

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Current Image merupakan citra yang dibentuk berdasarkan penilaian seseorang atau kelompok terhadap suatu instansi atau organisasi. Citra ini berkaitan dengan *word of mouth* dimana informasi yang didapat adalah cerita dari seseorang yang menceritakan pengalaman dari yang didapat perusahaan atau instansi terkait. Citra ini tidak akan menjadi suatu permasalahan bagi perusahaan atau instansi jika seseorang tersebut menceritakan pengalaman yang baik dan mendapatkan hal yang baik yang ia dapatkan. Hal ini akan menjadi masalah jika yang di ceritakan seseorang adalah penilaian buruk terhadap perusahaan.

Seorang PR harus mengetahui tentang citra yang dibentuk terhadap perusahaan tersebut, sehingga PR memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menjaga nama baik perusahaan dengan berbagai cara yang dibuat supaya masyarakat tidak memiliki atau tidak menceritakan hal yang buruk tentang perusahaan. *Current image* yang dilakukan oleh seorang PR atau Humas harus memiliki dampak yang baik bagi suatu perusahaan atau instansi, sehingga akan mempengaruhi pendapat seseorang tentang perusahaan atau instansi terkait.

Current image selalu dilakukan oleh setiap perusahaan atau instansi di Indonesia, termasuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) Jawa Barat. Dispusipda termasuk lembaga pemerintah yang mampu menampung penilaian masyarakat agar mampu menjadi perpustakaan yang lebih baik, dan

memberikan inovasi bagi Dispusipda. Sehingga hasil dari citra baik yang didapat oleh Dispusipda akan mudah mendapat dukungan dan terlaksananya program yang mana masyarakat ikut serta di dalamnya.

Membaca merupakan hal yang dianggap penting bagi pemerintah melihat kondisi Indonesia termasuk salah satu negara yang sangat minim untuk membaca, sehingga pemerintah mendirikan perpustakaan di setiap pelosok daerah dengan tujuan untuk terus meningkatkan budaya literasi. Hal ini akan memberikan banyak manfaat tersendiri bagi masyarakat diantaranya membuka wawasan, menjadi masyarakat yang penuh dengan pengetahuan, dan mampu menjadikan negara yang lebih baik hanya dengan membaca sebagai salah satu kegiatannya.

Dilansir dari laman <https://www.kominfo.go.id/> menyebutkan bahwa hasil penelitian yang dilakukan oleh UNESCO bahwa Indonesia termasuk negara yang sangat rendah dalam minat membaca. Indonesia menjadi negara dengan urutan ke 60 dari 61 negara, itu artinya ada permasalahan serius di negara ini tentang budaya literasi dan pemerintah bertugas penuh untuk terus meningkatkan minat membaca masyarakat.

Melihat kondisi tersebut pemerintah Indonesia tidak tinggal diam, pemerintah terus melakukan inovasi dan mencari cara bagaimana meningkatkan keinginan masyarakat untuk bisa membaca dimanapun dan kapanpun. Mencari tahu penyebab dan cara yang cocok untuk diterapkan di masyarakat dengan menyesuaikan kondisi dan keadaan.

Peneliti melakukan Pra penelitian pertama kali yang dikutip dari <https://gln.kemdikbud.go.id/glnsite/tentang-gln/> bahwa pemerintah sejak tahun 2016 sudah menggiatkan program yang bertema Gerakan Literasi Nasional sebagai upaya penumbuhan minat membaca masyarakat. Gerakan literasi nasional ini merupakan suatu upaya yang melibatkan publik untuk menumbuhkembangkan dan membudayakan kegiatan membaca di Indonesia. Salah satu sarannya yaitu menggerakkan program ini pada anak usia dini dan keluarga. Hal ini karena keluarga adalah salah satu yang menjadi wadah pembelajaran pertama bagi anak, dan anak usia dini masih bisa untuk terus dilatih agar memiliki kebiasaan baik yaitu salah satunya dengan menerapkan disiplin membaca.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah (DISPUSIPDA) merupakan perpustakaan yang ada di berbagai daerah di Indonesia yang disediakan oleh pemerintah untuk meningkatkan minat baca para generasi. Pemerintah terus berusaha untuk menyediakan fasilitas sebagai upaya untuk mewujudkan masyarakat yang senang dengan budaya membaca. Pemerintah pun terus melakukan koordinasi dengan semua pihak yang terkait untuk terus mensosialisasikan program yang telah di buat oleh pemerintah dan terus mengupayakan melakukan penyebaran buku di setiap pelosok di Indonesia.

Jawa Barat salah satu Provinsi yang terus ikut gencar dalam mensosialisasikan program literasi ini untuk menarik minat baca masyarakat. Dispusipda Jabar salah satunya mendukung penuh atas cita – cita pemerintah dengan banyak meluncurkan program. Mulai dari program membaca yang masih secara *offline*, dimana membaca *offline* merupakan membaca dengan cara datang

langsung ke perpustakaan, program Kotak Literasi Cerdas (Kolecer) yang mana merupakan inovasi untuk penyediaan buku yang disimpan di setiap ruang publik di Jawa Barat, atau bahkan program yang berbasis digital seperti program Candil (maca dina digital *library*).

Program yang diluncurkan Dispusipda sebagai program unggulan pemerintah Jabar sudah sangat mendekatkan buku dengan masyarakat dan memudahkan masyarakat. Pra penelitian yang dilansir dari laman <http://www.rmoljabar.com> 2018, Gubernur Jabar, Ridwan Kamil menyebutkan bahwa yang menjadi salah satu masyarakat malas untuk membaca yaitu karena generasi milineal lebih mampu menghabiskan waktunya dengan *gadget* dibandingkan membaca. Sehingga timbul kekhawatiran kepada masyarakat akan membaca hal yang sangat tidak bermanfaat dan penyebaran berita *hoax* yang sedang menjadi *trending* akhir – akhir ini.

Menanggapi semua yang terjadi, Dispusipda terus melakukan inovasi agar masyarakat tetap mau membaca, berkunjung ke perpustakaan di tengah era digitalisasi saat ini. Era digitalisasi 4.0 merupakan program transformasi dari segala bidang secara global yang menerapkan percepatan yang terintegrasi serta bersifat masif. Perkembangan ini diwarnai dengan proses yang serba digital yang mana membuat urusan semakin dipermudah, didekatkan dengan semakin efektif dan efisien.

Menurut Setiawan dalam jurnalnya yang berjudul Era Digital dan Tantangannya, era digital merupakan perubahan gaya hidup masyarakat secara

konvensional dan beralih menjadi serba teknologi. Teknologi ini merupakan alat bantu yang dibuat untuk membantu mempermudah kegiatan masyarakat dalam melakukan tugas dan pekerjaan.

Dispupda tidak lepas dengan program yang memudahkan para peminat untuk bisa membaca dimanapun dan kapanpun. Program yang terus mengedepankan dan terus mengikuti perkembangan zaman, mulai dari buku pojok literasi sampai program membaca berbasis digital. Kemudahan yang didapat untuk bisa mendekatkan masyarakat dalam budaya literasi terus dikembangkan dengan sangat baik dan terencana.

Pada kenyataannya, di tengah era digitalisasi yang dimudahkan dengan segala bentuk urusan agar memiliki waktu yang seefisien mungkin, masih ada masyarakat yang datang dan berkunjung untuk membaca secara langsung dengan mengunjungi perpustakaan. Itu artinya, masih ada masyarakat yang tidak terpengaruh dengan adanya program yang berbasis digital.

Dari laman www.dispusipdajabarprov.go.id total pengunjung ke perpustakaan secara langsung dari tahun 2017 sampai 2020 bulan maret sebanyak 181.775 orang. Jumlah tersebut merupakan peningkatan yang sangat signifikan bagi Dispupda Jawa Barat yang terus mengembangkan pembangunan dalam setiap tahunnya.

Menurut Bapak Uu sebagai salah satu kepegawaian di Dispupda, menyatakan bahwa banyak faktor yang menyebabkan mengapa masyarakat masih berkunjung ke perpustakaan, yang pertama yaitu karena masih adanya masyarakat

yang belum melek teknologi itu artinya program – program yang di luncurkan oleh Dispusipda yang berbasis digital tidak diketahui masyarakat. Kedua yaitu karena dengan datangnya langsung ke perpustakaan memberikan kesan yang positif yang mana termotivasi untuk terus giat membaca karena dikelilingi juga oleh masyarakat yang datang berkunjung ke perpustakaan.

Disamping itu, berkunjung langsung ke perpustakaan memiliki nilai lebih yang tidak dimiliki oleh program yang berbasis digital. Diantaranya adalah kelengkapan buku yang terus bertambah setiap tahunnya, fasilitas membaca yang nyaman, tempat yang sangat mumpuni untuk masyarakat membaca dan berkunjung ke Dispusipda, pelayanan yang tidak akan didapat dari program yang berbasis digital.

Masyarakat dengan berbagai latar belakang, mengunjungi perpustakaan Jabar tidak hanya sekedar membaca, tapi juga untuk bersantai, mengikuti program yang diselenggarakan, dan menikmati fasilitas yang disediakan. Terbukti dengan tingkat pengunjung secara langsung ke perpustakaan semakin baik dari tahun ke tahun.

Dispusipda dalam gencar mensosialisasikan minat membaca secara *offline*, didukung dengan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana juga pelayanan yang baik yang mampu memberikan dampak positif dikalangan masyarakat, khususnya pada sasaran kaum pemuda dan anak usia dini. Mulai dari fasilitas buku yang lengkap, tempat yang nyaman, ruang baca anak, ruang baca dewasa, ruang audiovisual, dan masih banyak yang diberikan Dispusipda untuk menarik perhatian masyarakat.

Langkah awal yang dilakukan oleh Dispusipda untuk meningkatkan minat berkunjung masyarakat ke perpustakaan harus dibantu oleh seorang praktisi PR dari Dispusipda Jawa Barat. *Public Relation* merupakan fungsi manajemen yang dilakukan secara terus menerus untuk mempersuasi masyarakat dan membangun nama baik suatu perusahaan atau instansi. *Public Relation* merupakan komunikasi yang terencana dengan baik yang dilakukan baik secara internal dan eksternal dalam hal ini merupakan bagaimana PR mampu untuk mempersuasi masyarakat agar tercipta citra dengan penilaian yang baik di masyarakat.

Current image bertujuan untuk membentuk suatu citra yang baik bagi perusahaan di setiap individu atau kelompok di masyarakat. Sehingga PR harus mampu dalam memberikan hal yang baik bagi perusahaan agar tercipta suatu persepsi dan opini yang baik di kalangan masyarakat agar terciptanya kepercayaan yang mendalam pada masyarakat tentang perusahaan atau instansi.

Terlepas dari semua itu, *current image* yang diciptakan pada Dispusipda sangatlah penting demi menjaga citra yang baik yang dihasilkan dari masyarakat. PR dalam program ini, harus mampu memberikan dampak yang baik agar program yang dilaksanakan mampu berjalan sesuai dengan yang di harapkan. Sesuai dengan tugas dan fungsinya, humas harus mampu menciptakan kesan yang baik dengan salah satunya bagaimana tetap menciptakan banyaknya minat pengunjung perpustakaan di tengah era digitalisasi dengan memberikan pelayanan dan sarana dan prasarana yang membuat nilai tambah bagi perpustakaan konvensional yang tentunya memberi kesan yang baik dan penilaian yang baik.

Berdasarkan fenomena yang didapat, peneliti menemukan hal yang menarik untuk diteliti, salah satunya bahwa perpustakaan konvensional atau *offline* masih menjadi minat masyarakat untuk berkunjung di tengah era digital yang terus gencar dilakukan termasuk oleh Dispusipda yang menciptakan program membaca berbasis digital. Perpustakaan *offline* ini menjadi nilai lebih yang tidak akan didapat oleh masyarakat yang juga menggunakan aplikasi berbasis digital.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Penelitian ini akan di fokuskan terlebih dahulu permasalahan apa yang terjadi sehingga dapat dikerucutkan dan tidak adanya perluasan masalah di dalam pembahasan penelitian. Maka penelitian memfokuskan pada “Pengelolaan *Current Image* dalam Rangka Menarik Minat Pengunjung Perpustakaan Konvensional di Era Digital (Studi Analisis Deskriptif Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat)”

- 1) Apa upaya Dispusipda Jawa Barat dalam melakukan kegiatan untuk menggiring opini publik yang baik di masyarakat untuk menciptakan *current image* yang baik?
- 2) Bagaimana cara Dispusipda Jawa Barat melakukan pelayanan perpustakaan *offline* untuk menarik minat pengunjung?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui upaya Dispusipda Jawa Barat dalam melakukan kegiatan dalam menggiring opini publik yang baik di masyarakat untuk menciptakan *current image* yang baik

- 2) Untuk mengetahui cara Dispusipda Jawa Barat dalam melakukan pelayanan perpustakaan *offline* untuk menarik minat pengunjung

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Secara Akademis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan akan memberikan dampak positif dan kontribusi yang baik bagi kajian teori khususnya di teori komunikasi mengenai *current image*. Serta berguna bagi pembelajaran khususnya di bidang *Public Relation* pada teori *Current image*.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan secara praktis yang diteliti ini diharapkan berguna bagi masyarakat dan mengubah cara pandang masyarakat dalam membaca yang berkunjung secara langsung. Hadirnya program yang terus digencarkan untuk berbasis digital tapi masyarakat tetap ingin berkunjung karena memiliki nilai lebih yang tidak dimiliki oleh program digital.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini diawali dengan mencari tahu penelitian yang telah dilakukan terdahulu oleh para peneliti sebelumnya. Hal ini bertujuan untuk melihat originalitas dari penelitian yang akan penulis teliti saat ini. peneliti pun akan mendapat rujukan, referensi, dan perbandingan yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Pertama, penelitian ini yang dilakukan oleh Bimo Wahyu Ramadhani (2017) mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Penyiaran Islam UIN Syarief Hidayatullah Jakarta. Penelitian ini berjudul “*Peran Public Relation dalam Membangun Current Image Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih*”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggunakan penelitian dengan wawancara dan data yang di dapat dari informan. Penelitian ini lebih menitik beratkan kepada bagaimana RS islam Jakarta Cempaka Putih memberikan citra yang baik dengan menjaga hubungan dengan publik.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi yang dimiliki oleh *Public Relation* tidak hanya berbicara tentang bagaimana membangun citra yang positif, namun juga bagaimana melakukan fungsi manajemen yang baik terhadap pihak internal ataupun eksternal. PR juga dituntut untuk bagaimana melakukan komunikasi dengan timbal balik yang baik, baik kepada publik ataupun karyawan sehingga citra yang berlaku akan memberikan kesan yang baik untuk perusahaan.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Nurhadiani Gusmi (2016) mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini berjudul “*New Media dalam Proses Pembentukan Citra (Studi deskriptif kualitatif pada bidan Humas Kepolisian Daerah Iatimewa Yogyakarta dalam Pengelolaan Website www.tribratanewsjogja.com)*”. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian dengan wawancara dan pengumpulan data dari informan. Penelitian ini lebih menitik beratkan pada teori Laswell

tentang gambaran umum dari komunikasi dan terbentuknya citra suatu perusahaan.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan *new media* dalam pembentukan citra sangat berhubungan untuk menjaga nama baik kepolisian. Humas yang menjalankan fungsi ini sudah baik untuk memiliki citra yang baik dimata publik.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Annisa Rachmawati Hassan (2014) mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi UNISBA Bandung. Penelitian ini berjudul tentang “*Hubungan Antara Citra yang berlaku (current image) dengan Tingkat Hunian Kamar Hotel Grand Royal Pangahegar*”. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif korelasional. Penelitian ini lebih meneliti tentang ada tidaknya hubungan antara citra yang berlaku dengan hunian kamar hotel. Hipotesis utamanya yaitu, terdapat hubungan citra yang berlaku dengan tingkat hunian kamar hotel Grand Royal Panghegar.

Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan merk dengan hunian kamar hotel yang artinya hubungan ini sangat kuat dan saling berhubungan, dengan merk yang baik maka akan memengaruhi hunian kamar hotel. Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa adanya hubungan tentang citra yang berlaku dengan hunian kamar yang mana hubungan yang berkaitan ini dimana memiliki citra yang baik bagi suatu perusahaan maka akan memiliki pelayanan yang baik. Citra yang berlaku ini berasal dari penilaian publik tentang bagaimana hotel tersebut termasuk dalam huniannya.

Keempat, penelitian yang dilakukan oleh Ruhiyanah UIN Syarif Hidayatullah Jakarta mengenai “*Strategi Komunikasi Public Relation PT. Takaful keluarga dalam membangun citra perusahaan*”. Penelitian ini dalam melakukan citra perusahaan yang berdampak baik yaitu dengan melaksanakan pelayanan, hubungan yang baik, melakukan promosi yang dilakukan perusahaan dan kemudian melakukan sosialisasi

Table 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan
Bimo Wahyu Ramadhani / Skripsi /2017/ UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	Peran <i>Public Relation</i> dalam Membangun <i>Current Image</i> Rumah Sakit Islam Jakarta Cempaka Putih	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Menggunakan teori Cutlip and Center	strategi yang dimiliki oleh <i>Public Relation</i> tidak hanya berbicara tentang bagaimana membangun citra yang positif, namun juga bagaimana melakukan	Perbedaan yang nampak dari penelitian bahwa penelitian yang dilakukan Bimo mencakup tentang manajemen yang baik di internal dan

				<p>fungsi manajemen yang baik terhadap pihak internal ataupun eksternal. PR juga dituntut untuk bagaimana melakukan komunikasi dengan timbal balik yang baik, baik kepada publik ataupun karyawan sehingga citra yang berlaku akan memberikan kesan yang</p>	<p>eksternal sedangkan peneliti, lebih meneliti tentang citra yang berlaku artinya hanya dampak saja</p>
--	--	--	--	--	--

				baik untuk perusahaan.	
Nurhad iani Gusmi / Skripsi / 2016 / UIN Sunan Kalijag a Yogyak arta	New Media dalam Proses Pembentu kan Citra (Studi deskriptif kualitatif pada bidang Humas Kepolisian Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Pengelola an <i>Website</i> www.tribr	Penelitian ini mengguna kan metode deskriptif kualitatif	Mengguna kan teori Laswell tentang terbentukn ya citra suatu perusahaa n	pengelolaa n new media dalam pembentuk an citra sangat berhubunga n untuk menjaga nama baik kepolisian. Humas yang menjalanka n fungsi ini sudah baik untuk memiliki citra yang	Penelitian dari Nurhadiani lebih menjaga cira dari <i>website</i> perusahaan. Sedangkan peneliti lebih kepada citra yang berhubunga n langsung dengan sebagai akibat yang di dapat oleh publik.

	atanewsjogja.com)			baik dimata publik.	
Annisa Rachmawati Hassan / Skripsi / 2014 / UNISB A Bandung	Hubungan Antara Citra yang berlaku (<i>current image</i>) dengan Tingkat Hunian Kamar Hotel Grand Royal Pangahegar	Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif	Menggunakan teori Keller dalam strategi membangun citra (<i>image</i>)	Penelitian ini juga menyimpulkan bahwa adanya hubungan tentang citra yang berlaku dengan hunian kamar yang mana hubungan yang berkaitan ini dimana memiliki citra yang baik bagi suatu perusahaan maka akan memiliki	Penelitian Annisa lebih kepada citra dari hubungan merk dengan hunian kamar hotel. Sedangkan peneliti, lebih kepada pembentukannya citra yang didapat untuk perusahaan sebagai citra yang berlaku.

				pelayanan yang baik	
Ruhiyannah / Skripsi / 2013 / UIN Syarief Hidayat ullah Jakarta	Strategi Komunikasi <i>Public Relation</i> PT. Takaful keluarga dalam membangun citra perusahaan	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif	Menggunakan teori dari Prof. Archie Carroll, teori citra dari Frank Jefkins	Penelitian ini dalam melakukan citra perusahaan yang berdampak baik yaitu dengan melaksanakan pelayanan, hubungan yang baik, melakukan promosi yang dilakukan perusahaan dan kemudian melakukan sosialisasi	Peneliti Ruhiyannah lebih kepada melakukan citra yang baik dengan melakukan promosi, hubungan baik. Jika peneliti lebih menitikberatkan pada pelayanan yang diberi oleh instansi kepada publik yang kemudian

					memengaruhi citra yang di dapat perusahaan.
--	--	--	--	--	---

1.5.2 Landasan Teoritis

Citra merupakan hal yang abstrak yang berkaitan dengan ide, keyakinan dan kesan yang mendapatkan informasi baik secara langsung atau tidak langsung. Menurut Ruslan (80:2010) menyatakan bahwa citra merupakan penilaian yang diberikan terhadap suatu objek tertentu dan akan menghasilkan kesan yang baik dan buruk.

Menurut Jefkins dalam buku Ardianto yang berjudul *Handbook Of Public Relation* (2007 :114) menyatakan bahwa citra merupakan kesan seseorang yang didapat dari suatu perusahaan atau instansi sebagai hasil dari pengalaman dan pengetahuan yang didapat. Jenis citra yang dinyatakan oleh jefkins salah satunya merupakan *Current Image* (citra yang berlaku).

Current image merupakan citra yang dibentuk berdasarkan penilaian dari masyarakat atau publik tentang perusahaan atau instansi terkait. Citra ini biasanya berkaitan dengan *word of mouth* yang mana penilaian tersebut bisa publik ceritakan kepada publik lain sehingga mendapatkan penilaian berupa citra atau kesan terhadap perusahaan. Citra ini akan memiliki dampak baik untuk perusahaan atau instansi jika seseorang yang mendapatkan kesan langsung dari perusahaan

merupakan kesan yang baik. Hal ini akan menjadi dampak buruk bagi perusahaan jika kesan seseorang yang didapat dari perusahaan merupakan kesan yang tidak baik, sehingga hal ini bisa memicu atau memungkinkan seseorang menceritakan hal buruk tentang perusahaan tersebut



gambar 1.1 Model Pembentukan Citra

Dilihat dari model diatas menunjukkan bahwa stimulus yang dihasilkan kemudian di kelompokkan yang nantinya akan memengaruhi respon yang didapat. Stimulus ini bisa di tolak atau diterima oleh publik. Jika rangsangan ditolak oleh publik maka tahapan selanjutnya tidak akan berjalan dengan baik, begitupun jika rangsangan diterima maka proses selanjutnya akan berjalan dengan baik.

Hal ini juga dapat diikuti oleh seorang PR yang harus memberikan stimulus yang baik sehingga akan mendapatkan respon yang baik bagi perusahaan sehingga mendapatkan citra yang baik dimata publik.

Dalam pembentukan citra seperti ini maka perusahaan harus mengupayakan untuk terbentuknya citra yang berlaku (*Current Image*) yang baik dimata publik. Hal ini perusahaan Dispusipda memberikan pelayanan, fasilitas, sarana dan prasarana sebaik mungkin agar timbulnya penilaian yang baik dimata publik yang kemudian di respon positif oleh masyarakat dan akan berdampak pada pembentukan citra yang berlaku bagi perusahaan yang baik.

1.5.3 Kerangka Konseptual

a. Citra

Citra merupakan hal yang abstrak yang berkaitan dengan ide, keyakinan dan kesan yang mendapatkan informasi baik secara langsung atau tidak langsung. Menurut Ruslan (80:2010) menyatakan bahwa citra merupakan penilaian yang diberikan terhadap suatu objek tertentu dan akan menghasilkan kesan yang baik dan buruk.

Citra dalam buku hubungan masyarakat menurut Frank Jefkins (2003) terdapat beberapa jenis citra diantaranya :

1. *Mirror Image* (Citra Bayangan)

Citra yang sudah dianggap benar oleh pemimpin perusahaan terhadap penilaian citra yang dibuat oleh pihak dari luar perusahaan yang mana menurut pemimpin perusahaan bahwa perusahaan tersebut sudah baik di mata masyarakat. Padahal tidak selamanya pandangan dari luar perusahaan menganggap perusahaan tersebut baik.

2. *Current Image* (Citra yang Berlaku)

Citra yang dibentuk berdasarkan penilaian dari masyarakat atau publik tentang perusahaan atau instansi terkait. Citra ini biasanya berkaitan dengan *word of mouth* yang mana penilaian tersebut bisa publik ceritakan kepada publik lain sehingga mendapatkan penilaian berupa citra atau kesan terhadap perusahaan. Citra ini akan memiliki dampak baik untuk perusahaan atau instansi jika seseorang yang mendapatkan kesan langsung dari perusahaan merupakan kesan yang baik. Hal ini akan menjadi dampak buruk bagi perusahaan jika kesan seseorang yang didapat dari perusahaan merupakan kesan yang tidak baik, sehingga hal ini bisa memicu atau memungkinkan seseorang menceritakan hal buruk tentang perusahaan tersebut.

3. *Wish Image* (Citra Keinginan)

Citra ini mengartikan bahwa harapan yang diinginkan oleh suatu perusahaan kepada publik akan penilaian yang selalu baik tentang perusahaan. Citra yang diinginkan ini cenderung kepada citra yang lebih baik meskipun dalam kondisi tertentu citra yang terlalu baik pun belum tentu baik bagi perusahaan.

4. *Corporate Image* (Citra Perusahaan)

Citra perusahaan merupakan citra yang dibentuk oleh perusahaan untuk mendapatkan tanggapan positif dari publik. Citra ini biasanya terbentuk dari latar belakang perusahaan, perolehan – perolehan yang dicapai oleh perusahaan, keberhasilan yang ditunjukkan kepada publik berupa ekspor misalkan, hubungan yang baik, dan pencipta lapangan kerja yang baik, ikut

bertanggung jawab dalam permasalahan sosial. Hal lainnya yaitu berupa berhubungan baik dengan pemerintah, reputasi yang baik dimata publik.

5. *Multiple Image* (Cita Serbaneka)

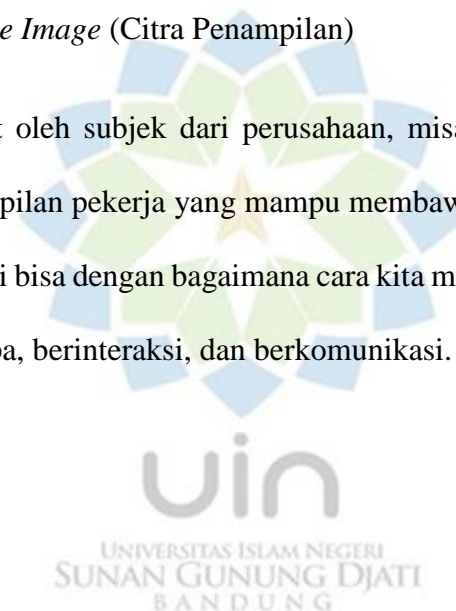
Citra ini merupakan citra pelengkap perusahaan seperti logo, visi dan misi, moto perusahaan, atribut identitas, profesionalitas pekerja. Hal ini mampu menambah citra positif bagi perusahaan.

6. *Performance Image* (Citra Penampilan)

Citra ini dibuat oleh subjek dari perusahaan, misalkan berkaitan dengan kinerja dan penampilan pekerja yang mampu membawa citra yang baik untuk perusahaan. Hal ini bisa dengan bagaimana cara kita memperlakukan customer mulai dari menyapa, berinteraksi, dan berkomunikasi.

b. Era *Digital 4.0*

Perkembangan yang semakin pesat tentang era digital menimbulkan masyarakat yang terus memiliki perubahan tentang gaya hidup. Masyarakat dimudahkan dengan kecanggihan teknologi yang terus diciptakan untuk mempersingkat waktu dalam bekerja. Teknologi menjadi alat bantu kebutuhan masyarakat dalam melakukan tugas dan pekerjaan dengan sangat mudah dan tidak memakan waktu yang lama. Peran penting teknologi inilah yang mengubah masyarakat untuk terus berkembang menjadi zaman yang disebut sebagai era digitalisasi.



Jurnal yang ditulis oleh Rustam Aji (Vol. 01 : 44) dengan judul Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital) menyebutkan bahwa era digital merupakan era yang berkaitan erat dengan media, seiring dengan perkembangan teknologi dari waktu ke waktu mulai dari teknologi lama hingga teknologi yang terbaru. Hal ini mempermudah manusia dalam segala bidang yang berkaitan dengan ruanglingkup pekerjaan.

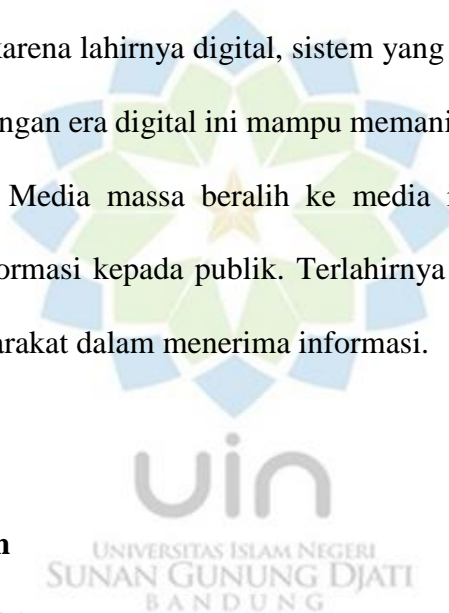
Era digital ada karena lahirnya digital, sistem yang berbasis komputer dan teknologi. Media dengan era digital ini mampu memanipulasi tentang apa yang akan dimanipulasi. Media massa beralih ke media internet karena adanya perubahan gaya informasi kepada publik. Terlahirnya era digital ini semakin memudahkan masyarakat dalam menerima informasi.

1.6 Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam melakukan penelitian kali ini bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat jalan Kawalayaan Indah II no. 4 Bandung.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Dispusipda Jawa Barat karena Dispusipda yang menjadi perpustakaan di Jawa Barat masih sering dikunjungi secara *offline* oleh masyarakat bahkan tingkat kunjungannya lebih baik setelah adanya pelayanan, sarana pra sarana, dan fasilitas yang diberikan oleh pemerintah,



padahal pemerintah sudah menyediakan sistem digital yang menjadi program unggulan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan pendekatan interpretif dimana metode ini bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam. Hal ini biasanya diawali dengan pernyataan umum ke khusus. Penelitian dirasa sesuai dengan objek yang akan diteliti.

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme. Dimana konstruktivisme menurut Karli (2003 : 2) merupakan salah satu pandangan sebagai pembelajaran yang diawali dengan adanya konflik yang dapat di selesaikan dengan pengetahuan dalam diri dengan melakukan pembelajaran, dan juga di dapatkan dari pengalaman seseorang. Konstruktivisme dapat ditelusuri melalui bagaimana cara bertindak dan berfikir manusia yang disebut sebagai agen konstruksi relaitas sosial, yang mana dilakukannya dengan cara memahami dan memaknai atas prilaku yang dibuatnya.

Perpustakaan *offline* Dispusipda Jawa Barat ini merupakan bagian dari hasil munculnya ide atau gagasan dari seorang PR yang salahsatunya menampung bagaimana kesan dan respon yang diberikan publik terhadap Dispusipda.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang mana deskriptif itu merupakan metode yang meneliti tentang objek, manusia, dan fenomena yang terjadi sekarang (Nazir : 1998). Peneliti tidak harus selalu merujuk pada angka yang berlaku, tapi menggunakan kata – kata yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang sedang terjadi.

Penelitian ini diharapkan dapat mampu menjelaskan tentang pengelolaan *Current image* Dispusipda Jabar dalam menarik minat pengunjung di era 4.0 dengan mendapatkan hasil observasi dari wawancara dan data dari informan.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian metode analisis deskriptif. Nazir (1988) menyatakan bahwa analisis deskriptif merupakan metode yang meneliti tentang objek, manusia, dan fenomena yang terjadi sekarang. Tujuan dari metode ini merupakan membuat deskripsi, gambaran atas fakta yang telah ada dilapangan yang telah diselidiki. Penelitian ini bertujuan bagi penulis yaitu ingin mengetahui dan menjelaskan mengenai suatu hal yang terjadi saat penelitian dengan menyimpulkan berbagai fakta dan data yang ada.

1.6.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data ini diambil berdasarkan hasil dari wawancara, pengambilan gambar atau foto, meminta data pada informan. Data secara kualitatif biasanya dituangkan berupa kata untuk menjelaskan suatu kejadian yang terjadi. Data yang dikumpulkan ini berupa :

1. Data mengenai upaya Dispusipda Jawa Barat dalam melakukan opini publik di masyarakat untuk menciptakan *current image* yang baik
2. Data mengenai cara Dispusipda Jawa Barat dalam melakukan pelayanan perpustakaan offline untuk menarik minat pengunjung

1.6.5 Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini memiliki dua sumber data yaitu sumber data sekunder dan sumber data primer diantaranya :

1. Sumber data primer

Sumber data primer didapat langsung dari sumber yang asli. Hasil dari data dilapangan, hasil dari wawancara kepada informan yang mana informan disini adalah Informan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Sumber data ini untuk menjawab tentang *current image* yang dilakukan oleh Dispusipda Jawa Barat untuk menarik minat pengunjung di era 4.0.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari selain sumber data premier yang mana sumber data didapat dari masyarakat, atau orang yang bukan merupakan pegawai Dispusipda Jawa Barat.

1.6.6 Penentuan Informan dan Unit Penelitian

Penelitian ini menggunakan pertimbangan untuk menentukan informan yang cocok untuk menjawab penelitian ini. pada penelitian ini menilai bagaimana informan dengan informasi yang dianggap paling tahu tentang informasi dari objek yang diteliti.

Informan yang dijadikan objek penelitian merupakan yang berkaitan dan juga memiliki pengetahuan dibidangnya, yaitu karyawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Jawa Barat. Dengan kriteria sebagai berikut :

1. Informan Humas Dispusipda Jawa Barat sebagai data primer yang berkaitan dengan cara melakukan opini publik di masyarakat.
2. Pustakawan sebagai data primer untuk mengetahui pelayanan yang tersedia di Dispusipda Jawa Barat sebagai pembentukan *current image*.
3. Masyarakat atau orang diluar pegawai Dispusipda Jawa Barat sebagai data sekunder untuk mengetahui informasi mengenai Dispusipda tentang pembentukan *current image*.

1.6.7 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan mengenai pengelolaan *current image* Dispusipda Jawa Barat dalam menarik minat pengunjung di era 4.0. dilakukan dalam kurun waktu tiga bulan, atau sampai data telah lengkap untuk dijadikan data penelitian. Berikut ini merupak teknik yang dilakukan dalam mengumpulkan data :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan berbicara kepada satu orang atau lebih untuk mendapatkan informasi yang akurat. Wawancara ini dilakukan oleh pewawancara dengan narasumber yang terpercaya. Wawancara ini biasanya melakukan tanya jawab sehingga memperoleh data yang diinginkan.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti kepada informan yang merupakan Humas Dispusipda Jawa Barat. Pertanyaan kepada Humas Dispusipda

Jawa Barat merupakan pertanyaan seputar cara yang dilakukan untuk memberikan opini publik yang baik terhadap masyarakat sehingga menimbulkan citra yang baik bagi Dispusipda.

Pertanyaan kepada pustakawan yaitu mengenai pelayanan apa yang dilakukan Dispusipda untuk membawa masyarakat tertarik berkunjung ke perpustakaan ditengah era digitalisasi saat ini yang kemudian akan memberikan dampak yang baik terhadap citra perusahaan dan data kunjung yang meningkat.

Terakhir, pertanyaan kepada masyarakat diluar kepegawaian Dispusipda untuk mengetahui informasi mengenai Dispusipda Jawa Barat yang kemudian akan memberikan dampak *current image* bagi Dispusipda.

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data terhadap suatu objek yang akan diteliti dari sebuah fenomena yang terjadi. Penelitian atau observasi ini meneliti dengan cara mengamati dan meninjau langsung tempat penelitian untuk mengetahui kebenaran yang ada.

Hal yang di observasi dalam penelitian ini merupakan Pengelolaan *Current Image* Dispusipda Jawa Barat dalam Menarik Minat Pengunjung di Era 4.0. Pertama meneliti mengenai bagaimana opini publik yang dibentuk oleh Dispusipda Jawa Barat dalam membentuk opini publik sehingga memberikan dampak yang baik. Kedua, mengenai bagaimana pelayanan yang dibuat untuk menarik minat pengunjung perpustakaan secara *offline*.

1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi untuk menentukan keakuratan data. Menurut Sugiyono (2011 : 330) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan dengan data yang telah ada sebelumnya. Pada penelitian triangulasi ini, sekaligus menguji kredibilitas data dengan berbagai sumber data yang didapat.

- 2 Teknik yang digunakan oleh penulis merupakan teknik triangulasi sumber, dimana data yang diperoleh dari beberapa sumber dan kemudian membandingkan, mengkategorikan, dan mendeskripsikan sehingga didapat data yang diperoleh.
- 3 Dalam kategori membandingkan merupakan perbandingan terhadap data pengunjung ke perpustakaan secara *offline* yang dilakukan sebelum dan sesudah pelayanan dibuat, kemudian perbandingan terhadap opini publik sebelum dan sesudah dilakukan yang kemudian di deskripsikan dengan data- data yang didapat.

1.6.9 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan penelitian dengan melakukan investigasi, transformasi, dan mengungkap gejala sosial agar dapat menghasilkan penelitian yang diharapkan untuk menemukan informasi. Menurut Taylor (1975 : 79) teknik analisis data merupakan teknik menganalisis yang dilakukan secara formal untuk menemukan hipotesis.

Bungin (2011 : 67) menjelaskan bahwa analisis kualitatif merupakan bagaimana caranya menemukan makna dari sebuah analisis yang mana konten merupakan klimaks dari sebuah penelitian. Oleh sebab itu, analisis kualitatif lebih menjelaskan tentang fakta yang ada dilapangan yang mana tidak diperlihatkan secara langsung kepada orang luar dalam hal ini adalah orang yang tidak melakukan penelitian.

Dalam melakukan teknik analisis data terdapat langkah yang harus dilakukan yang pertama, melakukan klasifikasi data yang mana klasifikasi merupakan mengelompokkan data yang akan diteliti yang telah dihubungkan dengan apa yang akan penulis teliti. Kedua, reduksi data yang artinya adanya pengolahan data yang akan digunakan dan tidak digunakan dalam penelitian ini. Keriga, mencari hubungan data dengan data yang merupakan sinkronisasi dari data yang didapat dengan data yang sebenarnya dilapangan. Keempat, mencari hubungan data dengan teori apakah ada kesesuaian data dengan teori yang digunakan. Dan yang terakhir merupakan mencari kesimpulan atas apa – apa yang didapat.

1.6.10 Rencana Jadwal Penelitian

Table 2 Rencana Jadwal Penelitian

No	Daftar Kegiatan	Januari 2020	Februari 2020	Maret 2020	April 2020	Mei 2020	Juni 2020
Tahapan pertama : Observasi Lapangan dan pengumpulan data Pra Penelitian							
1	Pengumpulan data proposal penelitian						
2	Penyusunan proposal penelitian						
3	Bimbingan proposal penelitian						
4	Revisi Proposal Penelitian						
Tahapan kedua : Usulan Penelitian							
5	Sidang usulan penelitian						

6	Revisi Usulan Penelitian						
7	Pelaksanaan penelitian						
8	Analisis dan pengolahan data						
9	Penulisan laporan						
10	Bimbingan Skripsi						
Tahapan ke tiga :							
11	Bimbingan Akhir Skripsi						
12	Sidang Skripsi						
13	Revisi Skripsi						

