

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Arrianie, L. (2022). *“Teori, Model, Perspektif, dan Media Komunikasi Politik”*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- A Josias Simon Runturambi, M., & Pujiastuti, A. S. (2015). *Senjata Api dan Penanganan Tindak Kriminal*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Adnan, H., & Cangara, H. (1996). *Prinsip-prinsip Hubungan Masyarakat*. Surabaya: Usaha Nasional.
- Djoenasih S. Sunarjo. (1997) *Opini Publik*. Yogyakarta: Penerbit Liberty.
- Deddy, M. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Deddy, M. (2008). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- George. R. Terry (1993) *Prinsip-prinsip Manajemen*, Terj. J. Smith. Jakarta: Bumi Aksara
- Hidayat, Deddy Nur. (2005). *Metode penelitian Tradisional. Modul Kuliah*. Jakarta: program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Indonesia.
- Husnaini Usman dan Purwono Setiady Akbar (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Juariyah, J. (2019). *Opini Publik dan Propaganda*. Jember: LPPM Universitas Muhammadiyah Jember.
- Kriyantono, R., & Sos, S. (2014). *Teknik praktis riset komunikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Miles, Mathew B.; Huberman, A. Michael; Tjetjep Rohendi Rohidi; Mulyarto. (2007). *Analisis data kualitatif : buku sumber tentang metode metode baru*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI -Press).
- Onong Uchjana Effendy. (1992) *Hubungan Masyarakat (Suatu Studi Komunikologis)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: Manajemen Public Relations & Media Komunikasi.
- Ruslan, R. (2016). *Metode Penelitian: Public Relations dan komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sr Maria Assumpta. (2005). *Dasar-Dasar public relations Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Zuchri Abdussamad. (2022). *Buku Metode Penelitian Kualitatif*. Makassar: CV. Syakir Media Press.

**Jurnal :**

Gampar, G., & Rinata, A. R. (2019). *Peran Humas Unitri Dalam Mempublikasikan Kepada Publik Melalui Media Internal dan Eksternal*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 8(4), 282-287.

<https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/download/1961/1454>

Jesicca, J. (2019). *Strategi Humas Polres Indragiri Hulu Dalam Mengelola Opini Publik Tentang Kasus Pungli di Kabupaten Indragiri Hulu* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau).

<http://repository.uin-suska.ac.id/27143/1/GABUNGAN%20SKRIPSI%20KECUALI%20BAB%20V.pdf>

Kawasati, R. (2019). *Teknik Pengumpulan Data Metode Kualitatif. Skripsi. Program Sarjana (S1) Ekonomi Syariah Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN). Sorong*.

<https://docplayer.info/209019101-Teknik-pengumpulan-data-metode-kualitatif-oleh-iryana-risky-kawasati-ekonomi-syariah-sekolah-tinggi-agama-islam-negeri-stain-sorong.html>

Mekarisce, A. A. (2020). *Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat, 12(3).

<https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/view/102/71>

Pramungkas, P. R. (2020). *Peran Humas Pembentuk Opini Publik Dalam Upaya Pencitraan Lembaga Pendidikan*. Kelola: Journal of Islamic Education Management, 5(1).

<https://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola/article/viewFile/1411/9>

- 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.  
<http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/article/view/7662/4966>
- Setiadarma, A. (2021). *Kaitan Public Opinion dan Public Relations*. *IKON*, 26(3),  
<https://journals.upi-yai.ac.id/index.php/IKON/article/view/1791/1480>
- Suhana, S. (2017). *Analisa Opini Publik Terhadap Pemberitaan Pemberlakuan Hukum Kebiri Bagi Pelaku Kejahatan Seksual Dari Perspektif Islam (Studi Pada Masyarakat Rt 04/Rw02 Kelurahan Talang Mandi Sebangau Duri, Riau)* (Doctoral dissertation, Ilmu Komunikasi).  
<https://repository.uir.ac.id/786/2/bab2.pdf>
- Susilo, A., & Sari, E. (2020). *Implementasi Program Cyber Public Relations PT. Kereta Api Indonesia Dalam Mengelola Informasi Publik di Media Sosial Instagram*. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 8(1)  
<https://journal.uir.ac.id/index.php/Medium/article/view/4792/2508>
- Tambingon, R. (2016). *Perampokan dari Sudut Tindak Pidana Pencurian dengan Kekerasan dan Pemerasan*. *Lex Crimen*, 5(1).  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexcrimen/article/view/10611/1019>
- 8

#### **Akses Web :**

- Vika Azkiya Dhini. (2021) *Jumlah Tindak Kejahatan yang Dilaporkan dan Diselesaikan di Banten Menurut Kabupaten/Kota*. Tangerang: Databoks. Diakses pada Rabu, 5 oktober 2022.  
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/11/26/tindak-kejahatan-di-tangerang-selatan-tertinggi-di-banten-pada-2020>
- Polres Tangerang Selatan. *Sejarah Polres Metro Tangerang Selatan*. Tangerang Selatan: restangsel.id. Diakses pada Jum'at 25 November 2022  
<https://restangsel.id/sejarah/>

Data Indonesia.id. (2022) Anjloknya Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri.

Diakses pada Jum'at, 17 Februari 2023.

<https://dataindonesia.id/ragam/detail/survei-lsi-kepercayaan-publik-kepada-polri-anjlok-menjadi-53>



## LAMPIRAN

Lampiran 1 : Catatan Harian Lapangan (*Field notes*) Rabu, 30 November 2022.  
Pukul 16.00 – 17.00 WIB.

Lokasi : Mall ITC BSD

Sore hari itu, peneliti sedang berkunjung ke sebuah Mall di daerah Tangerang Selatan yang dikenal dengan Mall ITC BSD. Sesampainya di dalam Mall, Peneliti kedatangan melihat adanya sebuah Toko Emas yang sedang di berbincang dengan beberapa anggota kepolisian. Saat itulah, rasa penasaran peneliti muncul hingga peneliti memberanikan diri untuk bertanya kepada penjual aksesoris persis didepan Toko Emas tersebut. Ternyata setelah peneliti cari tahu, Toko Emas tersebut merupakan korban dari perampokan bersenjata api yang terjadi di Mall ITC BSD dimana kejadian tersebut juga cukup menghebohkan masyarakat Tangerang Selatan bahkan tidak perlu waktu yang lama untuk masuk ke beberapa portal berita lokal dan nasional.

Tak puas sampai disitu saja, peneliti bertanya pula kepada beberapa pihak terkait seperti pihak keamanan Mall, Salah satu karyawan Toko Emas tersebut, dan Pengunjung Mall saat kejadian itu berlangsung perihal kronologis kejadian perampokan tersebut dan pendapat mereka terkait bagaimana penanganan kasus dan pengelolaan opini publik yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan khususnya pada Divisi Humas. Berdasarkan observasi di lapangan, peneliti menyaksikan dan mendengar sendiri bahwa adanya opini publik yang berkembang di Masyarakat mengenai keresahannya terkait bagaimana perampokan terjadi di sebuah Mall serta peran Polres Tangerang Selatan selaku pihak yang bertanggungjawab mengayomi dan mengamankan daerah sekitar Tangerang Selatan.

Setelah peneliti cari tahu melalui observasi peneliti melihat bahwa ada serangkaian upaya pengelolaan opini publik yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan dimana peneliti melihat bahwa adanya kegiatan olah TKP dan kedatangan tim investigasi ke Toko Emas tersebut yang dilakukan oleh pihak Kepolisian. Peneliti juga menyaksikan proses wawancara secara *door stop* oleh Kapolres Tangerang Selatan yakni AKBP Sarly Solly. Tidak berhenti sampai itu, peneliti juga mengetahui dari website resmi humas Polres Tangerang Selatan bahwa adanya serangkaian kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Humas dan dibantu oleh satuan Babhinkamtibmas untuk melakukan Patroli Dialogis dengan menyambangi Masyarakat untuk memberikan pemahaman dan update kasus demi mengurangi keresahan masyarakat Tangerang Selatan. Namun, pasca terjadinya kasus peneliti belum merasakan adanya prosedur keamanan yang lebih ketat bahkan cenderung lemah dan terkesan formalitas saja.

Observasi peneliti di lokasi tempat terjadinya kasus menunjukkan bahwa memang benar ada sebuah kasus perampokan bersenjata api dimana korbannya merupakan Toko Emas. Kasus tersebut juga tengah ditangani oleh pihak Kepolisian Polres Tangerang Selatan khususnya Divisi Humas untuk mengelola opini publik yang sedang bergulir di Masyarakat melalui berbagai kegiatan yang sengaja dirancang agar opini tersebut tidak berpotensi mengancam kredibilitas dan citra Polres Tangerang Selatan itu sendiri.

**Penemuan Fakta (*Fact Finding*)**

1. Apakah bapak mengetahui dan mencari tahu opini publik seperti apa yang sedang berkembang di Masyarakat terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?
2. Bagaimana pendapat bapak terkait opini publik tersebut?
3. Apa saja upaya yang bapak lakukan dalam memperoleh informasi terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?

**Perencanaan (*Planning*)**

4. Apa saja perencanaan yang telah atau hendak bapak lakukan dalam mengelola opini publik terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?

**Komunikasi (*Communication*)**

5. Apa sajakah upaya dari segi komunikasi yang telah bapak lakukan mengenai Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?
6. Media apa saja yang bapak gunakan dalam menjalankan aktivitas komunikasi dan menyamapiakn pesan kepada masyarakat terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?
7. Apa pesan atau informasi yang bapak ingin sampaikan kepada masyarakat mengenai Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?

**Evaluasi (*Evaluation*)**

8. Menurut bapak Apa saja hal yang perlu di evaluasi dari Pengelolaan opini publik terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?

Lampiran 3 : Transkrip Pedoman Wawancara Informan Kunci

1. Apakah bapak atau ibu ada di lokasi saat Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut terjadi ?
2. Apakah bapak atau ibu bisa menceritakan kronologis saat terjadinya kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?
3. Bagaimana pendapat bapak atau ibu terkait Kasus tersebut ?
4. Bagaimana pendapat bapak atau ibu terkait kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Polres Tangerang Selatan ?
5. Bagaimana pendapat bapak atau ibu terkait penanganan kasus oleh pihak Polres Tangerang Selatan ?
6. Apakah bapak atau ibu merasakan adanya evaluasi yang dilakukan oleh oleh pihak Manajemen Mall ataupun pihak kepolisian yakni Polres Tangerang Selatan ?

Sumber : Diolah oleh Peneliti Tahun 2023.



Lampiran 4 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Pokok

Nama Informan : IPDA Galih Dwi Nuryanto, S.H.

Usia : 38 Tahun.

**1. Apakah bapak mengetahui dan mencari tahu opini publik seperti apa yang sedang berkembang di Masyarakat terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?**

*“Terkait kasus tersebut ya kita sudah mengetahui dan mencari tahu opini masyarakat karena kasus tersebut juga sudah lewat artinya sudah terjadi dan memang kasus tersebut menimbulkan keresahan yang menciptakan opini publik karena masyarakat khawatir dan takut terutama pelaku usaha di bidang yang sama jangan-jangan kami juga bisa seperti itu”*

**2. Bagaimana pendapat bapak terkait opini publik tersebut?**

*“ya kami pasti langsung merumuskan upaya apa yang dapat meminimalisir opini publik yang ada di masyarakat khususnya melalui tindak penanganan kasus dengan serius serta memaksimalkan upaya atau aktivitas komunikasi agar dapat mengurangi penyebaran opini yang meresahkan masyarakat”*

**3. Apa saja upaya yang bapak lakukan dalam memperoleh informasi terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?**

*“kami turun langsung ke lapangan, dengan menginstruksikan Tim humas untuk mendengar dan melihat langsung opini atau pendapat apa yang ada ditengah masyarakat perihal kejadian ini. tak hanya itu, kami juga melihat komentar-komentar di ebrbagai postingan media sosial yang berkaitan dengan kasus ini”.*

**4. Apa saja perencanaan yang telah atau hendak bapak lakukan dalam mengelola opini publik terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?**

*“kami melakukan perencanaan dari segi tindak penanganan kasus dan komunikasi. Jadi untuk penanganan kasus kami langsung membentuk Tim gabungan untuk mengejar pelaku perampokan sedangkan perencanaan dari tindak komunikasi kami menginstuksikan tim babhinkabtimas untuk menyambangi masyarakat dan bersinergi dengan media”.*

**5. Apa sajakah upaya dari segi komunikasi yang telah bapak lakukan mengenai Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut ?**

*“upaya komunikasi kami lakukan secara langsung dan tidak langsung ya. Jadi komunikasi secara langsung kami ingin memberikan pengertian dan mengurangi keresahan masyarakat karena adanya kasus ini. upaya komunikasi langsung salah satunya dengan turunnya satuan*



*Babhinkabtimas untuk melakukan patrol dialogis kepada masyarakat. Nah kalau komunikasi tidak langsung kan berarti kami pakai media perantara ya jadi kita bekerjasama bersinergi dengan wartawan dan media untuk memberitakan untuk mengupdate kasus agar informasi dapat tersampaikan kepada masyarakat luas sekaligus mengurangi keresahan yang ada di masyarakat. Salah satu upaya komunikasi tidak langsung ya kapolres melakukan wawancara secara doorstep mba juga pasti sudah liat di televisi kan dan juga kami melakuakn press conference terkait pengungkapan kasus tersebut”*

**6. Media apa saja yang bapak gunakan dalam menjalankan aktivitas komunikasi dan menyamapiakn pesan kepada masyarakat terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?**

*“media untuk komunikasi pastinya kami menggunakan platform media milik kita sendiri ya kita ada website, Instagram, dan twitter bahkan facebook. Tapi ga Cuma itu, kami juga telah membangun hubungan yakni bersinergi dengan media jadi ya kami manfaatkan pula media konvensional tersebut.”*

**7. Apa pesan atau informasi yang bapak ingin sampaikan kepada masyarakat mengenai Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?**

*“ya pesan atau informasi yang kami mau sampaikan ya pastinya untuk tetap tenang, jangan khawatir, dan terus berwaspada karena kejahatan tseperti itu tidak dapat diprediksi gitu ya, dan karena kasus ini tentang kejahatan perampokan bersenjata api ya kami akan menginformasikan bahwa kasus ini tengah di tindak lanjuti, pelaku juga sudah dalam proses pengejaran sehingga masyarakat mengetahui bahwa kami serius menangani kasus ini”*

**8. Menurut bapak Apa saja hal yang perlu di evaluasi dari Pengelolaan opini publik terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD ?**

*“ya saya kira evaluasi pasti ada dari kinerja tim kami ya jadi untuk mencegah hal serupa kembali terjadi ya kami berupaya mencari cara agar dapat menjaga titik sentral perekonomian seperti Mall dengan kami juga sedang berusaha untuk beekrjasama dengan pihak Manajemen ITC untuk memepртеbal sistem keamanan. Evaluasi juga pastinya dari segi komunikasi di bidang sosial media kami juga berusaha untuk lebih up-to-date lagi”*

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2023.

Lampiran 5 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci.

Nama Informan : Masyarakat / Pengunjung Mall yaitu informan "D"	
Usia	: 30 Tahun
<p><b>1. Saat Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut terjadi, apa benar ibu ada di lokasi kejadian? Dan bisa ceritakan atau berbagi pengalaman dari kaca mata ibu saat itu kondisi Mall seperti apa?</b></p> <p><i>"ya saya ada saat kejadian itu. Pas itu saya sedang belanja di lantai atas kan terus pas selesai belanja saya turun mau ke parkiran eh dari escalator saya udah liat ada apa tuh rame kan di sekitar toko emas itu pas saya tanya-tanya katanya ada perampokan di toko emas terus pelaku nya bawa pistol terus saya takut kan saya langsung pulang aja. Dari yang saya liat sampai sekarang saya kalau inget masi takutb gitu ya orang-orang, pengunjung lain, dan para pedagang berbondong-bondong berlari kearah luar Mall"</i></p> <p><b>2. Bagaimana perasaan ibu ketika mendengar kejadian tersebut dan seperti apa pendapat masyarakat di lingkungan ibu?</b></p> <p><i>"wah saya takut banget mba makannya pas saya dengar ada perampokan pake pistol begitu saya langsung pulang buru-buru. Dan iya di daerah rumah saya rame mba viral itu beritanya soalnya kan rumah saya dekat sama ITC BSD ya jadinya tetangga pada tau dan ya resah semua mereka ngeri deh mba"</i></p> <p><b>3. Bagaimana pendapat ibu terkait kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Polres Tangerang Selatan terkait kasus perampokan bersenjata api dintoko emas iTC BSD?</b></p> <p><i>"kalau dari komunikasi ya saya rasa cukup baik ya soalnya kan memang polres tuh cukup update mba di medsos nya ya ikutin juga kan, di website nya juga. Jadi ya cukup baik gitu terus juga informatif dia juga".</i></p> <p><b>4. Bagaimana pendapat ibu terkait segi penanganan kasus yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan?</b></p> <p><i>"ya kalau tindakan nya penanganan kasusnya bagus ya. Saya liat juga di berita kalau saat kasus tersebut terjadi polres langsung datang gitu ke TKP ada wawancaranya juga kan kalau ga salah. terus juga saya liat di daerah lain tuh dekat saudara saya ada tim dari polres seperti menemui masyarakat gitu mba buatt kasi pengertian biar masyarakat gak resah gitu dan kalau dari segi penanganannya cepet banget tindakan penyelesaian kasusnya gak butuh waktu lama saya liat di berita pelakunya juga udah ditangkap jadi cukup cepet penangannya".</i></p>	

**5. Apakah ibu merasakan adanya evaluasi yang dilakukan oleh pihak Manajemen Mall ataupun pihak kepolisian yakni Polres Tangerang Selatan ?**

*“ya kalau ke Mall nya lagi ya saya rasa belum ada perubahan y amba dari pemeriksaan keamananya juga. Jadi evaluasinya masi kurang mba dari kinerjanya mungkin harus ada Kerjasama atau bagaimana gitu ya karena kan Mall itu bukan hanya saran tempat hiburan melainkan juga banyak yang cari nafkah disana kan ya.”*

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2023.



Lampiran 6 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci.

Nama Informan : Kepala Keamanan Mall ITC BSD yakni Informan “T”	
Usia	: 48 Tahun.
<b>1. Saat Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD Apakah Bapak ada di lokasi kejadian?</b> <i>“saya ada, dan saya memang sedang bertugas pada hari itu, namun saat kejadian berlangsung saya dan beberapa staff lainnya sedang melaksanakan sholat Jum’at kan kejadian itu memang terjadinya di waktu yang dapat dikatakan keamanannya sedang prima lah gitu mba”</i>	
<b>2. Boleh diceritakan pak bagaimana kronologis saat terjadinya kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut?</b> <i>“ya singkat aja ya amba, jadi kan kejadian itu sebenarnya berlangsung di waktu sholat jum’at gitu ya ajdi seperti yang saya katakan tadi keamanannya sedang tidak prima, dan pelaku kemudian datang dengan membawa senjata api gitu dengan mengancam pihak toko emas untuk menyerahkan barang jualannya yakni emas. Kemudian saat itu juga pengunjung langsung panik dan berbondong-bondong keluar mall kan terus juga sempat ada letusan tembakan namun tidak mengenai siapa-siapa jadi tidak ada korban jiwa dan pelaku pun sepertinya hanya mengancam. Kemudian sesaat setelah dia mengambil barang milik toko emas mereka pun kabur”.</i>	
<b>3. Bagaimana pendapat bapak atau ibu terkait Kasus tersebut ?</b> <i>“ya pasti kaget ya apalagi kami kan pihak keamanan disini. Tapi setelah kami cari tau juga kejahatan seperti ini juga belum lama terjadi di wilayah Tangerang di Mall juga jadi ya kaminrasa memang emreka sudah menargetkan tempat untuk beraksi”.</i>	
<b>4. Dari kegiatan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan, Bagaimana pendapat bapak terhadap kegiatan komunikasi tersebut?</b> <i>“kami merasa polres komunikasinya bagus ya. Mereka betul-betul memikirkan untuk bagaimana memberikan informasi kepada masyarakat jadi mereka datang ke lokasi langsung mencari tahu kronologis sebenarnya lalu melakukan olah TKP terus ga lama dari hasil yang mereka temukan mereka langsung melakukan wawancara dengan media. artinya kegiatan komunikasinya sangat baik ya cepat tanggap”.</i>	
<b>5. Bagaimana pendapat bapak kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh pihak Polres Tangerang Selatan ?</b> <i>“dari segi penanganan kasusnya sangat baik dan cepat tanggap dimana saat kami melaporkan adanya kejadian pihak polres langsung datang melakukan</i>	

*olah TKP meminta keterangan dengan kami dan pihak toko emas terkait kronologis kasus, lalu juga tindakan penanganan kasusnya sangat serius ya jadi mereka langsung melakukan pengejaran. Disamping itu komunikasi kepada masyarakat kepada publiknya juga saya lihat sangat aktif dari wawancara yang mereka lakukan dengan media terus juga di webistanya saya lihat ada tim yang memang turun untuk datang ke masyarakat artinya hal seperti itu mereka pikirkan dengan matang untuk mengurangi keresahan di masyarakat gitu terutama ini mungkin karena tindak kejahatan yang berbahaya ya yang dapat mengancam jiwa jadi mereka sangat serius dan cepat menanggapi”.*

**6. Dari sekian banyak langkah yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan dalam mengatasi sebuah kasus, bagaimana pendapat bapak? Apakah bapak merasakan adanya evaluasi yang dilakukan oleh pihak Manajemen Mall ataupun pihak kepolisian yakni Polres Tangerang Selatan ?**

*“ya untuk evaluasi kami rasa mungkin tidak ada yang bagaimana-bagaimana banget ya, jadi ya Kerjasama dengan manajemen Mall untuk membantu kami memepretat keamanan juga belum ada tapi kami mendengar mereka sudah mengusulkan gitu y akita lihat aja nanri pihak manajemen ITC nya bagaimana tapi dari situ ya sudah dilihat adanya respon baik adanya hal yang ingin di evaluasi oleh mereka yakni terkait kinerja tim polres tangsel untuk mencegah hal seperti ini terulang kembali”.*

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2023.



Lampiran 7 : Transkrip Hasil Wawancara Informan Kunci.

Nama Informan : Karyawan Toko Emas yang mengalami Perampokan yaitu Annis Putri
Usia : 29 Tahun
<p><b>1. Saat Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD tersebut terjadi, apakah Mba sedang bertugas dan ada di lokasi serta siapa yang melaporkan atau menghubungi kejadian tersebut ke pihak Polres Tangerang Selatan?</b></p> <p><i>“ya saya kebetulan memang saya sedang bekerja saat kejadian tersebut terjadi lalu yang melaporkan ke kepolisian juga dari pihak keamanan ITC ya soalnya kan kita panik saat itu”</i></p> <p><b>2. <input type="checkbox"/> it uter tidak keberatan, bisakah mba menceritakan kronologis saat terjadinya kasus Perampokan bersenjata api di toko emas tempat mba bekerja?”</b></p> <p><i>“iya bisa, saat itu kejadiannya sedang sholat jum’at, saya juga shock tiba-tiba ada 3-5 orang yang langsung menodongkan senjata dan meminta barang perhiasan emas toko ini saya sudah gabisa mikir apa-apa lag ikan saya takut.”</i></p> <p><b>3. Lalu saat pihak kepolisian atau polres tangsel datang, apa hal yang pertama mereka lakukan?</b></p> <p><i>“ya saat polisi datang mereka langsung meminta keterangan sama saya ya, langsung olah TKP gitu langsung toko kita dipakaikan garis kuning <input type="checkbox"/> it uterus saya di wawancara ditanya-tanya lah perihal kronologis kejadian bahkan ciri-ciri pelakunya”.</i></p> <p><b>4. Menurut mba sendiri bagaimana segi penanganan kasus yang dilakukan oleh Polres Tangerang Selatan?</b></p> <p><i>“cukup cepat tanggap sekali ya menurut saya, mereka ketika dilaporkan langsung datang langsung meminta keterangan, melakukan olah TKP terus melakukan pergejaran pelaku”.</i></p> <p><b>5. Bagaimana update kasus atau komunikasi dan informasi dari pihak polres mba?</b></p> <p><i>“ya cukup update karena kan saya juga liat ya udah banyak di berita di media sosial dan TV terus seperti detik.com. terus dari segi komunikasi nya ya pihak polres juga cukup komunikatif ya jadi saat pelaku ditangkap saya mengetahui di medsos gitu ya terus tidak lama pihak dari kepolisian datang ke toko kami untuk memberitahukan secara personal bahwa pelaku sudah tertangkap dan tengah menjalani proses hukum yang berlaku”.</i></p>

**6. Bagaimana pendapat mba terkait penanganan kasus oleh pihak Polres Tangerang Selatan ?**

*“wah bagus sekali menurut saya, saya acungi jempol hehe”*

**7. Dari mba sendiri selaku pihak yang merasakan langsung kejadian tersebut, Apakah ada saran atau evaluasi dari kinerja kepolisian menurut mba ?**

*“udah sih udah disarankan untuk melakukan pengecekan secara berkali, Cuma mungkin keamanannya bisa dipertebal ya mungkin pihak polres bisa membantu keamanan disini agar kami juga bisa lebih tenang kedepannya”.*

Sumber : Diolah oleh peneliti tahun 2023.



Lampiran 8 : Dokumentasi dengan Informan Pokok ( KASI Humas Polres Tangerang Selatan IPDA Galih Dwi Nuryanto, S.H)





Lampiran 9 : Dokumentasi dengan Informan Kunci Pertama (Masyarakat Atau Pengunjung Mall ITC BSD Informan “D”)



Lampiran 10 : Dokumentasi dengan Informan Kunci Kedua ( Kepala Keamanan Mall ITC BSD Informan “T”)



Lampiran 11 : Dokumentasi dengan Informan Kunci Ketiga ( Karyawan Toko Emas yakni Annis Putri)



Lampiran 12 : Surat Permohonan Penelitian dan Informasi Data



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
TERAKREDITASI BAN-PT

Jl. Sawo Manila No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520  
Telp. (021) 70737624, 7806700 Ext.146, Fax. 7802718-7802719  
Homepage : <http://www.unas.ac.id> Email : [info@unas.ac.id](mailto:info@unas.ac.id)

Nomor : 217 /WD/ 4/2023 Jakarta, 1 Februari 2023  
Lamp : -  
Perihal : Permohonan Penelitian dan Informasi Data

Kepada Yth : KASI Humas Polres Tangerang Selatan  
Bapak IPDA Galih Dwi Nuryanto, S.H.

Dengan hormat,

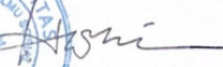
Bersama ini kami perkenalkan dengan hormat mahasiswa di bawah ini :

Nama : Irma  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516089  
Prodi/Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations  
Alamat Rumah : Perum. Taman Sari Bukit Damai C3/41  
Curug, Gunung Sindur, Kabupaten Bogor.  
HP : 0819-9121-0221

Mahasiswa tersebut bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi dengan Judul: **Pengelolaan Opini Publik oleh Humas Terkait Kasus Perampokan Bersenjata Api di Toko Emas ITC BSD (Studi Pada Humas Polres Tangerang Selatan Tahun 2022)** dengan Dosen Pembimbing : Dr. Lely Arrianie Napitulu, M.Si.

Sehubungan dengan hal tersebut, mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan bantuan seperlunya.

Demikian atas perhatiannya dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wakil Dekan,  
  
Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Lampiran 13 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Polres  
Tangerang Selatan



KEPALA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA  
DAERAH METRO JAYA  
RESOR TANGERANG SELATAN  
Jl. Promoter No. 1 Serpong Tangerang Selatan 15321

**SURAT KETERANGAN**  
**SKET/ 17 /XII/Humas.2.4/2022**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Galih Dwi Nuryanto, S.H  
Pangkat / NRP : IPDA / 84100701  
Jabatan : PS. KASIHUMAS POLRES TANGEANG SELATAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Nama : Irna  
NPM : 193516516089  
Asal Universitas : Universitas Nasional  
Prodi / Jurusan : Ilmu Komunikasi / *Public Relations*  
Tempat Penelitian : Polres Tangerang Selatan  
Waktu Penelitian : 30 November 2022

Dengan ini atas nama Kapolres Tangerang Selatan menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang bersangkutan, yang benar telah melakukan Penelitian di Polres Tangerang Selatan untuk Tugas Akhir. Dimana, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Tangerang Selatan, 01 Desember 2022  
a.n. KEPALA KEPOLISIAN DAERAH METRO JAYA  
RESORT TANGERANG SELATAN



KASIHUMAS

Galih Dwi Nuryanto, S.H.  
INSPEKTUR DUA POLISI NRP 84100701

## Lampiran 14 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febnas49@gmail.com](mailto:febnas49@gmail.com)

#### PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : 222/D/X/2022

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : **Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.**

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Ganjil Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Irna  
Nomor Pokok : 193516516089  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Rabu, 5 Oktober 2022  
Dekan,



**Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si**

N.I.P. : 0109150857

Tembusan :

1. Wakil Dekan FISIP;
2. Ka. Program Studi;
3. Arsip;

## Lampiran 15 : Daftar Konsultasi Bimbingan Proposal di APPSTA



### UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi

Jl. Sawo Manila No. 61 Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719

P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.unas.ac.id> E-mail : [febunus49@gmail.com](mailto:febunus49@gmail.com)

#### KONSULTASI BIMBINGAN

**Npm** : 193516516089  
**Nama** : IRNA  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Konsentrasi** : Hubungan Masyarakat

#### KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
11 October, 2022	proposal skripsi bab 1, bab 2, dan bab 3	Sudah Ditanggapi
12 October, 2022	revisi proposal skripsi	Sudah Ditanggapi
13 October, 2022	revisi proposal skripsi	Sudah Ditanggapi

#### KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
6 December, 2022	revisi pada teori yang digunakan, penelitian terdahulu, dan menambah informan	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan pertama setelah seminar proposal : revisi bab i, ii, iii	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-2 setelah seminar proposal : menyusun bab iv	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-3 setelah seminar proposal : revisi bab i - iv	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-4 setelah seminar proposal : bimbingan bab i - v	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-5 setelah seminar proposal : revisi bab i-v + lampiran	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-6 setelah seminar proposal : bimbingan sebelum cek turnitin bab i-v	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	bimbingan ke-7 setelah seminar proposal : file setelah cek turnitin	Sudah Ditanggapi
2 February, 2023	file final skripsi irna (193516516089)	Sudah Ditanggapi

Lampiran 16 : Tabel Hasil Revisi

**REVISI SKRIPSI PENGELOLAAN OPINI PUBLIK OLEH HUMAS TERKAIT KASUS PERAMPOKAN  
BERSENJATA API DI TOKO EMAS ITC BSD (Studi Kasus pada Humas Polres Tangerang Selatan)**  
Nama : Irna | NPM : 193516516089

No	Nama Penguji	Revisi yang disarankan (Halaman)	Hasil Revisi (Halaman)	Tanda Tangan Penguji
1.	Drs. Adi Prakosa., M.Si.  Selaku Ketua Sidang Tugas Akhir atau Skripsi	Tambahkan Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian di Humas Polres Tangerang Selatan	Sudah ditambahkan pada Skripsi (Lampiran ke-13)	
2.	Drs. Hadi Surantio., M.Si.  Selaku Dosen Penguji 1 Sidang Tugas Akhir atau Skripsi	Sesuaikan Hasil Penelitian dengan Teori Cutlip dan Center	Sudah direvisi pada bagian penyajian data hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan (halaman 61-94)	
3.	Dr. Lely Arrianie, M.Si.  Selaku dosen pembimbing dan dosen penguji 2 Sidang Tugas Akhir atau Skripsi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Masukan Data penurunan kepercayaan publik terhadap polri di latar belakang</li> <li>• Tahun 2022 pada judul di hapus</li> <li>• Revisi keunikan pada bagian Unsur kebaharuan penelitian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sudah ditambahkan pada bagian latar belakang (halaman 1-4)</li> <li>• Sudah direvisi pada bagian Cover dan Kata Pengantar</li> <li>• Sudah di revisi di bagian Novelty atau kebaharuan penelitian (halaman 17-18)</li> </ul>	



Lampiran 17 : Lembar Hasil Uji Turnitin 1

tahap 1

ORIGINALITY REPORT

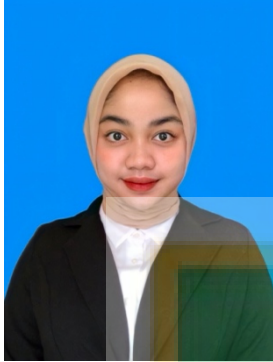
<b>19%</b> SIMILARITY INDEX	<b>19%</b> INTERNET SOURCES	<b>4%</b> PUBLICATIONS	<b>%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	----------------------------

PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>2</b>	<a href="http://restangsel.id">restangsel.id</a> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<a href="http://jurnal.um-tapsel.ac.id">jurnal.um-tapsel.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<a href="http://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://ejournal.iainpalopo.ac.id">ejournal.iainpalopo.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>8</b>	<a href="http://www.kaskus.co.id">www.kaskus.co.id</a> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<b>1%</b>



## RIWAYAT HIDUP



**Irna**, lahir di Bogor Pada Tanggal 11 Maret 2002, anak ketiga dari tiga bersaudara, buah kasih pasangan dari Ayahanda “**(alm)Yuswan**” dan Ibunda “**Linda**”. Penulis pertama kali menempuh pendidikan tepat pada umur 5 tahun di Sekolah Dasar (SD) pada SD Negeri Cibinong 01 dan selesai Pada Tahun 2013. Pada Tahun yang sama penulis melanjutkan Pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 01 Parung dan selesai Pada Tahun 2016, dan pada tahun yang sama pula Penulis melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 01 Parung dengan mengambil Jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA) kemudian selesai pada Tahun 2019. Pada Tahun 2019 Penulis terdaftar pada salah satu Perguruan Tinggi Swasta Jurusan Ilmu Komunikasi Dengan Konsentrasi *Public Relations* di Universitas Nasional dan selesai pada Tahun 2023.

Berkat petunjuk dan pertolongan dari Allah SWT, Usaha dan do’a orang tua serta dukungan dari berbagai pihak dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Nasional. Alhamdulillah Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan 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)”.