

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat pada era digital mulai terbiasa menggunakan media sosial dalam berbagai bentuk pertukaran informasi, Kerjasama, dan perkenalan dalam bentuk tulisan, visual, dan audiovisual (Setiadi,2015).

Media sosial berfungsi sebagai alat pengembangan informasi dan promosi oleh perusahaan instansi pemerintahan karena penyampaian informasi yang sangat cepat dan dapat menarik partisipasi masyarakat. Penggunaan media sosial telah membuktikan hasil yang positif. Di Indonesia, beberapa instansi pemerintahan menggunakan media sosial sebagai alat komunikasi public melalui situs web instansi pemerintahan (Suryadharma & Susanto, 2017).

Hal ini didukung melalui peraturan tentang pedoman pemanfaatan media sosial pada instansi pemerintahan yang diberlakukan sejak tahun 2012 (Permen PAN & RB Nomor 83 Tahun 2012). Perkembangan media sosial berkontribusi terhadap peran bagian hubungan masyarakat (Humas) pada organisasi atau perusahaan. Peran dan fungsi hubungan masyarakat selalu berkaitan dengan fungsi komunikasi yang berlangsung pada berbagai organisasi bersifat produktif maupun non produktif, di dalam lingkungan pemerintahan maupun pada masyarakat luas (Jefkins dalam Natasya & Taqwaddin, 2018). Hal ini sejalan dengan pandangan yang menyatakan bahwa humas memiliki peranan untuk melakukan komunikasi timbal balik dua arah antara instansi dengan masyarakat umum atau publik yang dapat melahirkan citra yang hendak dicapai oleh suatu instansi (Rosyid et al,2018; Syahputra,2019).

Citra berhubungan dengan penilaian, kesan, dan keyakinan masyarakat terhadap sesuatu perusahaan atau instansi (Rasyid et al.2019).

untuk mewujudkan citra yang baik dibutuhkan peran humas untuk membangun, meningkatkan, mempertahankan, dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap kegiatan yang dilakukan instansi.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mempunyai moto Rastra Sewakotama yang artinya Abdi Utama bagi Nusa Bangsa. Polri mengembangkan tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. POLRI dipimpin oleh seorang Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (KAPOLRI).

Hubungan masyarakat (Polri) merupakan suatu bidang atau divisi yang bertugas sebagai corong pencitraan. Divisi ini menjelaskan fungsi dan juga tugas Humas layaknya pada perusahaan atau instansi negara lainnya. Kegiatan yang dilakukan oleh Instansi Humas Polri diantaranya yaitu menggelar konferensi pers, membuat berita dalam bentuk press release, melaksanakan komunikasi eksternal dengan masyarakat, membangun opini atau citra melalui publikasi, dan sebagainya.

Humas Polri juga bertugas untuk membangun serta membina hubungan baik antara kepolisian dengan masyarakat maupun rekan media. Salah satu tujuan bidang Humas Polri yaitu salah satunya untuk membuat masyarakat memiliki pandangan positif terhadap Polri, dengan cara membagikan informasi mengenai hal-hal positif yang dilakukan oleh Polri dan juga memperlihatkan sisi humanis kepada masyarakat melalui berbagai macam media publikasi. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Polri yaitu melindungi, dan mengayomi masyarakat.

Grand Strategi Kepolisian Republik Indonesia Tahun 2005 – 2025 yang meliputi 3 tahapan waktu, yaitu Tahap I tahun 2005 – 2009 untuk membangun kepercayaan (*trust building*), Tahap II Tahun 2010 – 2014 membangun kemitraan (*partnership building*), Tahap III Tahun 2015 – 2019 menuju organisasi unggulan (*strive for excellence*) yang akan diimplementasikan sampai dengan tahap ideal 2020- 2025 yaitu Polri sebagai organisasi unggulan (*excellence*).

Peran Humas merupakan kegiatan mempengaruhi orang yang mempunyai berbagai kepentingan dari orang lain. Humas dapat mengidentifikasi permasalahan yang timbul dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh lembaga dengan menitik beratkan pembahasan pada identifikasi. Hasil identifikasi kemudian dijadikan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk menerapkan peran yang sesuai.

Humas harus memiliki pola pikir yang baik, karena banyak membutuhkan masukan - masukan dan memiliki tingkat ketergantungan yang tinggi antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat menerapkan, dan mengimplementasikan. Humas dituntut untuk berfikir strategi pada tingkat yang tinggi serta kompleks serta akan memunculkan suatu kebutuhan model yang lebih terstruktur dan sistematis akan membantu membuat kepuasan untuk lebih sederhana dalam menganalisa permasalahan serta merumuskan sesuatu strategi yang baik juga mampu memberikan hasil yang memuaskan.

Pada umumnya telah banyak dijumpai masyarakat yang merasa terdapat kemerosotan pelayanan dari aparat kepolisian. Kemerosotan tersebut mengakibatkan masyarakat yang merasa tidak puas dan menimbulkan persepsi atau citra negatif tentang instansi kepolisian

Di dalam website Restangsel.id Saat ini Citra Polri sedang terkesan buruk di mata masyarakat, citra dari lembaga ini seolah tercoreng dengan jumlah kasus dan permasalahan yang melibatkan beberapa anggotanya. Banyak isu yang berkembang di masyarakat bahwa tak jarang Personil Polisi melakukan penyalahgunaan wewenang, memberikan pelayanan yang buruk, mengambil keputusan yang keliru, berlaku diskriminatif dan bahkan melakukan korupsi. Isu-isu lain yang berkembang di masyarakat mengenai kepolisian yaitu seperti tindakan kekerasan yang di lakukan oleh Personil Polisi. Hal ini tentu bertentangan dengan fungsi dan tugas Polisi yang seharusnya melindungi dan mengayomi serta menjadi contoh bagi masyarakat.

Tidak semua anggota Polri berlaku demikian, tentunya masih banyak pula anggota kepolisian yang tetap memegang teguh prinsip serta melaksanakan tugas dan fungsi Polri yaitu melindungi, dan mengayomi masyarakat. Walaupun hal-hal

tersebut dilakukan oleh beberapa oknum Polisi, namun hal ini dapat mengakibatkan citra kepolisian yang buruk di mata masyarakat.

Dengan adanya isu yang berkembang di masyarakat salah satu Peran yang akan ditempuh oleh Humas Polri adalah dengan menekan pemberitaan negatif terhadap Polri dengan cara menyalurkan, dan membuat berita secara transparan ke media yang dibantu dengan para awak media, dan memberikan pelayanan yang baik secara langsung atau tidak langsung kepada masyarakat. Keberhasilan peran humas Polri memang akan berhasil tergantung dari kesadaran masyarakat itu sendiri untuk menerima berita - berita yang tersebar di media, namun untuk memastikan keduanya berjalan, diperlukan peran Polri di dalamnya.

Dalam banyak praktiknya, Humas Polri lah yang menjadi pusat informasi resmi suatu Lembaga dalam menyampaikan dan menanggapi suatu isu ke publik. jika demikian halnya, maka Humas menjadi bagian *representative* dari suatu Lembaga dan organisasi. Membicarakan masalah Humas tentu tidak terbatas ruang lingkungannya, sebab kepemilikan humas ini tidak saja diperlukan oleh pemerintahan saja, namun dibidang kemiliteran dan kepolisian juga memerlukan bidang Humas. Dalam bidang kepolisian RI, bidang Humas disebut sebagai Kepala Bidang Humas Polisi Republik Indonesia (Humas Polri).

Hubungan masyarakat Polri merupakan suatu bidang atau divisi yang bertugas sebagai corong pencitraan Polri. Divisi ini menjelaskan fungsi dan juga tugas Humas layaknya pada perusahaan atau instansi negara lainnya. Kegiatan yang dilakukan oleh divisi Humas Pori ini diantaranya yaitu menggelar *konferensi pers*, membuat berita dalam bentuk *press release*, melaksanakan komunikasi eksternal dengan masyarakat, membangun dan mempertahankan opini atau citra melalui publikasi, dan sebagainya.

Humas Polri juga bertugas untuk membangun dan mempertahankan hubungan baik antara kepolisian dengan masyarakat maupun rekan media. Salah satu tujuan bidang Humas Polri yaitu salah satunya untuk membuat masyarakat memiliki pandangan positif terhadap Polri, dengan cara membagikan informasi mengenai hal – hal positif yang dilakukan oleh Polri dan juga memperlihatkan sisi humanis kepada masyarakat melalui berbagai macam media publikasi. Hal ini

dilakukan agar masyarakat mengetahui tugas dan fungsi Polri yaitu melindungi, mengayomi, dan melindungi masyarakat.

Lembaga hukum seperti instansi kepolisian sangat dibutuhkan perannya sehingga masyarakat berharap agar kepolisian dapat memberikan pelayanannya secara maksimal. Nama kepolisian sempat tercemar dikarenakan adanya oknum – oknum yang melakukan hal – hal diluar hukum menimbulkan citranya menjadi negative di mata masyarakat. Adanya hal tersebut tentunya akan menghambat tumbuh kembangnya instansi kepolisian, oleh sebab itu perlu adanya upaya merubah citra tersebut menjadi positif dan itu adalah tugas humas kepolisian.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat dan bagaimana aparat kepolisian dalam memecahkan permasalahan maupun keluhan masyarakat. berpendapat bahwa citra kepolisian digambarkan sebagai persepsi seseorang yang telah mendapatkan pelayanan atau ataupun barang untuk konsumsinya. Apabila pelayanan atau barang tersebut didapatkan oleh seseorang itu baik, maka hal tersebut dapat merubah persepsi seseorang terhadap instansi kepolisian (Minkiewicz, 2011:3).

Mengungkapkan bahwa pelayanan ialah kinerja yang dilakoni oleh satu pihak kepada yang lainnya dan tidak berwujud fisik ataupun menghasilkan bentuk kepemilikan. Pelayanan juga dapat dikatakan sebagai bentuk tawaran antar pihak yang sama – sama saling membutuhkan (Wijaya, 2011:150).

Salah satu ujung tombak penyelenggara pelayanan publik yaitu kepuasan masyarakat. Mendefinisikan kepuasan sebagai bentuk perbandingan antara kinerja atau hasil yang didapatkan dengan harapan yang dirasakan. Jika masyarakat mendapatkan apa yang diharapkannya, maka hal tersebut akan memberikan persepsi berkaitan dengan citra yang positif. Dengan terbentuknya citra positif terhadap instansi kepolisi, maka hal tersebut dapat dilihat bahwa kepercayaan masyarakat telah terbentuk (Sunyoto, 2013:35).

Sehubung dengan Citra Polri Tangerang Selatan, sudah saatnya bagi Lembaga ini untuk memperhatikan keberadaan Humas sebagai penompang dalam menjalankan tugas sehari – hari. Untuk mempertahankan dan mengembalikan rasa

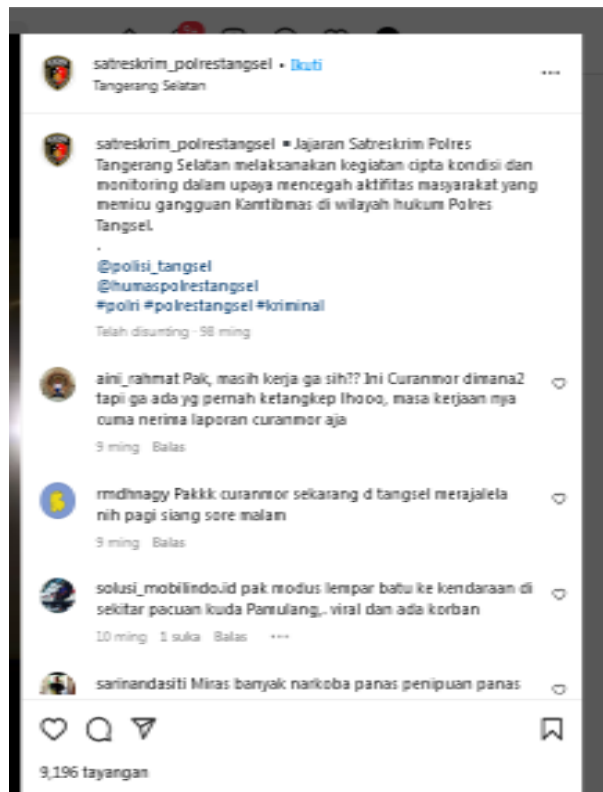
percaya masyarakat kepada Polri Tangerang Selatan. Upaya lain yang dilakukan Polres Tangerang Selatan adalah memanfaatkan media sosial Instagram, youtube, facebook, twitter, dan website. Tingkat penggunaan tertinggi adalah Instagram.

Instagram menjadi salah satu pilihan Humas karena tingginya pengguna Instagram di Indonesia. Instagram adalah sebuah situs jejaring sosial di mana pengguna dapat mengunggah foto atau video, saling berkomentar ataupun berkirim pesan. Instagram memiliki karakteristik atau ciri khas yang dapat mengedit foto atau video dan mengunggah video pendek (Instagram stories) dengan menggunakan sticker pada tampilannya. Komentar yang terdapat di media instagram sebagai berikut:



Gambar 1.1 Sosial Media @humaspolrestangsel

Sumber: https://www.instagram.com/satreskrim_polrestangsel/



Gambar 1.2 Sosial Media @humaspolrestangsel

Sumber: https://www.instagram.com/satreskrim_polrestangsel/



Gambar 1.3 Sosial Media @humaspolrestangsel

Sumber: https://www.instagram.com/satreskrim_polrestangsel/



Gambar 1.4 Sosial Media @humaspolrestangsel

Sumber: https://www.instagram.com/satreskrim_polrestangsel/



Gambar 1.5 Sosial Media @humaspolrestangsel

Sumber: https://www.instagram.com/satreskrim_polrestangsel/

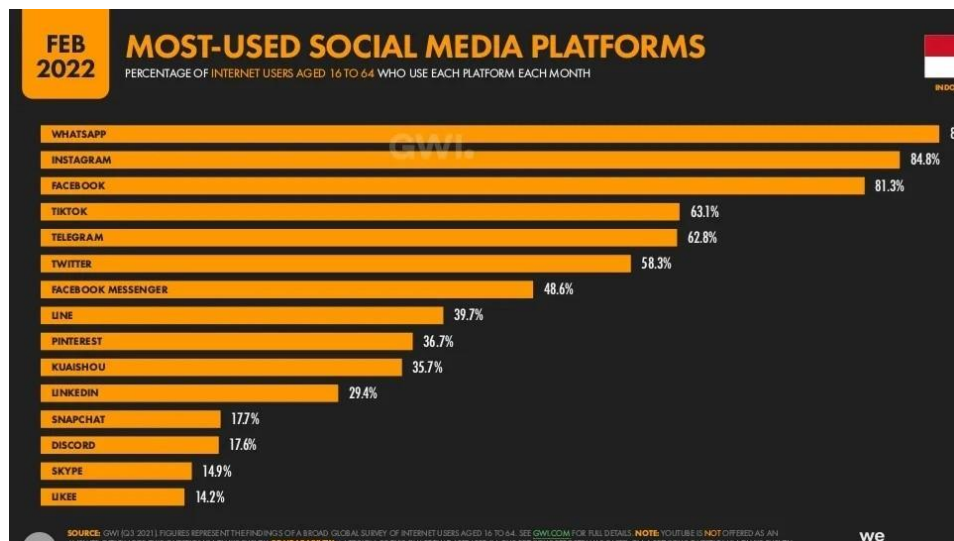
Berdasarkan penjelasan diatas bahwa keberhasilan suatu Lembaga dalam meraih pengakuan atau popularitas didukung oleh berbagai faktor dalam meraih pengakuan atau popularitas yang di dukung oleh berbagai faktor dalam menunjang keberhasilan perusahaan tersebut, salah satunya didukung oleh bagian Humas, dimana di dalam instansi pemerintah ialah sebagai pelayan masyarakat. Pada era globalisasi saat ini teknologi komunikasi diiringi dengan berkembangnya media sosial internet seperti *facebook*, *twitter*, *youtube*, dan *Instagram*. Pengguna media sosial dapat bebas membagikan foto, video, dan berbagai konten di akun

pribadi masing – masing. Media sosial terbilang sangat efektif untuk membagikan informasi dan dapat diakses oleh siapapun pengguna media sosial.

Pada jaman sekarang media sosial sangatlah penting bagi praktisi humas baik swasta maupun pemerintah karena melalui media sosial lebih efektif dibanding media konvensional seperti *media cetak*, *brosur*, dan *iklan televisi*. Dengan adanya media sosial humas instansi dapat melakukan pencitraan melalui komunikasi, melalui konten yang dibagikan melalui media sosial, sehingga masyarakat dapat mengetahui program dan kegiatan yang sedang dilakukan oleh instansi. Media sosial khususnya *Instagram* juga menjadi salah satu alat yang efektif untuk memberikan informasi kepada publik.

Saat ini generasi milenial cenderung menggunakan *Instagram* dibandingkan media sosial yang lainnya, sehingga membuat beberapa instansi pemerintah (humas) memanfaatkan *Instagram* sebagai media penyampaian informasi ke masyarakat. Pengguna *Instagram* di nilai cukup efektif dalam proses penyampaian pesan karena terbilang lebih cepat dan efisien untuk mendapatkan respon.

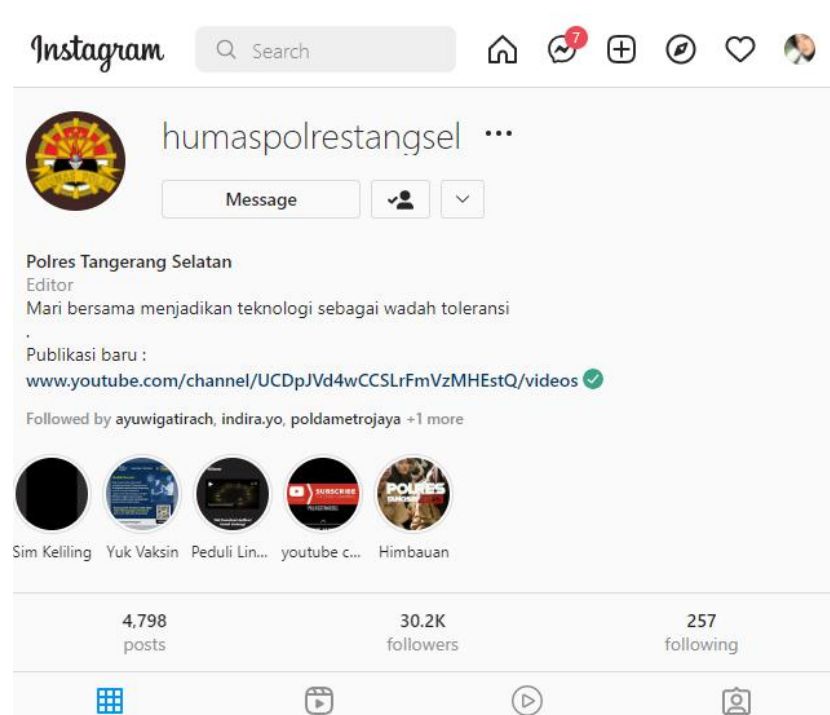
Dari Salah satu dari sekian banyak media sosial itu adalah *Instagram*. *Instagram* merupakan sebuah aplikasi yang mempunyai fungsi utama sebagai sarana mengunggah foto secara instan. *Instagram* juga dapat digunakan untuk penyampaian pesan dan informasi secara individu ataupun kelompok. Walaupun media sosial *Instagram* berada di dalam posisi ke 4 dalam banyaknya pengguna media sosial di Indonesia, *Instagram* masih tertinggal dari media sosial lainnya yaitu: *youtube*, *whatsapp*, dan *facebook*.



Grafik 1.1

Grafik Pengguna Media Sosial di Indonesia

Sumber: <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>



Gambar 1.6

Profil Instagram @humaspolrestangsel

Sumber : Profil Instagram @humaspolrestangsel

Nama pengguna Instagram divisi Humas Kepolisian Resor Tangerang Selatan adalah @humaspolrestangsel dengan jumlah pengikut per Mei 2022 sebanyak 30.2k, jumlah mengikuti 259 dan postingan sebanyak 4.798 Rb dan akan terus bertambah. *Instagram* merupakan salah satu media sosial divisi Humas Polres Tangerang Selatan dengan jumlah interaksi terbanyak di bandingkan media sosial lain seperti *facebook*, dan *twitter*.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan maka peneliti tertarik meneliti tentang Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan dalam Mempertahankan Citra Kepolisian melalui Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel. Alasan peneliti memilih Humas Polres Tangerang Selatan karena Kepolisian adalah salah satu Lembaga penting yang memainkan tugas utama sebagai penjaga keamanan, ketertiban, dan penegakan hukum. Polri sebagai salah satu instansi pemerintah dalam menjalankan perannya sebagai pelindung, pengayom, dan pelayanan bagi seluruh masyarakat haruslah dapat berkomunikasi dengan baik dan harus bisa memberikan informasi – informasi yang dibutuhkan oleh public ataupun sebaliknya. Maka dari itu peneliti akan mengangkat judul penelitian, yaitu **“Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka identifikasi masalah yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian, yaitu:

1. Bagaimana peran hubungan masyarakat dalam mempertahankan citra Kepolisian Resor Polres Tangerang Selatan?
2. Apa saja Langkah – Langkah yang ditempuh peran hubungan masyarakat dalam mempertahankan citra Kepolisian Resor Polres Tangerang Selatan?
3. Apa hambatan – hambatan peran hubungan masyarakat dalam mempertahankan Citra Kepolisian Resor Polres Tangerang Selatan?

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dan untuk menghindari luasnya masalah yang diteliti, maka permasalahan dibatasi pada “Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel”

1.4 Rumusan Masalah

Dari pembatasan masalah yang telah disampaikan di atas, maka dengan ini peneliti merumuskan masalahnya menjadi sebuah pertanyaan sebagai berikut: “Bagaimana Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian Melalui Media Sosial Instagram @humaspolrestangsel?”

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Tangerang Selatan Dalam Mempertahankan Citra Kepolisian yang berkenaan sebagai:

1. Penasehat Ahli Dalam Mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan.
2. Fasilitator Komunikasi Dalam Mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan.
3. Proses Pemecahan Masalah Dalam Mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan.
4. Teknisi Komunikasi Dalam Mempertahankan Citra Polres Tangerang Selatan.

1.6 Manfaat Penelitian

Berhubungan dengan tujuan penelitian, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Untuk bidang akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis secara langsung terhadap studi Komunikasi khususnya Hubungan Masyarakat yang menjalankan peran Hubungan Masyarakat yang menjalankan peran Hubungan Masyarakat untuk mempertahankan citra.

- b. Untuk menambah wawasan berfikir dalam rangka ikut memberikan sumbangan pemikiran khususnya pada bidang yang di teliti. Sebagai tugas akhir dan persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata 1 (S1) S.I.Kom pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

2. Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat serta memberikan kontribusi terhadap *Public Relations* atau Humas Kepolisian Negara Republik Indonesia yang nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan informasi tentang pentingnya Humas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menjaga Citra di setiap wilayah.