

## Mengedukasi Masyarakat Manfaat Investasi pada Logam Mulia Secara *Online* sebagai Humas

Alexander Arieputera<sup>1</sup>, Yugih Setyanto<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta  
Email: alexander.915200218@stu.untar.ac.id

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Tarumanagara, Jakarta\*  
Email: yugihs@fikom.untar.ac.id

Masuk tanggal: 09-12-2022, revisi tanggal: 07-01-2023, diterima untuk diterbitkan tanggal: 05-02-2023

---

### **Abstract**

*With the emergence of online platforms, trading in precious metals has become more accessible to the public. But it also provides challenges that are mainly related to understanding knowledge and also the benefits of investing in precious metals. Investment is sacrificing current assets to gain greater assets in the future. Investment can mean investing a certain amount of funds in real assets (for example, land, gold, machinery, or buildings) or financial assets (deposits, shares, or bonds) are the most common. Therefore, here I want to analyze the role of public relations in educating the public about the very important benefits of investing in precious metals. The research approach used in this research is a qualitative approach because it has a descriptive basis for understanding an existing phenomenon. The results of this research are that public relations has an important role in providing education about the benefits of investing in metals to the public. At Ibank, public relations provides education to the public about the many benefits of investing in precious metals and how to carry out buying and selling precious metals online safely without having to go to a physical shop. The research results show that public relations has a role as an expert advisor, communication facilitator, problem solver, and communications technician.*

**Keywords:** investment, online, precious metals

### **Abstrak**

Dengan munculnya platform online, perdagangan logam mulia semakin mudah diakses oleh masyarakat. Tetapi juga memberikan tantangan yang terutama terkait dengan pengetahuan pemahaman dan juga manfaat dari investasi logam mulia. Investasi adalah mengorbankan aset saat ini untuk mendapatkan aset yang lebih besar pada masa yang akan datang. Investasi dapat berarti menginvestasikan sejumlah dana pada aset real (misalnya, tanah, emas, mesin, atau bangunan) atau aset finansial (deposito, saham, atau obligasi) adalah yang paling umum. Oleh karena itu, disini saya ingin menganalisa peran humas dalam mengedukasi masyarakat tentang manfaat investasi logam mulia menjadi sangat penting. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian kali ini adalah dengan pendekatan kualitatif karena memiliki dasar deskriptif guna memahami suatu fenomena yang ada. Hasil dari penelitian ini humas memiliki peranan penting dalam memberikan edukasi mengenai manfaat investasi logam kepada masyarakat Di Ibank humas memberikan edukasi kepada Masyarakat mengenai banyak manfaat dalam berinvestasi di logam mulia dan carta melakukan transaksi jual beli logam mulia melalui online dengan aman tanpa harus pergi ke toko fisik. Hasil penelitian menunjukkan, humas memiliki peran sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, pemecah masalah, teknisi komunikasi.

**Kata Kunci:** investasi, *online*, logam mulia

## 1. Pendahuluan

Seiring kemajuan teknologi dan persaingan dalam dunia bisnis, perusahaan berlomba-lomba dalam meningkatkan pelayanannya, baik melalui peningkatan mutu sumber daya manusia ataupun teknologi yang dapat mendukung operasional perusahaan sehingga mampu bertahan dalam menghadapi persaingan (sari & siahaan, 2021). Pada era digital saat ini, teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah paradigma dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia bisnis. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah transformasi dalam cara masyarakat membeli dan menjual logam mulia, seperti emas dan perak (Hasanudin, 2016).

Begitu juga dengan perusahaan penjual logam mulia. Logam mulia sudah lama diakui sebagai investasi berharga dan paling aman. Dengan munculnya platform online, perdagangan logam mulia kini dapat diakses dengan mudah oleh semua mereka yang tertarik. Tidak hanya itu, transaksi yang dilakukan secara online ini sangat membantu dalam memberikan keuntungan-keuntungan lain seperti aksesibilitas yang lebih baik, waktu yang lebih fleksibel, juga tentunya pilihan produk yang lebih luas. Namun pemahaman masyarakat tentang apa itu logam mulia masih kurang. Mereka belum sepenuhnya paham berbagai aspek investasi logam mulia, termasuk jenis produk yang tersedia, cara memilih penyedia yang tepercaya, dan cara mengelola risiko investasi. Oleh karena itu, humas perusahaan memiliki peran krusial dalam membantu masyarakat memahami seluk-beluk investasi logam mulia online, serta mengedukasi mereka tentang cara berinvestasi secara cerdas dan aman. Selain itu, pasar logam mulia secara online juga dapat menghadapi tantangan terkait reputasi dan integritas. Beberapa kasus penipuan atau praktik bisnis yang tidak etis dapat merugikan masyarakat dan merusak citra industri logam mulia. Dalam konteks ini, Humas juga memiliki peran untuk memitigasi risiko-risiko tersebut dengan mempromosikan praktik bisnis yang transparan dan etis dalam penjualan dan pembelian logam mulia secara online (Maliah, 2017).

## 2. Metode Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam meneliti peran humas untuk mengedukasi masyarakat dalam penjualan dan pembelian logam mulia secara online adalah metode kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian atas dasar penyelidikan permasalahan manusia dan fenomena sosial. Penelitian ini memberikan gambaran tentang bagaimana peran humas dalam mengedukasi masyarakat dalam penjualan dan pembelian logam mulia secara online. Metode penelitian bersifat deskriptif.

Subjek penelitian kali ini adalah humas yang sering mengedukasi masyarakat mengenai investasi logam mulia secara online ini. Subjek memiliki peran besar dalam penelitian kualitatif ini. Karena dengan subjek yang tepat kita juga dapat mendapatkan data dan jawaban yang tepat. Objek dalam penelitian ini adalah edukasi yang dilakukan para humas dalam meneliti investasi logam mulia secara online ini.

Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Dalam wawancara yang berfungsi untuk mendapatkan informasi dari subjek tentang tema yang dipilih menjadi objek peneliti dilakukan tanya

jawab tanpa acuan pertanyaan dan juga dilakukan secara bebas untuk menghidupkan suasana-suasana wawancara. Setelah wawancara, observasi juga diperlukan sebagai pengamatan secara langsung di lokasi. Sehingga hasil dari penelitian ini menjadi sangat sesuai dengan data dan fakta lapangan. Adapula dokumentasi, dalam bentuk foto dan video untuk dijadikan peneliti sebagai informasi tambahan.

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan untuk penelitian yang berbentuk kualitatif ini ada tiga, diantaranya reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan. Ketiga proses ini berlangsung terus-menerus selama penelitian ini berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Reduksi data berupaya merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian yang dilakukan, mencari tema dan polanya.

Setelah mereduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah

diteliti menjadi jelas.

### 3. Hasil Temuan dan Diskusi

Aplikasi berbasis web dan mobile yang dikembangkan oleh PT Daro Data Teknologi dengan tujuan memudahkan nasabah PT. BPRS Attaqwa dalam melakukan transaksi jasa perbankan syariah secara online. Dalam penggunaan aplikasi iBank, nasabah memperoleh keuntungan, layanan dan informasi perbankan secara cepat, efisien, dan efektif. Selain itu juga menghemat waktu dalam bertransaksi karena bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja, karena aplikasi iBank dapat diakses melalui website ([www.ibank.co.id](http://www.ibank.co.id)) maupun smartphone berbasis Android atau IOS

Peneliti menggunakan dua narasumber yang memiliki keterkaitan dengan Ibank (Tabel 1).

**Tabel 1.** Hasil Temuan dan Diskusi

No	Narasumber	Penjelasan
	Faisal	Masyarakat mendapatkan informasi tentang adanya transaksi penjualan dan pembelian melalui online, Masyarakat mendapatkan informasi tersebut dari humas yang dimana humas memberikan penjelasan terhadap transaksi tersebut, dan humas memberikan edukasi tentang transaksi tersebut, humas pun menjadi mediator untuk mendengarkan keluhan atau kesulitan yang dialami oleh Masyarakat.

---

2	Muhammd Abdul	Humas mengenalkan bagaimana melakukan transaksi pembelian dan penjualan lewat online, dimana humas juga memberikan edukasi atau tata cara untuk melakukan penjualan secara online edukasi yang diberikan humas juga menjelaskan tentang apa itu logam mulia, dan manfaat – manfaat dari investasi pada logam mulia itu.
---	---------------	---

---

Kemudian penulis akan melihat bagaimana peran humas dalam transaksi penjualan dan pembelian secara *online*:

### **Humas Memperkenalkan Transaksi Penjualan *Online***

Humas memiliki peranan cukup krusial dalam suatu perusahaan dimana humas merupakan seseorang yang menjadi jembatan antara perusahaan dan publik. Mereka memiliki tugas untuk memberikan informasi kepada publik tentang perkembangan perusahaan, seperti proses bisnis yang baru yang perlu diketahui oleh publik. Di Ibank ini humas memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa, masyarakat dapat melakukan transaksi jual beli melalui online. Dalam memberikan edukasi humas seperti biasanya menggunakan sebuah komunikasi yang bersifat persuasive Dimana persuasive merupakan sebuah bentuk komunikasi yang mengacu audiens agar menerima pesan informasi dari komunikator dengan baik, beberapa contoh komunikasi persuasif menurut Rudy dalam . Iklan produk, pidato politik, kampanye social dan amal. Debat public, penjualan produk dalam presentasi, pesan promosi di sosial media, pendekatan persuasif dalam negosiasi, surat penawaran, kampanye pemasaran yang berkelanjutan yang dirancang secara tahapan untuk meyakini para konsumen tentang apa yang unggul di dalam produk atau merek selama periode waktu tertentu itu.

Agar komunikasi yang dilakukan berjalan dengan baik maka perlu adanya hubungan baik juga dengan Masyarakat dimana untuk menjaga hubungan itu hal – hal yang perlu diterapkan seperti menanyakan kabar biasanya. Selain cara tersebut terdapat cara lain untuk menjalin hubungan baik dengan masyarakat seperti dengan responsif, yakni menanggapi pertanyaan, komentar, atau masukan dari publik dengan cepat. Berkomunikasi secara aktif dapat menciptakan kepercayaan, pendekatan proaktif maksud pendekatan proaktif adalah mengambil inisiatif dalam menyampaikan informasi positif atau pencapaian kepada publik.

### **Humas sebagai Mediator**

Humas bertindak sebagai mediator yang menjadi jembatan bagi pihak manajemen ataupun publiknya. Humas mendengarkan aspirasi publik dan menyampaikan kepada pihak manajemen untuk diperoleh sebuah kebijakan. Sehingga dengan komunikasi timbal balik tersebut dapat tercipta saling pengertian, mempercayai, menghargai, mendukung dan toleransi yang baik dari kedua belah pihak, artinya humas harus mau mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan oleh para customer, misalkan customer mengeluh jika dia mengalami kesulitan saat melakukan transaksi penjualan secara online ini.

Akan tetapi, tentunya komunikasi yang dilakukan tidak berjalan mulus begitu saja pasti terjadi beberapa hambatan yang didapat biasanya hambatan – hambatan yang di dapat adalah biasanya humas harus kembali pengulang jawaban yang sama, atau karena fasilitas memadai misalnya tidak menggunakan pengeras suara

Selain itu ada lagi biasanya hambatan hambatan yang didapat dalam komunikasi menurut Wursanto dalam (Petra, 2013) yaitu Hambatan yang bersifat teknis. Hambatan yang bersifat teknis adalah hambatan yang disebabkan oleh berbagai

faktor seperti Kurangnya sarana dan prasarana yang diperlukan dalam proses komunikasi, Penguasaan teknik dan metode berkomunikasi yang tidak sesuai dan juga Kondisi fisik yang tidak memungkinkan terjadinya proses komunikasi yang dibagi menjadi kondisi fisik manusia, kondisi fisik yang berhubungan dengan waktu atau situasi/ keadaan, dan kondisi peralatan. Hambatan semantik Hambatan yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan, kesalahan dalam memberikan pengertian terhadap bahasa (kata-kata, kalimat, kode-kode) yang dipergunakan dalam proses komunikasi. Hambatan perilaku Hambatan perilaku disebut juga hambatan kemanusiaan. Hambatan yang disebabkan berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan. Hambatan perilaku tampak dalam berbagai bentuk, seperti pandangan yang sifatnya apriori, prasangka yang didasarkan pada emosi, suasana otoriter, ketidakmauan untuk berubah dan sifat yang egosentris.

### **Peran Humas Memberikan Batuan kepada Masyarakat**

Dalam memberikan edukasi manfaat investasi ini Masyarakat atau publik terkadang mengalami kesulitan dalam memahami edukasi yang diberikan oleh humas misalnya menjawab pertanyaan masyarakat seputar manfaat dari investasi logam, dalam menjawab pertanyaan dari masyarakat atau publik biasanya humas memiliki cara agar jawaban mudah dimengerti oleh Masyarakat, cara yang biasanya digunakan adalah melakukan pendekatan, biasanya pendekatan yang dilakukan adalah pendekatan secara persuasif, Agar bersifat persuasif, suatu sifat komunikasi harus mengandung upaya yang dilakukan seseorang dengan sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau sekelompok orang lain dengan menyampaikan beberapa pendekatan persuasif yang dimaksud adalah humas memberikan contoh dari manfaat melakukan investasi pendekatan ini dipilih karena pendekatan persuasif memiliki manfaat

Pendekatan persuasif yang baik dapat menciptakan pengaruh positif dalam hubungan interpersonal. Membangun hubungan yang baik dan memahami kebutuhan audiens dapat membantu memperkuat efek persuasif. Dalam situasi di mana terdapat perbedaan pendapat atau kepentingan, pendekatan persuasif dapat membantu untuk mengatasi pertentangan dan memfasilitasi negosiasi. Ini dapat menciptakan *win-win solution* yang menguntungkan semua pihak. Dalam konteks penjualan atau bisnis, pendekatan persuasif yang efektif dapat meningkatkan daya tawar seseorang untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan.

Melalui pendekatan persuasif, seseorang dapat memberdayakan individu untuk mengambil tindakan yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka atau berkontribusi pada tujuan bersama. Menggunakan pendekatan persuasif memerlukan keterampilan komunikasi yang baik. Dengan berlatih dan mengasah keterampilan ini, seseorang dapat menjadi lebih terampil dalam berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain. Dalam dunia pemasaran, pendekatan persuasif dapat membantu menciptakan kampanye yang lebih efektif, menarik perhatian konsumen, dan meningkatkan konversi penjualan. Pendekatan persuasif yang jujur dan etis dapat membantu membangun kepercayaan antara pembicara dan audiens. Ini penting untuk memastikan bahwa persuasi didasarkan pada informasi yang akurat dan transparan

Peran humas selanjutnya adalah memberikan bantuan kepada apabila ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan transaksi penjualan dan pembelian online, pada saat mendapat keluhan dari masyarakat biasanya ada humas yang langsung membantu ada juga humas yang harus menunggu dulu.

Namun di balik manfaat melakukan investasi tentunya ada beberapa hal membuat orang tidak tertarik melakukan investasi logam, yang pertama biasanya

Sebagian besar orang mungkin tidak sepenuhnya memahami cara kerja atau manfaat dari investasi logam mulia. Kurangnya pemahaman tentang pasar logam mulia dan bagaimana mengelolanya dapat membuat seseorang tidak tertarik untuk berinvestasi, yang kedua biasanya tingkat resiko yang dipersepsikan.

Fluktuasi harga, ketidakpastian ekonomi, dan risiko pasar dapat membuat beberapa orang merasa tidak nyaman dengan investasi logam mulia, selain itu biasanya merasa keuntungan yang di dapat lebih sedikit daripada investasi lain biaya transaksi, biaya penyimpanan, atau perbedaan antara harga beli dan harga jual dapat membuat beberapa orang merasa bahwa potensi keuntungan investasi logam mulia tidak sebanding dengan biayanya, atau bisa saja masyarakat memiliki pilihan investasi lain yang memberikan potensi keuntungan yang lebih tinggi atau memiliki keterkaitan yang lebih erat dengan bidang keahlian mereka, kemajuan teknologi pun mempengaruhi

Dengan kemajuan teknologi, banyak investor yang lebih memilih untuk berinvestasi dalam bentuk digital atau instrumen keuangan yang lebih modern daripada memegang logam mulia fisik, sentiment pasar juga mempengaruhi Sentimen pasar, berita ekonomi, atau perubahan iklim investasi dapat mempengaruhi keputusan investor. Jika kondisi pasar tidak mendukung atau terdapat ketidakpastian yang tinggi, orang mungkin enggan untuk berinvestasi dalam logam mulia (Budiman, 2020)

#### **4. Simpulan**

Peran humas dalam mengedukasi masyarakat mengenai manfaat investasi logam sangat besar. Agar efektif, digunakan komunikasi persuasif dan informatif. Humas juga membantu dan menjawab setiap pertanyaan yang diberikan oleh masyarakat mengenai manfaat dari melakukan investasi logam. Hasil penelitian menunjukkan, humas memiliki peran sebagai penasehat ahli, fasilitator komunikasi, pemecah masalah, teknisi komunikasi. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat lebih mengembangkan metode-metode yang digunakan dalam teknik pengambilan data, agar penelitian ini memiliki beberapa opsi lain yang lebih kompleks dan detail. Dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi sumber atau referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik pada tema serupa. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat digunakan sebagai produk pembelajaran untuk humas lebih mendalami peran dan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat dan sebagai mediator antara publik dengan perusahaan

#### **5. Ucapan Terima Kasih**

Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Tarumanagara, narasumber, serta semua pihak yang turut serta membantu sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

#### **6. Daftar Pustaka**

Hasanuddin, M. (2016). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Harga Terhadap Kepuasan Nasabah Melalui Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening Pada Penjualan Logam Mulia Emas. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 4(1).

- Maliah, M. (2017). Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Logam Mulia Pada Pt. Pegadaian (Persero) Cabang Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 14(2).
- Budiman, J. (2020). Pendekatan Perilaku Keuangan Terhadap Keputusan Investasi Emas. *Profit*, 14(01), 63–68. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2020.014.01.7>
- Petra, U. K. (2013). *Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*.
- Sari, v. p., & Siahaan, m. (2021). Sistem Penjualan Logam Mulia Berbasis E-Commerce Pada PT.Pegadaian Persero Cabang Teluk Betung Bandar Lampung. *Pusdani.org*, 1-7.