

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian Terdahulu ditulis untuk menghindari adanya persamaan dalam penelitian terdahulu. Adapun pemaparannya sebagai berikut :

Penelitian terdahulu yang pertama disusun oleh Diyan Purnama Sari, Dian Sulu Kusuma Dewi, dan Ekapati Wahjuni Djuwiraningsih sebagai Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial pada tahun 2022. Penelitian ini berjudul “Analisis Opini Publik Mengenai Remisi Hukuman Pada Kasus Korupsi Benih Lobster”. Jurnal ini diterbitkan oleh Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Muhammadiyah Ponorogo dengan menggunakan teori Opini Publik dari Nimmo tahun 1978. Jurnal ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Hasil Penelitiannya, opini publik terhadap remisi kasus korupsi benih lobster yang telah dilakukan oleh Edhy Prabowo menimbulkan opini negatif serta ketidakpuasan masyarakat terhadap putusan yang ditetapkan oleh MA. Kesimpulannya, Opini publik terhadap remisi kasus korupsi benih lobster yang telah dilakukan oleh Edhy Prabowo menimbulkan opini negatif dan masyarakat tidak puas terhadap putusan yang ditetapkan oleh MA. <sup>3</sup>

Penelitian terdahulu kedua berjudul disusun oleh Gregorius Gampar dan Asfira Rachmad Rinata sebagai Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas

---

<sup>3</sup> Sari, D. P., Dewi, D. S. K., & Djuwitaningsih, E. W. (2022). Analisis Opini Publik Mengenai Remisi Hukuman Pada Kasus Korupsi Benih Lobster. *NUSANTARA: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(8), 3030-3036. Diakses pada Minggu, 13 November 2022.  
<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/7662/4966>

Tribhuwana Tunggadewi Malang dengan Judul “Peran Humas Unitri Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Publik Melalui Media Internal dan Eksternal”. Jurnal ini diterbitkan oleh JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 4, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Tahun 2019 dengan Teori Komunikasi Lasswell, dengan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitiannya ialah peran humas UNITRI dalam peningkatan citra positif lembaga di mata publik ialah dengan menjalin kerja sama media internal maupun eksternal, serta peran menjembatani segala bentuk informasi, baik itu tentang akademik maupun non akademik. Kesimpulannya, Humas Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang telah memberikan informasi kepada publik internal dan eksternal dengan sangat baik. Karena telah melakukan kerja sama dengan media internal sendiri dan melakukan kerja sama dengan media eksternal yakni media lokal kota Malang, kerja sama dengan media eksternal berfungsi untuk menjangkau publikasi berita dan informasi yang lebih luas kepada publik.<sup>4</sup>

Penelitian terdahulu ketiga ini merupakan Jurnal yang disusun oleh Anindita Susilo dan Erlina Sari. Dengan judul “Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik di Media Sosial Instagram”. Diterbitkan oleh Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Riau Volume 8, No. 1 ISSN: 2303-0194 Tahun

---

<sup>4</sup> Gregorius Gampar & Asfira Rachmad Rinata. (2019). Peran Humas Unitri Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Publik Melalui Media Internal dan Eksternal. Malang: JISIP Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 4. Hal. 282-287. Diakses pada Selasa, 04 Oktober 2022. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/1961/1454>

2020, dengan Teori atau Konsep Pengelolaan program *Public Relations* Cutlip Center dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitiannya, implementasi program *cyber public relations* yang telah dilakukan ialah memberi informasi, layanan, event tentang PT. Kereta Api Indonesia dan membina hubungan antara publik internal dan eksternal. Kesimpulannya, untuk membina hubungan yang baik antara publik internal dan eksternal maka humas mengelola informasi terkait layanan, *event* serta inovasi terbaik melalui media sosial instagram agar dapat menjangkau khalayak luas.<sup>5</sup>

Penelitian terdahulu keempat merupakan jurnal yang disusun oleh Patrea Reola Pamungkas sebagai *Journal of Islamic Education Management* berjudul “Peran Humas dalam Pembentuk Opini Publik dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan”. Diterbitkan oleh *e-journal* IAIN Palopo Tahun 2022, dengan Teori Peran Humas, Opini Publik, dan Pencitraan. Menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan penelitian kepustakaan. Hasil penelitiannya, peran humas dalam pengembangan pendidikan memiliki posisi yang penting terutama perkembangan opini publik terhadap lembaga Pendidikan. Kesimpulannya, Peran Humas yang begitu vital dalam lembaga pendidikan untuk memperoleh kepercayaan dan simpati lembaga pendidikan.<sup>6</sup>

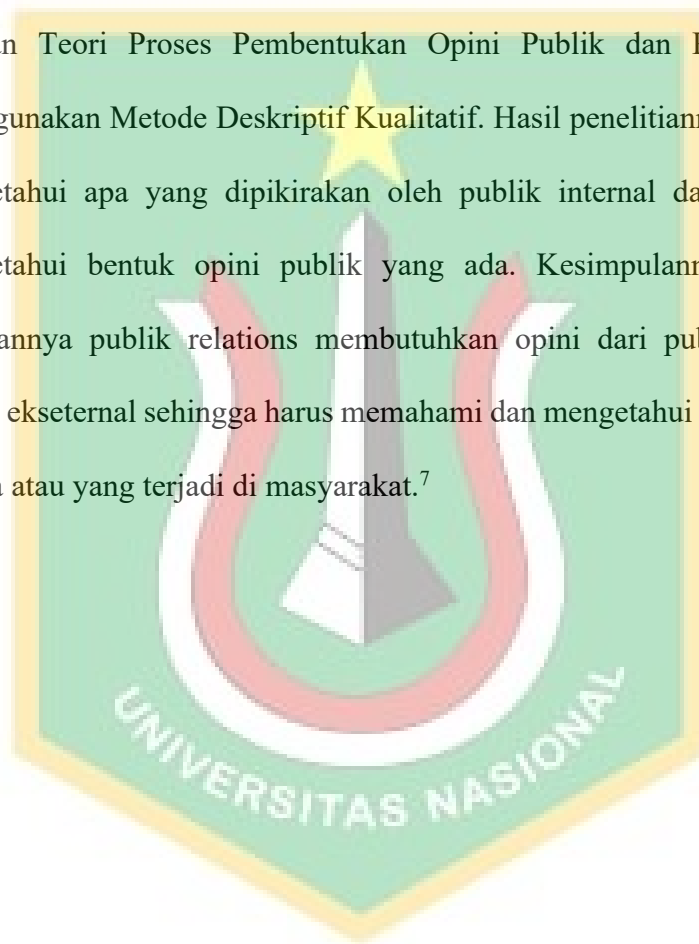
---

<sup>5</sup> Anindita Susilo dan Erlina Sari. (2020). Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik di Media Sosial Instagram. Riau: Jurnal Medium Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmiah Komunikasi Universitas Riau Vol. 8, No. 1 ISSN: 2303-0194. Hal 18-27. Diakses pada Selasa, 04 Oktober 2022.

<https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/4792/2508>

<sup>6</sup> Patrea Reola Pamungkas. (2022). Peran Humas dalam Pembentuk Opini Publik dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan. Sulawesi: *e-journal* IAIN Palopo. Hal. 1-14. Diakses pada Senin, 3 Oktober 2021. <https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola/article/viewFile/1411/982>

Penelitian terdahulu berikutnya merupakan jurnal yang disusun oleh Aan Setiadarma sebagai sebagai Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia. penelitian yang berjudul “Kaitan *Public Opinion* dan *Public Relations*”. Jurnal ini Diterbitkan oleh IKON Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia Y.A.I Vol. XXVI No.3 Desember Tahun 2021. Dengan Teori Proses Pembentukan Opini Publik dan Public Relations. Menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Hasil penelitiannya, Humas perlu mengetahui apa yang dipikirkan oleh publik internal dan eksternal agar mengetahui bentuk opini publik yang ada. Kesimpulannya, Pelaksanaan kegiatannya publik relations membutuhkan opini dari publik internal dan publik ekseternal sehingga harus memahami dan mengetahui opini publik yang berada atau yang terjadi di masyarakat.<sup>7</sup>



---

<sup>7</sup> Aan Setiadarma. (2021). Kaitan *Public Opinion* dan *Public Relations*. Jakarta: IKON Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia Y.A.I. Hal. 214-225. Diakses pada Senin, 3 Oktober 2021. <https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/download/1791/1480/>

### 2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Teori	Metode	Hasil	Kesimpulan
1.	Diyana Purnama Sari, Dian Sulu Kusuma Dewi, Ekapati Wahjuni Djuwiraningsih (2022)	Analisis Opini Publik Mengenai Remisi Hukuman Pada Kasus Korupsi Benih Lobster.  Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Muhammadiyah Ponorogo tahun 2022.  Diterbitkan oleh Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Muhammadiyah Ponorogo Tahun 2022.	Teori Opini Publik yang digagas oleh Nimmo 1978	Penelitian Analisis Deskriptif Kualitatif.	Kasus Korupsi benih lobster yang dilakukan oleh Edhy Prabowo menimbulkan dampak negatif yakni ketidakpuasan masyarakat terkait putusan MA atas hukuman yang ditetapkan dimana hal tersebut menciptakan berbagai opini negatif yang terus berkembang di masyarakat.	Hukuman yang ditetapkan atas kasus korupsi benih lobster yang dilakukan oleh Edhy Prabowo menimbulkan ketidakpuasan yang dirasakan oleh publik. Putusan hukuman tersebut menciptakan Opini publik yang negatif terhadap MA selaku pihak yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan hukuman yang setimpal atas kejahatan yang sudah dilakukan.
2.	Gregorius Gampar & Asfira Rachmad Rinata. (2019).	Peran Humas Unitri Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Publik Melalui Media Internal dan Eksternal.  Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Tribhuana Tunggangdewi	Teori Komunikasi yang digagas oleh Lasswell	Penelitian Kualitatif dengan metode Deskriptif.	Adapun sebagai Humas dari latar belakang lembaga Pendidikan, Peran humas UNITRI dalam menciptakan dan meningkatkan citra positif universitas di mata publik ialah dengan bekerja sama dengan media internal maupun eksternal, untuk menjembatani proses	Humas UNITRI telah memberikan informasi kepada publik internal dan eksternal melalui kerja sama dengan media internal yang dimiliki Universitas dan melakukan kerja sama dengan media eksternal yakni media lokal kota

		Diterbitkan oleh JISIP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik) Universitas Tribhuana Tunggadewi Tahun 2019.			pengelolaan informasi perihal akademik maupun non akademik	Malang, yang digunakan untuk menjangkau publikasi informasi yang lebih luas kepada khalayak.
3.	Anindita Susilo & Erlina Sari. (2020).	Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik di Media Sosial Instagram  Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Riau  Diterbitkan oleh Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Riau Tahun 2020	Teori atau Konsep Pengelolaan program Public Relations yang dugagas oleh Cutlip, Center dan Broom.	Penelitian Kualitatif dengan metode Deskriptif.	Respon humas dalam mengelola informasi publik salah satunya dengan implementasikan program cyber public relations yang telah dilakukan yakni dengan memberi informasi yang lebih detail kepada publik, meningkatkan layanan, melaksanakan sebuah event terkait PT. Kereta Api Indonesia agar dapat meningkatkan dan membina hubungan baik antara publik internal dan eksternal.	Cara yang dilakukan untuk mengelola informasi publik yakni salah satunya dengan membina hubungan antara publik internal dan eksternal dari PT. Kereta Api Indonesia, adapun salah satu upayanya selain dengan membina informasi yang lebih detail kepada publik, yakni meningkatkan dari segi kinerja dan pelayanan serta membuat event untuk meningkatkan hubungan dengan para stakeholder.
4.	Patrea Reola Pamungkas (2022)	Peran Humas dalam Pembentuk Opini Publik dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan  <i>Journal of Islamic Education Management.</i>	Teori atau Konsep Peran Humas, Opini Publik, dan Pencitraan.	Metode Penelitian Kualitatif dengan penelitian kepustakaan ( <i>Library Research</i> ).	Peran Humas dalam bidang Pendidikan memiliki posisi yang penting karena humas harus dapat menentukan Pendidikan seperti apa yang tengah di cari dan di inginkan oleh publik eksternal. Hal itu sebagai salah satu upaya	Dalam menjalankan aktivitas Publik relation, praktisi humas harus dapat mengetahui serta melakukan riset atas opini apa yang sedang berkembang di publik

		Diterbitkan oleh <i>e-journal</i> IAIN Palopo Tahun 2022			untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pasar.	eksternal. Hal itu dikarenakan apabila humas telah mengetahui opini seperti apa yang tengah berkembang humas akan mencoba memahami agar dapat merespon tindakan seperti apa yang tepat untuk mengatasi opini tersebut terutama apabila opini yang berkaitan dengan citra atau reputasi perusahaan
5.	Aan Setiadarma (2021)	Kaitan Public Opinion dan Public Relations  Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Persada Indonesia. Vol. XXVI No.3 Desember (2021).  Diterbitkan oleh IKON Jurnal Ilmu Komunikasi 2021 (Universitas Persada Indonesia Y.A.I) Pada Tahun 2021	Teori atau Konsep Pembentukan Opini Publik dan Public Relations	Metode Deskriptif Kualitatif	Sebagai seorang praktisi PR perlu untuk menguasai dan mengetahui perihal situasi dan kondisi atas apa yang sedang difikirkan dan dirasakan oleh stakeholder baik publik internal dan eksternal supaya dapat mengetahui opini apa yang telah berkembang di publik.	Dalam melaksanakan kegiatan mnengelola opini publik, praktisi PR harus emngetahui opini apa yang sedang berjalan agar dapat memahami serta mengetahui tindakan atau kegiatan apa yang sekiranya diperlukan untuk mengatasi opini tersebut.

### 2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu

Sumber : Diolah oleh Peneliti Tahun 2022.

Adapun Perbedaan dan Persamaan antara penelitian ini dengan Penelitian Terdahulu yang juga menjadi sumber bacaan peneliti antara lain:

Pada Penelitian Pertama berjudul “Analisis Opini Publik Mengenai Remisi Hukuman Pada Kasus Korupsi Benih Lobster”. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian penulis ialah penelitian ini menggunakan teori Opini Publik dari Nimmo tahun 1978 dan membahas bagaimana Analisis Opini publik dari sebuah kasus korupsi. sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Pengelolaan Opini publik dari Cutlip, Center & Broom tahun 1982 dan membahas bagaimana Pengelolaan opini publik dalam bidang komunikasi pasca terjadinya kasus perampokan bersenjata api di toko emas sebuah mall. Persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis yakni membahas perihal opini publik dari suatu kasus.

Penelitian kedua berjudul “Peran Humas Unitri Dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Publik Melalui Media Internal dan Eksternal”. Perbedaan penelitian ini ialah penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Harold D. Lasswell dan membahas peran humas dalam mengelola publikasi informasi melalui media internal dan eksternal, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Pengelolaan Opini publik dari Cutlip, Center & Broom tahun 1982 dan membahas bagaimana Pengelolaan opini publik dalam bidang komunikasi pasca terjadinya kasus perampokan bersenjata api di toko emas sebuah mall. Persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis yakni membahas perihal opini publik dari suatu kasus. Persamaan penelitian ini dengan penulis ialah membahas bagaimana Peran Humas dalam mengelola



informasi pada publik, dimana informasi yang ada ditengah masyarakat atau publik juga berpotensi menciptakan opini publik sehingga perlu untuk dikelola.

Penelitian ketiga berjudul “Implementasi Program *Cyber Public Relations* PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik di Media Sosial Instagram”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah pada penelitian ini menggunakan Teori Pengelolaan Program *Public Relations* oleh Cutlip Center dan membahas bagaimana implementasi *Cyber Public Relations* dalam mengelola informasi publik di media sosial Instagram, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Pengelolaan Opini publik dari Cutlip, Center & Broom tahun 1982 dan membahas bagaimana Pengelolaan opini publik dalam bidang komunikasi pasca terjadinya kasus perampokan bersenjata api di toko emas sebuah mall. Persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis yakni membahas perihal opini publik dari suatu kasus. Persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis membahas bagaimana peran humas yang dapat diimplementasikan menjadi sebuah program atau tindakan dalam mengelola informasi kepada publik sehingga tujuan utamanya agar tidak terbentuk opini publik yang merugikan lembaga atau instansi yang di wakilinya.

Penelitian keempat berjudul “Peran Humas dalam Pembentuk Opini Publik dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah penelitian ini menggunakan teori atau konsep peran humas, opini public dan pencitraan serta membahas peran humas untuk membentuk opini publik dalam rangka membangun citra yang baik pada

lembaga, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Pengelolaan Opini publik dari Cutlip, Center & Broom tahun 1982 dan membahas bagaimana Pengelolaan opini publik dalam bidang komunikasi pasca terjadinya kasus perampokan bersenjata api di toko emas sebuah mall. Persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis yakni membahas perihal opini publik dari suatu kasus. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah sama-sama membahas bagaimana pengelolaan opini publik oleh Humas untuk menghindari pandangan negatif oleh publik terhadap lembaga atau instansi yang diwakilinya.

Penelitian berikutnya ialah penelitian yang berjudul “Kaitan *Public Opinion* dan *Public Relations*”. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah penelitian ini menggunakan teori atau konsep proses pembentukan Opini public dan public relations karena fokus penelitian ini membahas terkait kaitan opini publik dan *public relations*, sedangkan penelitian penulis menggunakan teori Pengelolaan Opini publik dari Cutlip, Center & Broom tahun 1982 dan membahas bagaimana Pengelolaan opini publik dalam bidang komunikasi pasca terjadinya kasus perampokan bersenjata api di toko emas sebuah mall. Adapun persamaannya, penelitian ini dengan penelitian penulis membahas kaitan *public relations* dalam mengelola sebuah opini publik.

Adapun unsur kebaharuan atau Novelty dalam penelitian ini ialah Penulis mengangkat kasus yang baru saja terjadi pada pertengahan September tahun 2022 sehingga bersifat aktual. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengangkat kasus yang berkaitan dengan tindak kejahatan yang

notabene nya berkaitan dengan ilmu Hukum namun dari segi analisis peneliti menyajikannya dari perspektif ilmu Komunikasi dimana hal itu terlihat dari teori yang digunakan oleh peneliti sehingga penelitian ini menyajikan analisis yang unik dan berbeda dimana hal itu merupakan hasil kebaruan dari peneliti, sehingga segala bentuk informasi dan hasil dari analisis yang disajikan dalam penelitian penulis merupakan hasil kebaruan dari peneliti.

Penulis berharap dapat menyajikan analisis yang sistematis, tepat, dan komperhensif terkait pengelolaan opini publik yang ideal sehingga dapat bermanfaat bagi ilmu kehumasan dan praktiknya terutama pada instansi atau lembaga kepolisian dalam pengelolaan opini publik yang cenderung sulit untuk dikontrol. Tentunya, penelitian ini akan sangat berguna bagi calon peneliti yang hendak meneliti topik sejenis agar mendapatkan gambaran serta wawasan secara menyeluruh.

## **2.2 Teori Yang digunakan**

### **2.2.1 Teori Pengelolaan Opini Publik**

Penelitian ini menggunakan Teori Pengelolaan Opini dari Cutlip, Center & Broom (1982) dimana Opini Publik merupakan suatu ekspresi, pendapat, atau sikap terakait sebuah isu atau permasalahan yang tak jarang bersifat kontroversial. Dalam proses pengelolaan Opini Publik, upaya yang dapat dilaksanakan berupa mencari tahu kebenaran atas opini apa yang sebenarnay tengah berkembang di masyarakat, lalu memhuat perencanaan dan melaksanakan sebuah tindakan atau kegiatan

pengelolaan opini publik yang sedang bergulir di masyarakat. Terutama, apabila opini tersebut berkaitan dengan citra atau reputasi sebuah organisasi maka upaya pengelolaan perlu untuk lebih di rencanakan dan dilakukan secara terarah dan terorganisir.

Adapun upaya pengelolaan tersebut menurut Cutlip, Center, dan Broom (1982) disebut dengan “proses empat tahap utama” yang menjadi pedoman dalam melaksanakan penelitian dimana humas dapat merancang program kerja melalui empat tahap sebagai berikut :

1) Penemuan Fakta (*Fact Finding*)

Dimana pada tahap ini, para praktisi Humas harus dapat mengetahui opini atau pendapat yang sebenarnya ada di masyarakat. Hal ini tentu saja merupakan langkah utama yang berkaitan dengan proses pencarian fakta di lapangan dengan melibatkan pemantauan opini, sikap, dan perilaku masyarakat. Hal itu dilakukan agar dapat mengetahui dan menemukan apa yang sedang terjadi dan opini seperti apa yang sebenarnya tengah berkembang di masyarakat sehingga dapat berlanjut pada proses perencanaan (*Planning*).

2) Perencanaan (*Planning*).

Selanjutnya, setelah mengetahui fakta dan mendapatkan informasi yang sedang terjadi di publik. Humas kemudian dapat memulai perencanaan dari segi penyusunan strategi, tindakan, komunikasi yang inti dari perencanaan tersebut berdasarkan dengan apa yang harus dikatakan saat melakukan kegiatan komunikasi, tindakan seperti apa

yang harus dilakukan dalam kegiatan pelaksanaan, dan apa yang harus diubah dari adanya perencanaan tersebut.

### 3) Komunikasi (*Communication*).

Setelah menemukan fakta dan menentukan perencanaan, Humas dapat melakukan dan mengimplementasikan kegiatan komunikasi seperti apa perlu dilakukan untuk mencapai tujuan spesifikasi agar dapat mencapai sasaran dalam komunikasi. Komunikasi yang dilakukan oleh Humas dapat menggunakan berbagai cara salah satunya komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Komunikasi langsung dapat dilakukan tanpa menggunakan media dimana Humas turun ke lapangan untuk menyampaikan sebuah informasi sedangkan komunikasi tidak langsung menggunakan sebuah media baik media sosial ataupun media konvensional untuk menyampaikan sebuah informasi agar jangkauan pesannya dapat lebih menyeluruh.

### 4) Evaluasi (*Evaluation*)

Tahap terakhir dari program ini ialah evaluasi dari penelitian, Tindakan atau implementasi dan hasil yang diraih atas perencanaan dan tindakan yang telah dibuat. Adapun salah upaya untuk mengukur dan melihat evaluasi atas perencanaan dan tindakan yang telah

dilakukan yakni melalui umpan balik atau *feedback* dari publik atas kegiatan tersebut apakah berhasil atau tidak.<sup>8</sup>

Jadi, Teori pengelolaan Opini Publik oleh Humas menurut Cutlip dan Center tahun 1982 memiliki empat tahap perencanaan program kegiatan dalam mengelola opini publik yaitu penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*), dimana teori inilah yang menjadi pisau analisis analisis dalam penelitian ini untuk membantu peneliti menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian dan menganalisis hasil temuan data yang ada di lapangan.

### 2.2.2 Teori Informasi

Dalam Aubrey B. Fisher (1990) menyatakan “*Informasi merupakan pengelompokan peristiwa yang berfungsi dan bertujuan menghilangkan ketidakpastian*”. Dimana, pengelompokan yang dimaksud merujuk pada “Jumlah” dan bukan “pesan” jika ditinjau dari teori relativitas.<sup>9</sup> Pengertian Informasi merupakan sebuah keterangan atau pernyataan yang mengandung nilai, pesan, data, maupun fakta yang penyampaiannya pada saat ini dapat dilakukan pada media yang berbeda-beda baik secara konvensional ataupun digital.

Schramm (1979) menyatakan bahwa “*Setiap hal yang dapat membantu kita dalam Menyusun atau menukar pandangan tentang*

---

<sup>8</sup> Rosady, Ruslan. (2006). Metode Penelitian: *Public Relations* dan Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Hal. 46-48.

<sup>9</sup> Arrianie, L. (2022). “*Teori, Model, Perspektif, dan Media Komunikasi Politik*”. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara. Hal. 73.

kehidupan itulah yang dinamakan informasi”.<sup>10</sup> Maka dari itu, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan yang didalamnya komuniktor dan komunikan dapat saling bertukar gagasan, pendapat atau informasi itu sendiri.

Informasi merupakan hal yang sangat penting untuk terus dikelola terutama oleh sebuah organisasi ataupun lembaga karena informasi berkaitan dengan apa publik perlu tahu dan inginkan atas suatu hal. Maka dari itu, teori komunikasi ada untuk meluruskan atau menghilangkan sebuah ketidakpastian. Sehingga, dalam penelitian ini teori informasi inilah yang menjadi teori penunjang untuk menjawab segala rumusan pertanyaan pada penelitian.

### 2.2.3 Konsep Humas

Hubungan Masyarakat atau Humas merupakan fungsi dari sebuah organisasi atau lembaga untuk membina hubungan baik antara publik internal dan eksternal serta sebagai pihak yang bertanggungjawab untuk mengelola pendapat, opini, dan aspirasi publik terhadap organisasi yang diwakilinya. Humas merupakan terjemahan dari sebuah istilah yakni *Public Relations*. Adanya Humas sebagai penyelenggara komunikasi antara pihak yang bersangkutan dan berkepentingan dengan sebuah organisasi.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid*, Hal. 74.

<sup>11</sup> Jeanne Jessica. (2021). *Strategi Humas Polres INHU dalam Mengelola Opini Publik Tentang Kasus Pungutan Liar di Kabupaten INHU*. Riau: Skripsi Repository UIN Suaka Riau. Hal. 8  
<http://repository.uin-suska.ac.id/27143/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>

Edward L Berney mendefinisikan *Public Relations* sebagaimana yang telah dikutip oleh Maria Assumpta yang mengatakan bahwa “*Public Relations merupakan upaya menggunakan informasi, persuasi, dan penyesuaian untuk menghidupkan sebuah dukungan publik atau suatu sebab*”<sup>12</sup>. Sehingga, dari definisi tersebut Maria Assumpta mengutip kembali terkait definisi *Public Relations* dari Edward L Bernays yakni *Public Relations* merupakan upaya dari fungsi organisasi untuk menggunakan informasi melalui cara-cara komunikasi agar dapat mempersuasi, dan mendapatkan dukungan publik atas suatu permasalahan.

Sebagai *the father of public relations* Ivy Ledbetter Lee mendefinisikan humas atau *public relations* (dalam Sr Maria Assumpta, *Dasar-Dasar public relations Teori dan Praktik* 2005:28) adalah pihak yang Memiliki kedudukan dalam suatu manajemen yang diberi kuasa atau kebebasan untuk memberikan informasi secara bebas dan terbuka kepada publik atau khalayak<sup>13</sup>

Salah satu pelopor Humas yang cukup berpengaruh di Amerika Serikat, Edward L Bernays membagikan tiga aspek Humas dalam bukunya yang berjudul *Public Relations* (1952) yakni sebagai berikut :<sup>14</sup>

- a. Menyampaikan dan memberi informasi kepada khalayak luas atau masyarakat.
- b. Mengajak masyarakat untuk mengubah sikap dan perilaku mereka

---

<sup>12</sup> *Ibid*, hal. 8.

<sup>13</sup> Sr Maria Assumpta. (2005). *Dasar-Dasar public relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia. Hal. 28.

<sup>14</sup> Hamdan Adnan dan Hafied Cangara. (1996). *Prinsip-prinsip Hubungan Masyarakat*. Surabaya: Usaha Nasional. Hal. 16.



- c. Melakukan usaha untuk menyatukan sesuatu sikap dan tindakan suatu lembaga atau organisasi dengan publik begitupun sebaliknya yakni publik dengan lembaga atau organisasi.

Salah satu fungsi dan tujuan utama dari humas ialah memelihara, membangun citra, dan memprioritaskan pendapat serta penerimaan publik terhadap organisasi yang diawalinya. Adapun tahapan kegiatan yang dapat dilakukan humas untuk mencapai tujuannya antara lain sebagai berikut; penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*). Dimana keempat tahapan tersebut merupakan sebuah pengelolaan untuk dilakukan dan dibina secara berkelanjutan karena keempat tahapan tersebut merupakan faktor utama yang dapat menentukan kelancaran dari kegiatan humas yang telah disusun sedemikian rupa.

#### 2.2.4 Konsep Opini Publik

Bernard Hennessy (1990) mendefinisikan opini publik sebagai sebuah kerumitan dari keyakinan, pendapat, dan persepsi seseorang atas suatu persoalan yang berkaitan dengan kepentingan umum. Terdapat lima faktor yang menyebabkan munculnya suatu opini publik menurut Bernard Hennessy 1990 (dalam Olii, 2011: 22) diantaranya sebagai berikut

:<sup>15</sup>

- Terdapat suatu isu (*presence of an issue*). Dimana, suatu opini publik dapat timbul karena terkumpulnya pendapat dari suatu isu

---

<sup>15</sup> Suhana, Suhana (2017) Analisa Opini Publik Terhadap Pemberitaan Pemberlakuan Hukum Kebiri Bagi Pelaku Kejahatan Seksual Dari Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Rt.04/Rw. 02 Kelurahan Talang Mandi Sebang Duri, Riau: Doctoral Dissertation, Ilmu Komunikasi. Hal. 17. Diakses pada senin, 03 oktober 2022. <https://repository.uir.ac.id/786/2/bab2.pdf>

tertentu. Isu disini berifat kontroversial yang mungkin tidak mendapatkan ujung kesepakatan.

- Ciri publik (*nature of publik*). Dimana, ciri publik dalam suatu opini publik harus adanya suatu kelompok yang memang berkepentingan dengan persoalan atau masalah yang ada.
- Adanya pilihan yang sulit (*complex of prefences*). Dimana, pilihan yang sulit menengadah pada faktor seberapa totalitas opini publik tentang suatu isu.
- Pernyataan opini (*expression of prefences*). Dimana terdapat berbagai opini dan pernyataan baik secara verbal maupun non-verbal yang bertumpuk pada isu tertentu
- Jumlah orang yang terlibat (*number of persons involved*). Dimana suatu Opini publik menandakan seberapa besarnya masyarakat dalam menaruh perhatian pada Isu atau masalah tertentu.

Opini Publik merupakan sekumpulan pandangan yang diciptakan dari proses komunikasi dimana didalamnya memiliki berbagai persepsi yang berbeda terhadap suatu isu tergantung pada seberapa besar tingkat pengaruh isu dan seberapa banyak orang yang menaruh perhatian atas isu tersebut. Sehingga, Opini Publik menurut Bernard Hennessey akan menjadi konsep penunjang dalam analisis pada penelitian ini yang membantu peneliti dalam menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan pada rumusan masalah penelitian.

### **2.2.5 Humas Sebagai Pengelolaan Opini Publik**

Dalam menjalankan fungsi manajemen, Humas harus dapat mengelola aspirasi atau pendapat, terutama bila berkaitan dengan reputasi atau citra dari lembaga yang diwakilinya. Suatu pendapat atau aspirasi yang datang dari individu dapat berupa kritikan, saran, pujian, atau bahkan opini atau isu seputar lembaga atau perusahaan itu sendiri. Karena hal tersebut maka seorang praktisi *Public Relations* atau humas dari sebuah lembaga pemerintahan maupun perusahaan perlu untuk

mempersiapkan cara dalam mengelola opini publik yang berkaitan dan berkembang dengan lembaga dan perusahaan yang diwakilinya.

Upaya humas dalam pengelolaan opini publik sangat perlu untuk diperhatikan, terutama apabila terdapat kasus yang dapat memunculkan opini publik terkait dengan lembaga atau instansi yang diwakilinya dan opini tersebut bersifat negatif dan merugikan instansi itu sendiri. Pengelolaan opini yang dilakukan oleh humas dimaksudkan agar humas dapat menganalisis pandangan publik demi kemajuan lembaga yang diwakilinya. Maka dari itu, humas memerlukan media untuk mengikuti perkembangan informasi secara cepat.

Terdapat tiga fungsi dari praktik humas memiliki kaitan dengan opini publik, diantaranya :<sup>16</sup>

- Mengetahui dengan pasti serta mengevaluasi pendapat publik atau umum yang berkaitan dengan organisasional.
- Menasehati para eksekutif mengenai cara-cara mengenai pendapat yang timbul.
- Menggunakan komunikasi persuasif untuk mempengaruhi pendapat umum.

Dalam memahami suatu opini publik yang sedang berkembang ditengah masyarakat, maka praktisi humas khususnya pada penelitian ini bagian humas pada Polres Tangerang selatan perlu untuk mengelola dan memantau opini publik atau isu publik yang sedang berkembang di daerah nya. Opini publik yang ada dan berkembang baik negatif maupun

---

<sup>16</sup> Jeanne Jessica. (2021). *Strategi Humas Polres INHU dalam Mengelola Opini Publik Tentang Kasus Pungutan Liar di Kabupaten INHU*. Riau: Skripsi Repository UIN Suaka Riau. Hal. 18 Diakses pada senin, 03 Oktober 2022. <http://repository.uin-suska.ac.id/27143/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>

positif harus diperhatikan oleh bagian kehumasan untuk terus dikelola dan dipantau secara berkelanjutan. Khususnya pada instansi atau lembaga kepolisian, dunia humas memiliki peran ganda yakni untuk menjaga reputasi dan citra lembaga yang diwakilinya hingga harus berhadapan dengan berbagai situasi kontroversial yang terkadang bertentangan dengan situasi yang ada serta peran humas yang lain ialah harus menjadi juru bicara atau situasi genting maupun krisis kepercayaan atau citra yang sedang dihadapi oleh lembaga kepolisian.

Jadi, konsep humas sebagai pengelola Opini Publik dapat mengimplementasikan teori pengelolaan opini publik menurut Cutlip dan Center tahun 1990 yang dikenal dengan empat tahap perencanaan program yakni penemuan fakta (*fact finding*), perencanaan (*planning*), komunikasi (*communication*), dan evaluasi (*evaluation*) inilah yang menjadi pisau analisis dalam penelitian ini untuk menjawab rumusan permasalahan dalam penelitian.

### **2.2.6 Perampokan Bersenjata Api**

Perampokan merupakan suatu Kejahatan dari tindak kriminal dimana pelaku perampokan atau perampok mengambil kepemilikan seseorang berupa barang yang memiliki nilai secara paksa, kasar, dan penuh dengan intimidasi. Perampokan seringkali melibatkan kekerasan fisik dan tak jarang menjatuhkan korban. Perampokan bersenjata api merupakan salah satu contoh dari penyalahgunaan senjata api yang dapat membahayakan

banyak pihak Sehingga diperlukan sebuah upaya dalam memberantas peredaran senjata api ilegal di Indonesia.<sup>17</sup>

Ancaman yang ditimbulkan dari Peredaran senjata api ilegal ialah tingginya presentase tingkat kriminalitas seperti perampokan bersenjata api yang akan semakin dan terus meningkat maka hal tersebut harus menjadi fokus bagi aparat penegak hukum untuk menyelesaikan dan memberantas permasalahan yang diakibatkan dari penyalahgunaan dan peredaran senjata api. Hal tersebut sekaligus menjadi fokus utama pemerintah untuk mempertegas aturan yang telah tertuang pada Undang-Undang Darurat No. 12 Tahun 1951, SK Kapolri Nomor 82/II/2004 dan peraturan lain yang berkaitan dengan kepemilikan senjata api bagi warga sipil.<sup>18</sup> Indonesia Police Watch (IPW) mendata salah satu faktor pemicu perampokan bersenjata api di Jabodetabek merupakan wilayah tertinggi ketiga terkait peredaran senjata api rakitan di Indonesia setelah Sumatera dan Jawa Timur. Sehingga, faktor kemudahan dalam memperoleh senjata api lebih mudah dan murah dibandingkan harga senjata api seludupan.<sup>19</sup> Maka diperlukan suatu instrumen penegak hukum pidana yang lebih baik dalam proses implementasi penerapan hukum pidana (*criminal law application*) sebagai salah satu bentuk implementasi penegakan hukum yang seharusnya dilakukan oleh lembaga terkait.

---

<sup>17</sup> Riand Tambingon. (2016). *Perampokan dari sudut tindak pidana pencurian dengan kekerasan dan pemanasan*. Manado: Jurnal lexCrime. Vol. 5. No. 1. Hal. 138. Diakses Pada Senin, 03 Oktober 2022. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/10611/10198>

<sup>18</sup> *Ibid*, Hal. 138.

<sup>19</sup> A Josias Simon Runturambi, M., & Pujiastuti, A. S. (2015). *Senjata Api dan Penanganan Tindak Kriminal*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia. Hal. 25

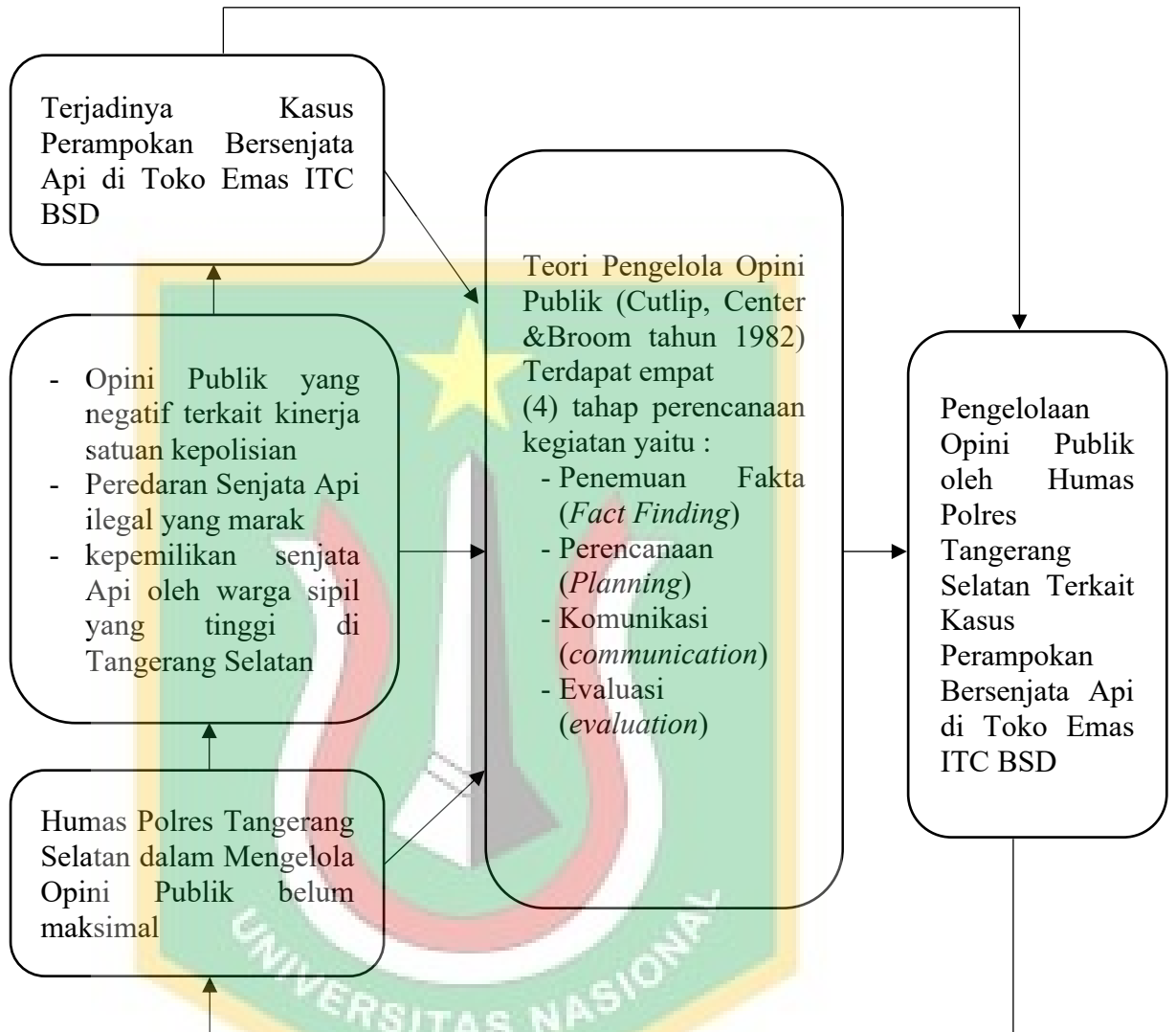
### 2.3 Kerangka Pemikiran

Humas sebagai fungsi manajemen memiliki tugas dalam pengelolaan opini, maka dari itu humas harus cermat dalam menganalisis pandangan dan aspirasi publik demi kemajuan lembaga yang diwakilinya. Praktisi humas khususnya pada penelitian ini yakni bagian humas pada Polres Tangerang Selatan perlu untuk mengelola dan memantau opini publik atau isu publik yang sedang berkembang di daerah nya dengan sebuah pengelolaan yang tepat dan berkelanjutan.

Seperti kasus yang hendak diangkat dalam penelitian ini yakni terjadinya perampokan bersenjata api di toko emas ITC BSD yang merupakan pusat perbelanjaan dan hiburan di daerah Tangerang Selatan maka menimbulkan opini publik yang negatif kepala satuan kepolisian Polres Tangerang Selatan terkait kinerja polres dalam memberantas peredaran senjata api dan kepemilikan senjata api secara ilegal oleh warga sipil di wilayah Tangerang Selatan karena hal tersebut menyangkut rasa aman dan tingginya kemungkinan tindak kriminalitas di wilayah tersebut.

Dengan kasus yang ada, maka peran humas Polres Tangerang Selatan dalam mengelola opini publik, memiliki kaitan dengan Teori Pengelolaan Opini Publik menurut Cutlip dan Center yakni 4 tahap perencanaan program atau kegiatan yakni penemuan fakta, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi untuk mencapai tujuan organisasi yakni mengubah persepsi publik untuk mempertahankan citra dan reputasi organisasi atau lembaga dan menjawab rumusan permasalahan penelitian

## 2.4 Model Kerangka Pemikiran Peneliti



### 2.4.1 Model Kerangka Pemikiran Penelitian

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2022