

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Hubungan masyarakat (Humas) pada sebuah Institusi Pemerintahan berperan sangat penting dalam penyebaran informasi terbaru tentang Institusi Pemerintahan tersebut, termasuk status dan peraturan terbarunya. Hubungan Masyarakat juga bertugas mengumpulkan informasi untuk dibagikan ke internal Institusi Pemerintahan untuk membantu meningkatkan perkembangan sebuah Institusi. Kemudian peran humas bertanggung jawab untuk membentuk citra Institusi Pemerintahan. Citra yang baik sangat penting agar publik dapat percaya dan mendukung sebuah Institusi pemerintahan dengan sepenuhnya (Oktri Permata Lani, 2021).

Peran Humas dalam Pemerintahan adalah sebagai komunikator, petugas humas juga berperan penting sebagai mediator yang proaktif menyampaikan informasi untuk khalayak kemudian menyeimbangkan kepentingan Lembaga Pemerintahan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat umum, kemudian peran humas dalam pemerintahan sebagai mediator antara publik dan institusi, terutama dalam hal mencapai pemahaman bersama antara masyarakat dan institusi (Bari Sarifudin, 2022).

Disiplin ilmu hubungan masyarakat, atau Humas, berkaitan dengan pengelolaan komunikasi antara lembaga atau organisasi dengan beberapa pemangku kepentingan, termasuk masyarakat umum, anggota staf, klien, mitra bisnis, media, pemerintah, dan lainnya. Membangun, menjaga, dan meningkatkan citra organisasi yang baik serta membina hubungan yang positif dengan para pemangku kepentingan ini adalah tujuan utama dari fungsi Humas. Kemudian untuk tujuan Humas untuk menyampaikan suatu Informasi dengan tepat kepada masyarakat dan membangun citra positif terhadap suatu Instansi/Perusahaan/Organisasi baik melalui media massa atau berbagai macam saluran Komunikasi yang lainnya.

Citra perusahaan merupakan salah satu aset penting bagi organisasi yang selayaknya harus terus menerus dibangun dan dipelihara. Sutojo (2004) mengartikan citra sebagai persepsi masyarakat terhadap jati diri perusahaan. Citra adalah persepsi publik terhadap organisasi berdasarkan apa yang mereka ketahui atau mereka pikirkan tentang organisasi yang bersangkutan. Citra yang baik merupakan salah satu alat yang penting bagi setiap perusahaan, tidak hanya untuk menarik konsumen dalam memilih produk atau jasa, tetapi juga untuk meningkatkan sikap kepuasan konsumen terhadap

organisasi/perusahaan. citra perusahaan adalah keseluruhan kesan yang terbentuk di masyarakat mengenai perusahaan. (Papeo, 2018)

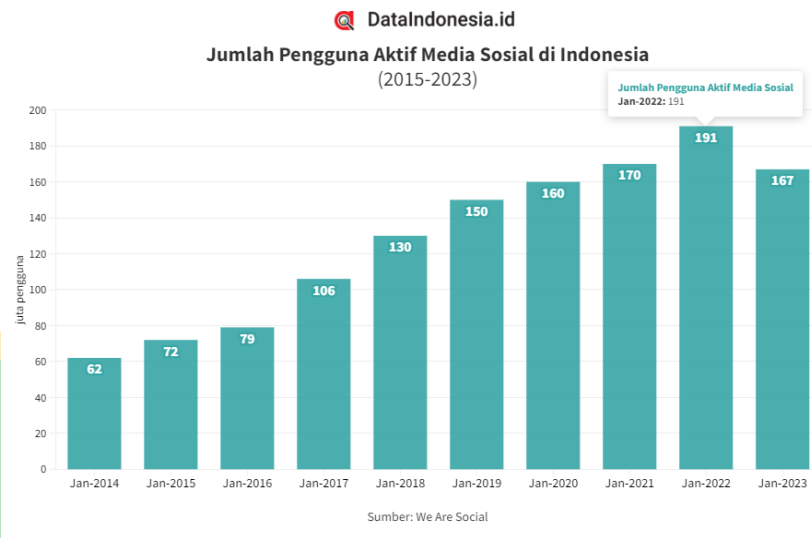
Selanjutnya alat yang digunakan Humas untuk merancang berbagai macam strategi dalam hubungan masyarakat (humas) untuk membantu perusahaan dalam berhubungan dengan para pemangku kepentingan dan membina kemitraan jangka panjang, dalam kasus ini adalah masyarakat dan institusi kepolisian. Media sosial adalah media online yang digunakan oleh Humas yang paling berpengaruh dan banyak digunakan saat ini. Media sosial adalah media online yang memfasilitasi komunikasi, berbagi informasi, dan interaksi antara individu dan organisasi dengan para pemangku kepentingannya yang meliputi publik, media, staf, dan konsumen. Platform media sosial mencakup Youtube, LinkedIn, Instagram, Facebook, Twitter, dan lainnya.

Peran Humas Mabes polri dalam menangani pemberitaan negatif di sosial media harus memiliki keterampilan dalam mengelola informasi yang beredar di Media sosial agar nantinya dapat menguntungkan bagi Instansi/Lembaga/Organisasi. Seperti mengenai pemahaman peran humas sebagai penyambung antara Institusi dengan publiknya (masyarakat), Kepolisian adalah salah satu dari banyaknya Lembaga penegak hukum di Indonesia. Diketahui sebagai penegak hukum, pengayom dan pelindung masyarakat dan menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat khususnya Indonesia (Ruslan, 1999, p. 51).

Media sosial telah menjadi salah satu alat komunikasi yang paling populer di era digital dan kemajuan teknologi informasi yang cepat telah menjadi salah satu cara yang sangat efektif untuk memengaruhi pendapat orang tentang berbagai suatu organisasi, termasuk Instansi penegak hukum seperti Kepolisian Republik Indonesia (Polri). Polri sering menjadi perhatian publik dan media massa karena tugas yang seharusnya menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat tetapi malah mendapat ketidakpercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian tersebut terutama terkait dengan masalah pemberitaan negatif seperti pungutan liar (pungli) yang terjadi di dalam Institusi kepolisian (Herna, 2019).

Media sosial memungkinkan masyarakat untuk berbagi informasi, berbagi pendapat, dan berbicara tentang masalah terkini dengan cepat. Jika tidak ditangani dengan baik, komentar negatif dan opini negatif di media sosial dapat dengan mudah menyebar dan tersebar luas, membahayakan citra Polri. Oleh karena itu, untuk menangani pemberitaan negatif tentang Polri, seperti pungli, Humas Mabes Polri di Jakarta Selatan harus memiliki strategi komunikasi yang kuat dan responsif.

Gambar 1.1 Jumlah Aktif Media Sosial di Indonesia.



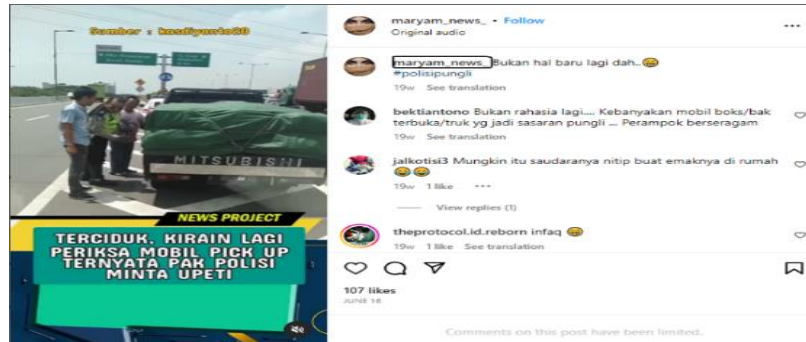
Sumber: Data Indonesia.id Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial Di Indonesia 2023

Menurut Laporan We Are Social menyatakan bahwa jumlah pengguna aktif media Sosial Khususnya di Indonesia sebanyak 167 juta orang pada Januari 2023. Jumlah data tersebut setara dengan 60,4% dari populasi di dalam Negeri (Widi, 2023). Untuk Pertama kalinya dalam Sepuluh tahun terakhir, Jumlah Pengguna Media Sosial yang aktif turun 12,57% pada Januari 2023 dari 191 Juta Orang Pada Tahun sebelumnya.

Salah satu masalah yang sering muncul di media sosial dan menjadi perbincangan hangat di masyarakat adalah pemberitaan terkait masalah pungli yang berpotensi merusak reputasi Polri dan mengganggu kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Akibatnya, sangat penting bagi Humas Mabes Polri di Jakarta Selatan untuk memiliki pendekatan komunikasi yang efektif untuk menangani pemberitaan negatif, terutama yang menyebar melalui media sosial.

Hampir di Media Sosial banyak berita mengenai pemberitaan Polisi Pungli, Pungli adalah praktik korupsi dimana seseorang yang berwenang atau pejabat pemerintah memaksa seseorang untuk memberikan uang untuk tujuan tertentu. Pungli merupakan bentuk korupsi yang merugikan masyarakat dan dapat merusak Integritas Lembaga Pemerintahan. Pada penelitian ini Fokus peneliti terletak pada pemberitaan Negatif di Media Sosial Instagram terkait Polisi yang melakukan Pungutan Liar (Pungli). Banyak pemberitaan negatif yang diunggah oleh akun media sosial yang membuat citra institusi kepolisian menjadi tercemar karena beberapa oknum yang melakukan tindakan yang tidak benar tersebut.

Gambar 1.2 Akun Sosial Media yang memberitakan terkait kepolisian yang melakukan aksi pungli (pungutan liar).



Sumber: Instagram @maryam_news_

Pada berita gambar 1.2 yang diunggah oleh akun sosial media @maryam_news_ yang memperlihatkan Oknum Kepolisian yang melakukan aksi pungutan liar kepada pengendara Truk yang melintas di ruas tol Pekon Raya Jakarta, Ancol Sunter. Diduga supir truck tersebut memberikan uang kepada petugas kepolisian. Petugas tidak menyadari bahwa rekamannya Viral di Media Sosial Intagram. Kejadian Oknum Kepolisian Yang melakukan Aksi Pungli ini pada tahun 2023.

Banyak beredar di media sosial terkait isu pemberitaan mengenai kepolisian yang melakukan tindakan pungli yang di posting oleh akun yang ada di sosial media Instagram yang membuat citra kepolisian di masyarakat khususnya media sosial menjadi tercemar terkait isu pemberitaan negatif tentang polisi pungli. Banyak pengguna mengkritik dan membahas tentang polisi yang melakukan aksi pungli kepada masyarakat tetapi ada pemberitaan tersebut yang kurang jelas kebenaran beritanya yang membuat isu pemberitaan terkait polisi pungli, selanjutnya akun media sosial lainnya juga memposting perihal yang sama seperti berikut ini.

Gambar 1.3 Akun Sosial Media yang memberitakan terkait Kepolisian yang melakukan aksi Pungli (Pungutan Liar)



Sumber: Instagram @tribunpontianak

Selanjutnya pada video yang diunggah oleh akun sosial media instagram @tribunpontianak pada gambar 1.3. mengenai okum Kepolisian yang melakukan Aksi Pungutan liar Kepada Warga Negara Asing yang sedang berwisata di Bali. Warga Asing tersebut sedang berkendara menggunakan sepeda motor dan sedang melakukan video motovlog berhasil merekam kejadian pungli yang dilakukan oleh oknum-oknum kepolisian Negara Indonesia. Video tersebut berhasil diunggah oleh Warga Negara Asing tersebut ke platform Youtube dan membuat Masyarakat Indonesia geram terhadap aksi pungutan liar yang dilkakukan Oknum Kepolisian tersebut.

Gambar 1.4 Sosial Media yang memberitakan terkait Kepolisian yang melakukan aksi Pungli (Pungutan Liar)



Sumber: Detiknews

Media digital Detiknews Juga Memberitakan Informasi terkait Oknum Polisi yang melakukan aksi Pungutan liar kepada Pemotor yang tidak memasang kaca spion. Anggota kepolisian tersebut melakukan aksi pungli dengan meminta uang sebesar 2,2 Juta terhadap pengendara motor dan jika tidak dibayar dari harga setengah tersebut pengendara motor akan dibawa dan ditahan selama 14 hari. Dengan terpaksa pengendara motor tersebut membayar 1 juta 20 ribu ke rekening Oknum Kepolisian tersebut. Oknum tersebut telah ditangkap di kediaman rumahnya untuk dilakukan pemeriksaan lebih lanjut. Kemudian anggota Kepolisian sudah memberikan tindakan dan saksi yang sesuai dengan perilaku yang mereka perbuat kepada pengendara motor.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai aparat keamanan, kepolisian banyak diperburuk oleh adanya oknum-oknum kepolisian yang tidak bertanggungjawab yang menyebabkan reputasi buruk yang dialami institusi kepolisian. Hal tersebut dapat berpengaruh buruk dan merugikan citra kepolisian di mata masyarakat. Strategi Humas yang baik adalah menggunakan strategi Image Restoration menurut (William L Benoit, 1995), yaitu strategi Menyangkal, Menghindari tanggung jawab, mengurangi serangan,

tindakan korektif, Menanggung akibat krisis. Strategi tersebut dilakukan untuk memperbaiki citra positif yang terancam (Kirana, 2020).

Berdasarkan Pemaparan permasalahan di atas peneliti akan menganalisis masalah Pemberitaan Negatif terkait polisi pungli di media sosial Instagram Mabes Polri @Divisihumaspolri dengan menggunakan teori Image Restoration yang digagas oleh Williyam L. Beniot Pada tahun 1995 Teori ini menjelaskan yaitu Komunikasi yang dilakukan dengan memiliki tujuan tertentu dan komunikasi menjadi strategi utama untuk menjaga citra dan reputasi Perusahaan agar tetap baik dimata publik (Aritma Widyastuti, 2023). Karena Teori ini memfokuskan pada upaya untuk memulihkan reputasi dan kepercayaan publik terhadap isu-isu yang beredar di masyarakat terkait oknum kepolisian yang melakukan pungutan liar (pungli).

Penelitian ini akan berfokus pada kasus tentang masalah pungli polisi dan akan menyelidiki berbagai pendekatan komunikasi yang digunakan Humas Mabes Polri untuk menangani pemberitaan negatif yang beredar di media sosial Instagram. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan Strategi Komunikasi Image Restoration yang digunakan Humas Mabes Polri untuk menangani masalah pemberitaan negatif di media sosial dan untuk mengevaluasi seberapa efektif pendekatan tersebut. Alasan Peneliti Memilih Mabes Polri sebagai tempat untuk diteliti karena Mabes Polri adalah Markas Besar Kepolisian Negara Kesatuan Republik Indonesia yang dapat mewakili seluruh kepolisian Indonesia yang dimana gambaran citra kepolisian yang baik dikendalikan paling banyak di Markas Besar Kepolisian yang mana nantinya menjadikan contoh untuk kepolisian daerah (Polda), Kepolisian resor kota (Polresta), dan satuan unit kepolisian lainnya.

Harapan Peneliti dapat membantu Humas Mabes Polri dan lembaga sejenis dalam mengembangkan metode komunikasi yang efektif untuk mempertahankan reputasi dan kepercayaan masyarakat, terutama dalam menangani pemberitaan negatif yang beredar dan kemudian dapat merugikan sebuah Institusi Negara. Menjadikan Contoh kepada kepolisian daerah dan kepolisian kota agar memperbaiki Institusi dari Oknum-oknum kepolisian. Melihat beberapa kenyataan serta masalah di atas, maka judul yang akan diangkat adalah **“Strategi Komunikasi Image Restoration Humas Mabes Polri dalam Mempertahankan Citra Melalui Media Sosial Instagram @Divisihumaspolri (Kasus Pada Polisi Pungli)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas sebagaimana diuraikan peneliti maka perlu dirumuskan permasalahan yaitu:

Bagaimana strategi Komunikasi Image Restoration humas mabes polri dalam mempertahankan citra melalui media sosial Instagram @divisihumaspolri mengenai polisi pungli (kasus pada pemberitaan negatif polisi pungli)?

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui strategi Komunikasi Image Restoration humas mabes polri dalam mempertahankan citra melalui media sosial Instagram @divisihumaspolri (kasus pada pemberitaan negatif polisi pungli) kemudian menjadikan tolak ukur kepolisian daerah dan kepolisian kota untuk mejadikan Mabes Polri sebagai contoh yang baik dalam menangani pemberitaan negatif.

1.4. Kegunaan Penelitian

Terdapat beberapa tujuan penelitian berdasarkan perumusan masalah di atas sebagai berikut:

1) Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan untuk pengembangan kajian ilmu Komunikasi dan menambah perbendaharaan penelitian tentang strategi Komunikasi humas khususnya dalam menangani pemberitaan negatif di media sosial Instagram (studi kasus polisi pungli) di mabes polri Jakarta selatan. Serta penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya, terutama dalam penelitian tentang Strategi Komunikasi humas mabes polri jakarta selatan dalam menangani isu pemberitaan negatif di media sosial instagram (studi kasus mengenai isu polisi pungli)

2) Secara Praktis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi dalam memahami bagaimana cara strategi Komunikasi humas mabes polri Jakarta selatan dalam menangani pemberitaan negatif di media sosial terkait polisi pungli. Selain itu memberi petunjuk, bahwa bagaimana Strategi komunikasi

merupakan hal yang utama dalam menjembatani antara masyarakat dan pihak kepolisian, atau sebagai rujukan untuk belajar dan mengetahui bagaimana peran humas mabes polri Jakarta selatan dalam menangani isu yang sedang beredar di media sosial.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Merupakan bagian mengenai gambaran umum tentang persoalan yang diteliti, berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Memuat teori penelitian, konsep dan pendekatan lain yang berhubungan dengan penelitian. Terdiri dari penelitian terdahulu yang relevan, pengertian dari kajian kepustakaan, kerangka pemikiran dan teori pendukung lainnya.

BAB III Metodologi Penelitian

Berisi mengenai jenis metode penelitian dan komponen yang terkait dengan metode yang digunakan. Berbagai komponen tersebut berasal dari pendekatan penelitian, penentuan informan, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta lokasi dan jadwal penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab IV ini berisi tentang hasil Penelitian yang sesuai dengan Rumusan Masalah yang telah ditentukan dengan ditetapkan pada bab I.

BAB V Penutup

Bab V adalah bab terakhir ataupun penutup dari mini riset ini. Didalam bab ini akan terdapat kesimpulan beserta saran.