



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGELOLAAN OPINI PUBLIK OLEH HUMAS TERKAIT KASUS  
PERAMPOKAN BERSENJATA API DI TOKO EMAS ITC BSD**  
(Studi Kasus Pada Humas Polres Tangerang Selatan)

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

**IRNA**

**NPM. 193516516089**

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

**2023**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**MANAGEMENT OF PUBLIC OPINION BY HUMAS RELATED TO THE  
CASE OF ROBBERY WITH FIRE AT THE GOLD SHOP ITC BSD**

(Case Study on Public Relations of the South Tangerang Police)

**THESIS**

Submitted as one of the requirements to obtain a Bachelor's Degree of  
Communication Science (S.I.Kom)

**IRNA**

**NPM. 193516516089**

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

**2023**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini :

Nama : Irna

NPM : 193516516089

Judul Skripsi : Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Terkait Kasus Perampokan  
Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD  
(Studi Kasus pada Humas Polres Tangerang Selatan Tahun 2022)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitoan, pemikiran, dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan in saya buat.

Jakarta, 01 Februari 2023.

Yang membuat pernyataan,

  
IRNA

## HALAMAN PENGESAHAN



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Irna  
NPM : 193516516089  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Hubungan masyarakat (*Public Relations*)  
Judul Skripsi : PENGELOLAAN OPINI PUBLIK OLEH HUMAS TERKAIT  
KASUS PERAMPOKAN BERSENJATA API DI TOKO  
EMAS ITC BSD  
(Studi Kasus Pada Humas Polres Tangerang Selatan)  
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh  
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan  
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

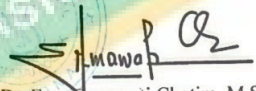
Jakarta, 24 Februari 2023

Disetujui untuk disahkan  
Jakarta, 24 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Dekan,

  
Dr. Lely Arrianie, M.Si. .

  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. .

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur ditunjukkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD (Studi Kasus Pada Humas Polres Tangerang Selatan)”. Dibuatnya skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan sesuai rencana tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu selama peneliti melakukan proses penulisan skripsi ini. Sebelumnya peneliti ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada Allah SWT yang telah memberikan kelancaran bagi peneliti melalui proses pembuatan skripsi ini. Selanjutnya ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada pihak-pihak dibawah ini yaitu :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A., Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Drs. Adi Prakosa, M.Si dan Nursatyo S.Sos. M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
4. Dr. Lely Arrianie, M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Penguji II Sidang Skripsi Peneliti, yang telah banyak membantu dan memberikan masukan berupa ilmu, motivasi, dan semangat selama proses bimbingan ditengah kesibukan beliau yang menyempatkan untuk meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran beliau selama melakukan proses bimbingan yang dilakukan baik di area kampus ataupun luar kampus.

5. Swastiningsih, S.E., M.Si., Selaku Dosen Pembimbing Akademik Peneliti, yang telah banyak membantu dan membimbing selama peneliti menjalani masa perkuliahan.
6. Dr. Marry Ismawati M.Si., Selaku Ketua Sidang Seminar Proposal yang telah menyempatkan waktu beliau untuk menghadiri dan menguji sidang seminar proposal peneliti.
7. Drs. Adi Prakosa, M.Si., Selaku Ketua Sidang skripsi yang mana telah menyempatkan waktu untuk hadir untuk menguji dan memberikan masukan kepada peneliti ditengah kesibukan beliau.
8. Drs. Hadi Surantio, M.Si., Selaku Penguji I Sidang Skripsi Peneliti yang mana telah menyempatkan waktu untuk hadir, menguji, dan memberikan masukan kepada peneliti ditengah kesibukan beliau.
9. Seluruh jajaran *Staff* dan dosen Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama peneliti mencari ilmu dan berkuliah di Universitas Nasional. Peneliti sangat berterimakasih atas tahun-tahun yang penuh ilmu dan edukasi yang bermanfaat bagi peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Orang Tua Peneliti, Ibu Linda dan (alm) Husni Bin Jupri, serta Bapak Ujang Topik yang telah memberikan do'a, kasih sayang, motivasi, semangat, dan banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga Peneliti yaitu (almh) Ibu Yiyi Binti Minin, Maulidya Rifko, Richi Fathoni, Rayya Shalimar Fathoni, Irnanda dan Bapak Sahar yang telah memberikan semangat, do'a, dan dukungan secara mental terhadap peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh Informan dalam penelitian ini yang telah menyempatkan waktu untuk peneliti dalam proses wawancara demi kelancaran dan keberhasilan skripsi peneliti.
13. Seluruh teman-teman dekat peneliti yaitu Julia, Uly, Adinda, Citra, Annisa, Nestalia, Catur, Ana, Zahra Citra, Ajeng, Ine ayu, Bunga, Tazkia, Sulis, Indri, Zahra Sukriani, Ayu Nugrahaeni, Adila, Achyar

yang turut memberikan semangat, perhatian, dan motivasi dalam proses pengerjaan skripsi hingga tuntas.

14. *Last but not least, I wanna thank me for believing in me, for doing all of this hard work, for having no days off, for never quitting, and for just being me at all time.*

Semoga skripsi yang telah peneliti tulis ini senantiasa dapat memberikan manfaat dan pengetahuan serta ilmu-ilmu mengenai topik yang telah peneliti bahas bagi para pembaca dan juga menjadi referensi bagi penelitian yang akan datang.

Jakarta, 10 November 2022



Irna



## ABSTRAK

Nama : Irna  
NPM : 193516516089  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Terkait Kasus Perampokan bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD (Studi Kasus Pada Humas Polres Tangerang Selatan)

<b>Kata Kunci:</b> <i>Opini Publik, Humas, Perampokan Bersenjata Api</i>	Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Terkait Kasus perampokan Bersenjata Api di toko Emas ITC BSD (Studi Kasus Pada Humas Polres Tangerang Selatan) dengan menggunakan Teori Pengelolaan Opini Publik dari Cutlip, Center, & Broom Tahun 1982 yang terdiri dari Penemuan Fakta ( <i>Fact Finding</i> ), Perencanaan ( <i>Planning</i> ), Komunikasi ( <i>Communication</i> ), & Evaluasi ( <i>Evaluation</i> ). Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif dengan Pendekatan Studi Kasus Eksplanasi. Hasil Penelitian menunjukkan adanya kesesuaian Pengelolaan Opini publik yang ditunjukkan berdasarkan Teori Pengelolaan Opini Publik dari Cutlip, Center, & Broom Tahun 1982 antara lain : <b>1) Penemuan Fakta (<i>Fact Finding</i>)</b> yaitu dengan mencari fakta dan kebenaran terkait kasus tersebut dan mengobservasi lokasi kejadian dengan melakukan olah TKP. <b>2) Perencanaan (<i>Planning</i>)</b> yaitu Humas Polres Tangerang Selatan membentuk Tim Khusus untuk mengejar pelaku dan menginstruksikan satuan Babhinkabtimas untuk melakukan Patroli Dialogis dan bersinergi dengan Wartawan dan Media. <b>3) Komunikasi (<i>Communication</i>)</b> yaitu Komunikasi langsung dilakukan dengan Pemberian Instruksi pada Satuan Babhinkabtimas untuk melakukan Patroli Dialogis dengan menyambangi masyarakat untuk memberikan pemahaman, dan informasi serta <i>update</i> kasus yang dapat mengurangi keresahan yang ada di masyarakat. Komunikasi tidak langsung dilakukan dengan wawancara secara <i>door stop</i> dan <i>press conference</i> bersama media terkait kasus tersebut. <b>4) Evaluasi (<i>Evaluation</i>)</b> dilakukan dengan meningkatkan kinerja satuan kepolisian dan memberikan inisiatif untuk bekerjasama dengan pihak Manajemen ITC BSD untuk mempertebal sistem keamanan Mall namun belum terealisasi. Kesimpulannya, Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Polres Tangerang Selatan Terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD telah memenuhi semua unsur yang ada di Teori Pengelolaan Opini Publik. Sarannya, Diharapkan satuan Kepolisian dapat bekerjasama dengan Manajemen di Titik Sentral Perkonomian seperti Mall untuk mempertebal sistem keamanan Mall untuk mengantisipasi adanya tindakan serupa.
Pembimbing	Dr. Lely Arrianie, M.Si



## *ABSTRACT*

**Name** : Irna  
**NPM** : 193516516089  
**Study Program** : Communication Studies  
**Title** : **Management of Public Opinion by Public Relations  
Regarding the Case of Armed Robbery at the ITC BSD  
Gold Shop  
(South Tangerang Police Public Relations Case Study)**

<b>Keywords</b> : <b>Public Opinion, Public Relations, Armed Robbery</b>	<p>The purpose of this study was to find out and analyze the Management of Public Opinion by Public Relations Regarding the Case of Armed Robbery at the ITC BSD Gold Shop (Case Study of Public Relations of the South Tangerang Police) using the Theory of Public Opinion Management from Cutlip, Center, &amp; Broom in 1982 which consisted of Fact Finding, Planning, Communication, &amp; Evaluation. This study uses a qualitative method with an explanatory case study approach. The results of the study indicate that there is Public Opinion Management which is shown based on the Public Opinion Management Theory that the South Tangerang Police Public Relations has gone through various stages in managing Public Opinion, including: <b>1)Fact Finding</b>, namely by seeking facts and truth about the case and observing the scene by examining crime scene. <b>2)Planning</b>, the South Tangerang Police Public Relations formed a Special Team to pursue the perpetrators and instruct the Babhinkabtimas unit and the Samapta unit to carry out Dialogical Patrols and synergize with Journalists and Media. <b>3)Communication</b>, direct communication carried out by giving instructions to the Babhinkabtimas and Samapta Units to carry out Dialogical Patrols by visiting the community to provide understanding, and information and case updates that can reduce anxiety in the community. Indirect communication was carried out through doorstep interviews and press conferences with the media regarding the case. <b>4)Evaluation</b>, is carried out by improving the performance of police units and providing collaborative initiatives with BSD ITC Management to strengthen the Mall's security system but have not been realized . In conclusion, the Management of Public Opinion by the South Tangerang Police Public Relations Regarding the Case of Armed Robbery at the ITC BSD Gold Shop has fulfilled all the elements in the Theory of Public Opinion Management. Suggestions are that it is hoped that the Police can work together with Management at Economic Center Points such as Malls to strengthen the Mall's security system to prevent similar actions</p>
<b>Mentor / Adviser</b>	Dr. Lely Arrianie, M.Si

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	6
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>8</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Teori Yang Digunakan.....	18
2.2.1 Teori Pengelolaan Opini Publik oleh Cutlip, Center, Broom Tahun 1982.....	18
2.2.2 Teori Informasi oleh Aubrey B. Fisher Tahun 1990.....	21
2.2.3 Konsep Humas.....	22
2.2.4 Konsep Opini Publik.....	24
2.2.5 Humas Sebagai Pengelolaan Opini Publik.....	25
2.2.6 Perampokan Bersenjata Api.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Model Kerangka Pemikiran Penelitian.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	32
3.3 Pendekatan Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34

3.5 Informan Penelitian.....	36
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	37
3.7 Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	41
4.2 Profil Informan Penelitian .....	56
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian Pengelolaan Opini Publik Oleh Humas Terkait kasus Perampokan Bersenjata Api Di Toko Emas ITC BSD .....	61
4.4 Pembahasan .....	75
4.5 Konfigurasi Model : Pengelolaan Opini Publik Oleh Humas Terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>94</b>
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR TABEL

Gambar 2.2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....12



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Tingkat Kepercayaan Publik Terhadap Polri.....	1
Gambar 1.2	Data Statistik Tindak Kejahatan di Banten .....	4
Gambar 2.4.1	Model Kerangka Pemikiran Peneliti .....	30
Gambar 3.7.1	Model Komponen Analisis Data Miles dan Huberman 1992 .....	39
Gambar 4.1.1	Lambang Polres Tangerang Selatan.....	44
Gambar 4.1.2	Struktur Organisasi Polres Tangerang Selatan.....	45
Gambar 4.1.3	Lambang Humas Kepolisian Republik Indonesia.....	49
Gambar 4.1.4	Struktur Divisi Humas Polres Tangerang Selatan.....	53
Gambar 4.4.1	Kegiatan Penemuan Fakta ( <i>Fact Finding</i> ) oleh Humas Polres Tangerang Selatan.....	79
Gambar 4.4.2	Kegiatan Perencanaan ( <i>Planning</i> ) dari segi Tindakan oleh Humas Polres Tangerang Selatan.....	82
Gambar 4.4.3	Kegiatan Perencanaan ( <i>Planning</i> ) dari segi Komunikasi Langsung oleh Humas Polres Tangerang Selatan.....	83
Gambar 4.4.4	Kegiatan Perencanaan ( <i>Planning</i> ) dari segi komunikasi tidak Langsung oleh Humas Polres Tangerang Selatan.....	85
Gambar 4.4.5	Kegiatan Komunikasi ( <i>Communication</i> ) langsung oleh Satuan Babhinkabtimas dan Samapta Polres Tangerang Selatan .....	87
Gambar 4.4.6	Kegiatan Komunikasi ( <i>Communication</i> ) wawancara <i>secara door stop</i> oleh Kapolres Tangerang Selatan .....	89
Gambar 4.4.7	Kegiatan Komunikasi ( <i>Communication</i> ) <i>press conference</i> oleh Humas Polres Tangerang Selatan.....	90
Gambar 4.5	Konfigurasi Model Hasil Penelitian Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Polres Tangerang Selatan Terkait Kasus Perampokan bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD.....	93

## DAFTAR SINGKATAN



Humas	: Hubungan Masyarakat
Polres	: Kepolisian Resor
Kapolres	: Kepala Kepolisian Resor
Polda	: Kepolisian Daerah
Polsek	: Kepolisian Sektor
PS. Kasi Humas	: Pejabat Sementara Kepala Seksi Hubungan Masyarakat
KASUBSI Humas	: Kepala Subseksi Hubungan Masyarakat
BAMIN SIHUMAS	: Bintara Administrasi Seksi Hubungan Masyarakat
PS. KASUBSI PIDM	: Pejabat Sementara Kepala Subseksi Pengolahan Informasi dan Dokumentasi.
BAMIN SUBSI PIDM	: Bintara Administrasi Subseksi Penerangan Masyarakat.
Babhinkabtimas	: Bhayangkara Pembina Keamanan dan Ketertiban Masyarakat.
IPDA	: Inspektur Polisi Dua
BRIPKA	: Brigadir Polisi Kepala
BRIPTU	: Brigadir Polisi Satu

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Catatan Lapangan (*fieldnotes*)
- Lampiran 2 : Transkrip Pedoman Wawancara Informan Pokok
- Lampiran 3 : Transkrip Pedoman Wawancara Informan Kunci
- Lampiran 4 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok
- Lampiran 5 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci Pertama
- Lampiran 6 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci Kedua
- Lampiran 7 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci Ketiga
- Lampiran 8 : Dokumentasi Wawancara Dengan IPDA Galih Dwi Nuryanto, S.H
- Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara Dengan Informan “D”
- Lampiran 10 : Dokumentasi Wawancara Dengan Informan Informan “T”
- Lampiran 11 : Dokumentasi Wawancara Dengan Informan Annis Putri
- Lampiran 12 : Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
- Lampiran 13 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Polres Tangerang Selatan
- Lampiran 14 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 15 : Lembar Konsultasi Bimbingan Proposal di APPSTA
- Lampiran 16 : Tabel Hasil Revisi
- Lampiran 17 : Lembar Hasil Uji Turnitin