMI aktif dalam bidang sosial kemanusiaan. Kegiatan sosial seperti bantuan relawan, serta logistik ketika ada bencana alam dan non alam (*pmi.or.id*). Contoh

aktivitas yang dilakukan adalah aksi adaptasi iklim cuaca panas, dari PMI pusat menyebarkan informasi terkait bahaya cuaca panas dan pendistribusian air bersih, pada PMI Provinsi Jawa Timur maupun Kabupaten Tulungagung melakukan hal yang sama pendistribusian air bersih ke kawasan yang kekurangan air dikarena dampak dari cuaca panas extrem, kemudian ada juga informasi terkait dengan ajakan donor darah sukarela dan manfaat ketika melakukan donor darah sukarela.

Humas mempunyai peran penting dalam penyebaran informasi yang diberikan untuk mensosialisasikan profil dan program dari Palang Merah Indonesia agar dikenal masyarakat luas. Humas Palang Merah Indonesia cukup aktif dalam menyampaikan informasi terkait aktifitas yang dilakukan oleh para relawan Palang Merah Indonesia dan diunggah ke media sosial Instagram resmi dari Palang Merah Indonesia yaitu @palangmerah_indonesia dengan pengikut mencapai 192 ribu. Selain itu, Palang Merah Indonesia di cabang Provinsi maupun Kabupaten/Kota juga cukup aktif dalam penyebaran informasi tentang aktifitas sosial kemanusiaan, seperti PMI Provinsi Jawa Timur dengan akun Instagram @pmijawatimur dengan pengikut 3419 dan PMI Kabupaten Tulungagung dengan pengikut 2567. Kedua PMI wilayah Provinsi dan Kabupaten/Kota ini sama – sama aktif untuk memperkenalkan Palang Merah dan menyebarkan aktivitas sosial kemanusiaan kemasayarakat umum. Sebagai perbedaan antara Palang Merah Indonesia, PMI Provinsi Jawa Timur, serta PMI Kabupaten Tulungagung adalah skala cakupan wilayah aktivitas sosial kemanusiaan.

Perbedaan dan kesamaan terhadap informasi yang diberikan mulai tingkat nasional sampai kabupaten menjadi tolak ukur pengenalan organisasi Palang Merah sebagai organisasi dalam bidang sosial kemanusiaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia untuk memperkenalkan ke masyarakat umum. Sebagai organisasi yang aktif dalam aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia sering memberikan informasi kepada masyarakat terutama pada aktivitas pemberian ke kawasan yang kekurangan air bersih yang disebabkan oleh cuaca panas yang extrem, kemudian ajakan untuk melakukan donor darah sukarela. Konsistensi dalam penyampaian informasi sangat penting untuk memastikan informasi yang diberikan tersampaikan secara akurat. Konsistensi yang dimaksud adalah keselarasan postingan yang diberikan mulai PMI pusat sampai dengan PMI cabang Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang meliputi

aktivitas sosial yang dilakukan. Konsistensi yang diberikan meliputi kejelasan pesan, serta relevansi konten yang diberikan dan sesuai dengan prinsip – prinsip dasar Gerakan Internasional Palang Merah dan Bulan Sabit Merah. Konsistensi dalam penyampaian informasi menjadi sangat penting karena dapat berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan membantu meningkatkan citra positif terkait kegiatan – kegiatan yang dilakukan oleh Palang Merah Indonesia dalam bidang sosial kemanusiaan.(Setiadi, 2012)

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti membatasi pembahasan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses yang diterapkan oleh Palang Merah Indonesia untuk meningkatkan konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan ?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui proses yang diterapkan oleh Palang Merah Indonesia untuk meningkatkan konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan.
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi konsistensi tone informasi yang disampaikan oleh Palang Merah Indonesia terhadap aktivitas sosial kemanusiaan.

1.4.Manfaat Penelitian

1. Meningkatkan konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan serta dapat mengoptimalkan komunikasi untuk lebih efektif dan mudah diterima oleh masyarakat.
2. Meningkatkan penyebaran informasi dan komunikasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia.

1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia menggunakan metode analisis isi kualitatif. Penelitian analisis isi kualitatif merupakan teknik penelitian yang digunakan untuk mengidentifikasi data dengan memperhatikan konteksnya. Penelitian yang menggunakan metode analisis isi digunakan untuk mengidentifikasi secara sistematis isi (konten) dari komunikasi yang objektif, valid dan reliabel. Analisis isi dalam penelitian ini mendeskripsikan konten sebagai penentu topik dengan konsistensi informasi postingan dalam media sosial (Eriyanto, 2013). Analisis isi kualitatif bersifat deskriptif digunakan untuk menggambarkan isi – isi postingan dalam komunikasi.

Subjek penelitian dalam penelitian ini media sosial Instagram dari PMI pusat hingga PMI cabang provinsi maupun kabupaten/kota yang digunakan untuk memahami objek penelitian. Objek penelitian ini adalah postingan dari tiap akun terkait konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan.

1.5.2. Prosedur Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena pendekatan yang digunakan oleh penelitian ini dengan membandingkan dari berbagai sumber meliputi wawancara, observasi, dan dokumen. Prosedur penelitian dimulai dengan tahap persiapan, yaitu penentuan topik dan fokus penelitian, pengumpulan literatur relevan, dan penyusunan pedoman wawancara. Setelah itu, dilakukan pengambilan data primer melalui wawancara mendalam dan observasi kegiatan PMI. Data sekunder dikumpulkan dari dokumen resmi, seperti laporan kegiatan, media sosial, dan publikasi PMI. Setelah data terkumpul, dilakukan proses transkripsi dan kategorisasi untuk menemukan pola-pola informasi yang relevan. Selanjutnya, hasil analisis diinterpretasikan untuk menjawab tujuan penelitian.

1.5.3. Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian adalah pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan komunikasi Palang Merah Indonesia. Meliputi staf humas yang aktif dalam bidang komunikasi serta relawan yang faham terkait program sosial kemanusiaan Palang Merah Indonesia. Partisipan penelitian berdasarkan kriteria

tertentu seperti relawan yang terlibat langsung dalam penyebaran informasi dan pemahaman terkait prinsip gerakan kepalangmerahan terhadap aktivitas sosial kemanusiaan.

1.6.Instrumen Penelitian

Penelitian mengenai konsistensi tone informasi aktivitas Palang Merah Indonesia, ada beberapa instrumen dan metode yang bisa digunakan. Instrumen dirancang untuk mengidentifikasi pola konsistensi tone informasi PMI dalam aktivitas sosial kemanusiaan secara objektif. Berikut adalah beberapa langkah dan alat yang bisa membantu dalam melakukan pengumpulan data pada penelitian ini:

1.6.1. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh melalui berbagai cara mulai dari wawancara dengan staf ahli dari PMI, observasi, serta analisis dokumen.

a. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan salah satu staf ahli dalam bidang komunikasi, untuk mendapatkan gambaran tentang cara PMI menyampaikan informasi serta pemahaman terkait konsistensi tone informasi yang digunakan.

b. Observasi

Observasi yang dilakukan oleh penelitian adalah mengidentifikasi postingan dari tiap akun Palang Merah Indonesia mulai tingkat Nasional, Provinsi Jawa Timur, serta Kabupaten Tulungagung.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data tambahan yang diperoleh dari laporan kegiatan, dan unggahan media sosial.

1.6.2. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah **analisis isi (content analysis)** untuk mengevaluasi konsistensi tone informasi dalam materi komunikasi PMI. Peneliti akan mengidentifikasi elemen-elemen penting dalam

setiap postingan. Teknik analisis dalam penelitian ini bisa berupa kata, kalimat, atau kesamaan postingan yang dilakukan oleh staf komunikasi PMI. Teknik analisis bisa mencakup kesamaan postingan terkait bantuan kemanusiaan, ajakan donor darah, atau hal – hal lain yang mencerminkan misi Palang Merah Indonesia. Kategori yang didefinisikan secara jelas, dan sesuai dengan tujuan Palang Merah Indonesia dalam menjaga citra prinsip gerakan kepalangmerahaan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Langkah pertama adalah menyalin hasil wawancara dan catatan observasi ke dalam bentuk teks. Setelah itu, data diberi kode sesuai tema tertentu, seperti konsistensi pesan, gaya komunikasi, atau nilai kemanusiaan. Dari pengkodean ini, peneliti mengidentifikasi pola dan hubungan antara data yang mendukung tujuan penelitian. Untuk memastikan hasil analisis akurat, dilakukan triangulasi data dengan membandingkan wawancara, observasi, dan dokumen. Hasil akhirnya adalah kesimpulan yang menggambarkan konsistensi tone informasi PMI dalam kegiatan sosialnya.

1.6.3. Analisis Dokumen dan Konten Media

Melalui analisis dokumen, peneliti dapat mengevaluasi bagaimana kesamaan informasi disampaikan, dalam bentuk foto maupun video. Analisis ini dapat dilakukan untuk menunjukkan konsistensi tone informasi aktivitas sosial kemanusiaan yang disampaikan pada postingan Instagram resmi PMI Nasional, Provinsi Jawa Timur, dan Kabupaten Tulungagung. Indikator yang dicari adalah kesamaan pada postingan tiap akun resmi PMI Nasional, Provinsi Jawa Timur dan Kabupaten Tulungagung, serta keselarasan dengan visi dan misi Palang Merah Indonesia.