



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI
CITRA (STUDI KASUS PEMBUNUHAN BERENCANA BRIGADIR
YOSUA PADA MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)**

SKRIPSI

ILHAM NUR ASSYIFA

203516516152

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

2024



NATIONAL UNIVERSITY

**THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE NATIONAL POLICE
HEADQUARTERS IN IMPROVING THE IMAGE (CASE STUDY OF
BRIGADIER JOSHUA'S PREMEDITATED MURDER ON KOMPAS TV'S
YOUTUBE SOCIAL MEDIA)**

THESIS

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the
Bachelor's Degree**

ILHAM NUR ASSYIFA

2035161516152

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

COMMUNICATION SCIENCE

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI
CITRA (STUDI KASUS PEMBUNAHAN BERENCANA BRIGADIR
YOSUA PADA MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi Sebagian dari syarat guna Memperoleh Sarjana Ilmu

Komunikasi (S.I.Kom)

ILHAM NUR ASSYIFA

203516516152

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA, JANUARI 2024

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

★

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS


Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Ilham Nur Assyifa
2035161516152



29 Januari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

 Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ilham Nur Assyifa
NPM : 203516516152
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : PERAN HUMAS DALAM UPAYA MEMPERBAIKI CITRA BURUK DI MARKAS BESAR POLRI MELALUI MEDIA SOSIAL (STUDI KASUS PEMBUNYIHAN BERENCANA ANGGOTA POLRI)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan,
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing, Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,


Cyntia Dewi Angraeni, S.Ikom., M.Ikom


Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

 PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ilham Nur Assyifa
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516152
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi Studi : Public Relations
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI CITRA (STUDI KASUS PEMBUNUHAN BRIGADIR YOSUA PADA MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing, Dekan

Cyntia Dewi Anggraini, S.Ikom., M.Ikom. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Ilham Nur Assyifa
NPM : 203516516152
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI CITRA (STUDI KASUS PEMBUNUHAN BERENCANA BRIGADIR YOSUA PADA MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. (c) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. (.....)
Penguji 1 : Djudjur Luciana R, S.Sos., M.Si (.....)
Penubimbing : Cynthia Dewi Angraeni, S.I.kom., M.I.kom. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 7 Maret 2019





UNIVERSITAS NASIONAL

CS Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjtkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peranan Humas Markas Besar Polri Dalam Memperbaiki Citra (Studi Kasus Pembunuhan Berencana Brigadir Yosua Di Media Sosial Youtube Kompas Tv).”

Tujuan dari penyusunan Skripsi ini adalah memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Di Universitas Nasional.

Kegiatan penelitian dan proses penyusunan Skripsi ini dapat berjalan dengan baik katas dasar dukungan dan bantuan dari banyak pihak dalam segala hal. Oleh karena itu, penulis sampaikan rasa terima kasih yang sedalam dalamnya Kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M.AP. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional akademik keuangan.
5. Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP., M.AP. selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan, kerja sama dan sumber daya manusia.
6. Djudjur Luciana R., S.Sos. M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Nursatyo S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

8. Cyntia Dewi Anggraini, S.I.kom., M.I.kom. Selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, ilmu dan meluangkan waktu tenaga, dan kesabaran beliau selama melakukan proses bimbingan.
9. Agus Salim, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu membantu selama masa perkuliahan.
10. Seluruh Dosen Universitas Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melakukan perkuliahan.
11. Staff Sekretariat Universitas Nasional yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi akademik penulis.
12. Pihak Institusi Divisi Hubungan Masyarakat Polri yang sudah bersedia membantu dalam usaha memperoleh data yang penulis perlukan.
13. Teruntuk kedua Orang tua saya, Bapak Daryono dan Ibu Sri yang telah senantiasa mendidik, membesarkan, memberikan perhatian serta dukungan kepada penulis dengan penuh kesabaran dan selalu mendoakan penulis.
14. Kakek dan Nenek saya, Mbah Tugiyem, Darno, narno, dan yang telah selalu mendoakan keselamatan dan kelancaran penulis.
15. Teman – teman saya, yang sudah saling memberi *support* dan semangat untuk saya yaitu teman teman saya yang bernama raply, kana, nanda, finka, valdy, nirma, erland, natasya, dhani, shevani, heli, zee, kholid, dan yang yaitu pacar saya Intan yang selalu men-*support* saya.
16. Serta semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini baik moral maupun materi kepada peneliti yang peneliti tidak bisa sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembang ilmu.

Jakarta, 29 Januari 2024



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilham Nur Assyifa
NPM : 203516516152
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jenis karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional *hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right)* atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI CITRA (STUDI KASUS PEMBUNUHAN BERENCANA BRIGADIR YOSUA DI MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)”


beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan namanya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Depok,

Januari 2024

Yang menyatakan



Ilham Nur Assyifa

ABSTRAK

Nama : Ilham Nur Assyia

Npm 203516516152

Judul : Peranan Humas Markas Besar Polri Dalam Memperbaiki Citra

(Studi Kasus Pembunuhan Berencana Brigadir Yosua Pada Media Sosial Youtube Kompas Tv)

Dospem : Cyntia Dewi Anggraini, S.Ikom., M.Ikom.

Di era globalisasi dan persaingan yang semakin ketat, pembentukan citra merupakan kebutuhan yang sangat mendesak yang harus diperhatikan oleh organisasi swasta dan pemerintah. Citra terbentuk dari informasi yang diterima oleh individu, jika informasinya positif maka citranya positif, sebaliknya jika informasinya negatif maka akan menimbulkan citra yang negatif sehingga opini masyarakat percaya bahwa opini publik itu positif. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi dari perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya. Dalam hasil penelitian ini akan memaparkan hasil penelitian mengenai Peran Humas. Peneliti berusaha menggali secara dalam mengenai bagaimana cara citra buruk di markas besar polri melalui media sosial online (Studi Deskriptif Ferdy Sambo). Maka dari itu hasil penelitian ini harus memaparkan hasil penelitian karena dari hasil tersebut kita bisa mengetahui apa yang terjadi. 1. Peranan Hubungan Masyarakat Polri dalam memperbaiki citra buruk di markas besar polri didasarkan pada citra yang buruk membuat nama besar polri menjadi buruk. 2. Citra ini diperkuat oleh dengan adanya kasus Ferdy Sambo, Polisi Pungli, kopi mirna, menjadi citra polri semakin buruk.

Kata kunci : Metode Kualitatif, Humas Polri, peran Humas. Citra buruk

ABSTRAK

Name : Ilham Nur Assyia

Npm 203516516152

Title : THE ROLE OF PUBLIC RELATIONS OF THE NATIONAL
POLICE HEADQUARTERS IN IMPROVING THE IMAGE

(CASE STUDY OF BRIGADIER JOSHUA'S PREMEDITATED
MURDER ON KOMPAS TV'S YOUTUBE SOCIAL MEDIA)

Dospem : Cyntia Dewi Anggraini, S.Ikom., M.Ikom.

In the era of globalization and increasingly fierce competition, image formation is a very urgent need that must be considered by private organizations and governments. Image is formed from information received by individuals, if the information is positive then the image is positive, otherwise if the information is negative it will cause a negative image so that public opinion believes that public opinion is positive. tarnish their image badly. This research uses a qualitative approach with descriptive studies. Qualitative research methods do not rely on evidence based on mathematical logic, numerical principles, or statistical method. The results of this study will explain the results of research on the Role of Public Relations. Researchers tried to dig deep into how to get a bad image at the police headquarters through online social media (Ferdy Sambo Descriptive Study). Therefore, the results of this study must explain the results of the study because from these results we can know what happened. 1. The role of Polri Public Relations in correcting the bad image at the National Police headquarters is based on a bad image that makes the big name of the National Police bad. 2. This image was strengthened by the case of Ferdy Sambo, Pungli Police, Mirna coffee, making the image of the police worse.

Keywords: Qualitative Method, Police Public Relations, the role of Public Relations. Bad ima

DAFTAR ISI

LEMBAR ORISINALITAS SKRIPSI	iii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	x
ABSTRAK	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematik Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kerangka Teori dan Konsep	26
2.2.1 Hubungan Masyarakat (Humas)	26
2.2.2 Peranan Humas	27
2.2.2.1 Fungsi Humas	28
2.2.3 Citra	29
2.2.4 Teori Image Restorations	29
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33

3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Penentuan Informan.....	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Observasi	36
3.4.2 Wawancara.....	36
3.4.3 Dokumentasi	37
3.5 Teknik Analisis Data	37
3.6 Uji Keabsahan Data.....	38
3.7 Lokasi dan jadwal Penelitian.....	38
3.7.1 Lokasi Penelitian.....	38
3.7.2 Jadwal Penelitian	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Sejarah dan Profil Markas Besar Polisi Indonesia (POLRI)	40
4.1.1 Profil Markas Besar Polri.....	40
4.1.2 Profil Humas Polri	47
4.1.3 Visi dan Misi Hubungan Masyarakat Polri	50
4.1.4 Struktur Organisasi	51
4.1.5 Tugas dan Fungsi Divisi Hubungan Masyarakat Polri	52
4.1.6 Menurunya Citra Polri	57
4.2 Gambar Hasil Observasi.....	61
4.2.1 Lingkungan kerja Divisi Hubungan Masyarakat Polri.....	61
4.3 Biodata Informan.....	63
4.4 Hasil Penelitian.....	69
4.4.1 Analisis Lingkungan Humas Polri	69
4.4.2 Analisis Pada Element Teori Image Restoration.....	70
4.4.3 PERANAN HUMAS MARKAS BESAR POLRI DALAM MEMPERBAIKI CITRA (STUDI KASUS PEMBUNUHAN BERENCANA BRIGADIR YOSUA PADA MEDIA SOSIAL YOUTUBE KOMPAS TV)	76
4.4.4 Tantangan dan Harapan dari Hubungan Masyarakat Polri.....	77
4.5 Pembahasan	79
BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan.....	83

5.2 Saran.....	84
LAMPIRAN.....	88



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Gambar grafik rekam jejak citra polri Kompas.com	5
Gambar 1.2	Gambar grafik potret suara warganet Kompas.com	7
Gambar 1.3	Gambar grafik jumlah penggunaan media sosial.....	8
Gambar 1.4	Gambar 7 grafik tentang Media Sosial dengan pengguna terbanyak...9	
Gambar 1.5	Gambar grafik tentang Memiliki Jumlah media sosial.	10
Gambar 1.6	Gambar Youtube Kompas Tv Mengenai Kasus Pembunuhan Berencana.	12
Gambar 4.1	Gambar Mabes Polri Merdeka.com	40
Gambar 4.2	Logo Humas Polri	47
Gambar 4.3	Gambar Visi Misi	50
Gambar 4.4	Gambar Struktur Organisasi Humas Polri.....	51
Gambar 4.5	Gambar Indikator Tingkat kepercayaan kepada Lembaga.....	58
Gambar 4.6	Gambar Indikator kepercayaan terhadap Institusi Negara.....	59
Gambar 4.7	Gambar Indikator Ferdy sambo dan Putri Candrawati bersalah	60
Gambar 4.8	Gambar Indikator Seberapa Percaya Jika	61
Gambar 4.9	Foto Lingkunga di Hubungan Masyarakat Polri.....	62
Gambar 4.10	Foto Lingkunga kerja pada Divisi Hubungan Polri	63
Gambar 4.11	Foto Bapak Ida Bagus	65
Gambar 4.12	Foto Bapak Sigit.....	66
Gambar 4.13	Foto Gambar Ibu Moliza.....	67
Gambar 4.14	Foto Gambar Bapak Ridho	68
Gambar 4.15	Foto Gambar Bapak Andika.....	69

DAFTAR TABEL

Gambar 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	16
Gambar 3.1 Nama – Nama Informan.....	35
Gambar 3.2 Jadwal Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Data Informan	69

