

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan juga menemukan inspirasi baru dari paparan penelitian-penelitian yang telah dilakukan, di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian.

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan.

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Tujuan Penelitian	Teori	Metodologi			Hasil	Kesimpulan	
			Subyek & Obyek Riset, Metode Riset	Narasumber & Teknik Pengambilan Data	Teknik Keabsahan Data			Teknik Analisis Data
1. Analisis Etnografi Virtual Meme Islami di Instagram Memecomic.islam. ⁹	<p>Untuk mendeskripsikan analisis media siber yang terjadi pada akun Memecomic.islam di instagram dengan mengungkap:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Level-level analisis media siber dalam akun Memecomic.islam. 2. Latar belakang Memecomic.islam menggunakan meme Islami sebagai media untuk berdakwah. 	Teori Realitas Sosial-Siber.	<p>Subyek: Level-level analisis media siber dalam akun instagram Memecomic.islam.</p> <p>Obyek: Meme Islami yang di posting oleh akun Memecomic.islam</p> <p>Metode Riset: Kualitatif Deskriptif, Pendekatan Studi Etnografi Virtual.</p>	<p>Narasumber: Admin akun Memecomic.islam, <i>followers</i> akun Memecomic.islam.</p> <p>Teknik Pengambilan Data: Wawancara, Observasi, Studi Kepustakaan dan Dokumentasi.</p>	-	Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.	<p>Level-level dalam analisis media siber adalah ruang media yang dalam hal ini media sosial instagram, level dokumen media yang adalah meme Islami, level objek media yang adalah kolom komentar atau direct message, dan level pengalaman yang adalah motivasi dan efek yang terjadi di dunia nyata. Selain itu dalam level dokumen media, Memecomic.islam membuat sebuah artefak budaya seperti kata “akh” yang digunakan untuk</p>	<p>Memecomic.islam menggunakan meme Islami agar dapat menyebarkan kebaikan-kebaikan kepada para pengguna instagram secara luas dan cepat. Dakwah melalui media sosial dengan pesan yang dipakai adalah meme, dapat diterima oleh semua golongan namun terbatas pada lingkungan, persebaran yang dilakukan hanya</p>

⁹ Alamsyah, Ryan. 2018. *Analisis Etnografi Virtual Meme Islami di Instagram Memecomic.islam*. Skripsi. Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta. (<https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/41521/1/RYAN%20ALAMSYAH-FDK.pdf>)

							panggilan kepada followersnya. Ada juga dalam level pengalaman dimana ada <i>followers</i> yang mengaplikasikan postingan dari Memecomic.islam tentang bacaan buka puasa.	berbasis jaringan internet sehingga bagi kaum-kaum minoritas yang khususnya belum mengetahui media sosial akan sulit terjangkau.
2. Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi Di Masyarakat. ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui strategi komunikasi Bidang Humas Polda Sulsel dalam mengelola citra positif polisi di masyarakat. • Untuk mengetahui Bidang Polda Sulsel dalam mengidentifikasi faktor pendukung dalam mengelola citra positif polisi di masyarakat. 	Teori Memperbaiki Citra dan Reputasi (<i>Image Restoration Theory</i>).	<p>Subyek: Staff Bidang Humas Polda Sulawesi Selatan.</p> <p>Obyek: Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi Di Masyarakat.</p> <p>Metode Riset: Kualitatif Deskriptif.</p>	<p>Narasumber: Kabid Humas Polda Sulsel, Kassubid Penerangan Masyarakat, Kepala Urusan Penerangan Umum.</p> <p>Teknik Pengambilan Data: Wawancara, Studi Kepustakaan.</p>	-	Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan.	1. Dalam mengelola citra positif polisi dimasyarakat, Bidang Humas Polda Sulsel melakukannya melalui media massa dan aneka kegiatan, dengan merumuskan strategi komunikasi berupa klarifikasi segera dengan pihak media, menjalin relasi yang kuat dengan pihak media massa, mengoptimalkan sebaran pesan-pesan positif mengenai kinerja kepolisian dimedia sosial, dan secara rutin menghadiri acara-acara publik.	Strategi komunikasi yang di tetapkan Bidang Humas Polda Sulsel dalam mengelola citra positif polisi dimasyarakat adalah dengan cara melakukan klarifikasi segera dengan pihak media mengenai permasalahan tersebut, menjalin kerjasama dan relasi yang kuat dengan pihak media massa melalui aneka kegiatan,

¹⁰ Megawati, Amalia. 2017. *Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi Di Masyarakat*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin: Makassar. (<https://core.ac.uk/download/pdf/83869476.pdf>).

							2. Adapun faktor-faktor pendukung dalam pengelolaan citra positif polisi yakni sarana-prasana, anggaran, SDM, Kerjasama dengan Polres jajaran, pembentukan link, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.	pengoptimalan sebaran pesan-pesan positif mengenai kinerja kepolisian dimedia sosial, dan secara rutin menghadiri acara-acara publik.
3. Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum. ¹¹	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk menganalisa bagaimana tugas dan fungsi kepolisian. • untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap penegak hukum • Untuk menganalisa apa yang menjadi faktor penghambat bagi kepolisian untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai penegak hukum untuk meningkatkan kepercayaan publik. 	-	<p>Subyek: Kepolisian Republik Indonesia</p> <p>Obyek: Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum.</p> <p>Metode Riset: Penelitian hukum normatif (<i>Normative law research</i>).</p>	<p>Narasumber: -</p> <p>Teknik Pengambilan Data: -</p>	-	-	Faktor penghambat kepolisian dalam melaksanakan tugasnya dalam penegakan hukum yaitu: A. Faktor hukumnya sendiri; B. Faktor penegak hukum, yaitu pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum; C. Faktor sarana atau fasilitas; D. Faktor masyarakat, yaitu lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan;	Tugas dan Fungsi Kepolisian Sebagai Penegak Hukum Menurut UU Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia dapat dilihat pada Pasal 2 UU No. 2 Tahun 2002 mengenai fungsi Kepolisian. Fungsi kepolisian adalah “salah satu fungsi pemerintahan

¹¹ Alfian, Elvi. 2020. *Tugas dan Fungsi Kepolisian Untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum*. Fakultas Syariah. Universitas Batanghari: Jambi. Jurnal Hukum. Hal 27-37.

							E. Faktor kebudayaan, yaitu sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia dalam pergaulan hidup.	negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegak hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.
4. Pendekatan Komunikasi Humanistik Dalam Siaran Dakwah Hikmah Pagi di Radio Republik Indonesia (RRI) Bandar Lampung. ¹²	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk meneliti bagaimana wawasan seorang da'i dalam melakukan pendekatan komunikasi humanistik pada siaran Dakwah Hikmah Pagi di RRI program 1 frekuensi 90,9 Mhz Bandar Lampung. • Untuk meneliti Bagaimana pelaksanaan seorang da'i dalam melakukan pendekatan komunikasi 	-	<p>Subyek: Da'i Radio Republik Indonesia Bandar Lampung.</p> <p>Obyek: Pendekatan Komunikasi Humanistik Dalam Siaran Dakwah Hikmah Pagi di Radio Republik Indonesia (RRI) Bandar Lampung.</p> <p>Metode Riset: Penelitian lapangan (<i>field research</i>).</p>	<p>Narasumber: 7 da'i pada Radio Republik Indonesia Bandar Lampung.</p> <p>Teknik Pengambilan Data: Wawancara, Dokumentasi.</p>	-	Analisa kualitatif.	Hasi penelitian penulis setelah melakukan penelitian lapangan (<i>field reserch</i>) yaitu bahwa da'i – da'i yang terdapat di Radio Republik Indonesia Bandar Lampung merupakan da'i – da'i yang telah di pilih oleh kementerian agama dan juga da'i – da'i yang dapat mempersatukan bangsa, tidak memecah belah antar umat beragama, etnis, ras, suku dan budaya bangsa Indonesia	Kesimpulan dalam penelitian ini adalah seorang Da'i yang memberikan tausiah melalui media audio (radio) dengan telephone interaktif dengan mas'u agar tidak memihak terhadap suatu kaum, ras, etnis, suku dan budaya. Tetapi da'i lebih mambantu dalam membentuk manusia agar lebih manusiawi, lebih berbudaya,

¹² Fansa, Panji Ilham. 2019. *Pendekatan Komunikasi Humanistik Dalam Siaran Dakwah Hikmah Pagi*.
<http://repository.radenintan.ac.id/7190/1/SKRIPSI%20PANJI%20ILHAM.pdf>

	humanistik pada siaran dakwah Hikmah Pagi di RRI program 1 frekuensi 90,9 Mhz Bandar Lampung							sebagai manusia yang utuh dan berkembang.
5. Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat. ¹³	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui strategi komunikasi yang digunakan Humas Polda Aceh dalam membangun citra positif kepolisian. • Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat Humas Polda Aceh dalam membangun citra positif kepolisian. 	Teori Teknik Analisis SWOT.	<p>Subyek: Kabid Humas Polda Aceh.</p> <p>Obyek: Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat.</p> <p>Metode Riset: Kualitatif.</p>	<p>Narasumber: Kabid Humas Polda Aceh, Kasubbid PID, Polisi SIM Keliling serta Masyarakat.</p> <p>Teknik.</p> <p>Pengambilan Data: Observasi, Wawancara, Dokumentasi.</p>	-	Analisis SWOT.	Untuk Mewujudkan citra positif polisi di mata masyarakat Humas Polda Aceh berperan penting dalam melakukan pencitraan terhadap masyarakat. Humas memiliki tugas yaitu untuk menciptakan atau mempertahankan citra positif dihadapan publik perusahaan. Dalam menciptakan dan mempertahankan citra positif dalam sebuah perusahaan maka kegiatan humas dapat dilakukan dengan menanamkan kepercayaan kepada publik internal maupun eksternalnya.	1. Strategi komunikasi Humas Polda Aceh untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat telah dilaksanakan melalui beberapa tahap seperti menentukan khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode, serta seleksi dan penggunaan media. 2. Dalam melakukan Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh untuk

¹³ Agustina, Maya dan Nur Anisah. 2018. *Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Jurnal Ilmiah Mahasiswa. Universitas Syiah Kuala: Aceh. Vol 3 No 2. (<https://jim.unsyiah.ac.id/FISIP/article/view/7516/3438>).

2.1.1 *Research Gap*

1. Skripsi Analisis Etnografi Virtual Meme Islami di Instagram Memecomic.Islam

Skripsi yang ditulis oleh Ryan Alamsyah dari Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah pada tahun 2018. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana Analisis Etnografi Virtual Meme Islami di Instagram Memecomic.Islam.

- A. **Persamaan penelitian:** Dalam penelitian tersebut, sama-sama menggunakan metode penelitian etnografi virtual dengan menggunakan analisis Media Siber yang terdiri dari Ruang Media, Dokumen Media, Objek Media dan Pengalaman.
- B. **Perbedaan penelitian:** Topik pembahasan penelitian tersebut membahas tentang analisis pada konten Memecomic.Islam, sedangkan peneliti membahas tentang analisis konten *reels* oleh aparat kepolisian. Dalam penelitian terdahulu juga mempunyai perbedaan pada teori yang digunakan. Peneliti terdahulu menggunakan teori realitas sosial-siber oleh Gotved, teori tersebut memberikan arahan secara tradisional tentang aspek-aspek sosial dari realitas yang ada di internet dengan melihat atau melibatkan fitur-fitur teknologi. Sedangkan peneliti menggunakan teori restorasi citra yang berfokus pada upaya yang dilakukan oleh institusi kepolisian untuk menaikkan kepercayaan publik.

C. Kekurangan penelitian: Peneliti sebaiknya bisa melihat dari berbagai pandangan dan tidak memihak kepada satu aliran agama Islam atau kelompok lainnya sehingga tidak terjadi perdebatan yang berkepanjangan karena memang konteks agama yang cukup sensitif untuk dibahas di media sosial.

2. Skripsi Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi di Masyarakat.

Skripsi yang ditulis oleh Amalia Megawati Arkam dari Universitas Hasanuddin Makassar pada tahun 2017. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana Strategi Komunikasi Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan Dalam Mengelola Citra Positif Polisi di Masyarakat.

A. Persamaan Penelitian: Dalam penelitian, sama-sama membahas tentang penelitian pada institusi kepolisian dan melakukan upaya atau strategi dalam mengembalikan dan mengelola citra dan kepercayaan publik pada kepolisian.

B. Perbedaan Penelitian: Objek yang digunakan penelitian tersebut yaitu dilakukan pada Bidang Humas Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan (POLDA Sulses), sedangkan peneliti menggunakan salah satu media sosial instagram anggota kepolisian sebagai objek penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mengelola citra positif polisi dimasyarakat dilakukan melalui media massa dan aneka kegiatan, dengan merumuskan strategi komunikasi

berupa klarifikasi segera dengan pihak media, menjalin relasi yang kuat dengan pihak media massa, mengoptimalkan sebaran pesan-pesan positif mengenai kinerja kepolisian dimedia sosial, dan secara rutin menghadiri acara-acara publik.

C. Kekurangan Penelitian: Subjek dalam penelitian tidak diuraikan dalam metodologi penelitian.

3. Jurnal Tugas dan Fungsi Kepolisian untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum.

Jurnal yang ditulis oleh Elvi Alfian dari Universitas Batanghari Jambi.

Rumusan masalah yang diteliti adalah Tugas dan Fungsi Kepolisian untuk Meningkatkan Kepercayaan Publik Terhadap Penegak Hukum.

A. Persamaan Penelitian: Topik yang dibahas sama-sama membahas tentang Kepercayaan Publik pada kepolisian.

B. Perbedaan Penelitian: Pada penelitian tersebut menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statue aproach*). Sedangkan peneliti, menggunakan metode riset etnografi virtual dengan memilih komunitas di internet atau media siber. Komunitas di internet disini yakni instagram salah seorang anggota kepolisian.

C. Kekurangan Penelitian: Tidak ada penjelasan setelah lampiran grafik pada penelitian di latar belakang.

4. Skripsi Pendekatan Komunikasi Humanistik Dalam Siaran Dakwah Hikmah Pagi di Radio Republik Indonesia (RRI) Bandar Lampung.

Skripsi yang ditulis oleh Panji Ilham Fansa dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Bandar Lampung pada tahun 2019. Rumusan masalah yang diteliti adalah bagaimana wawasan dan pelaksanaan seorang da'I dalam melakukan pendekatan komunikasi humanistik pada siaran dakwah Hikmah Pagi di RRI program 1 frekuensi 90,9 Mhz Bandar Lampung.

A. Persamaan Penelitian: Pendekatan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan komunikasi humanistik.

B. Perbedaan Penelitian: Pendekatan komunikasi humanistik dalam penelitian terdahulu membahas tentang siaran dakwah pada salah satu jenis media massa yaitu Radio. Sedangkan peneliti membahas tentang strategi komunikasi humanistik dalam institusi kepolisian menggunakan media sosial instagram. Hasil penelitian terdahulu melakukan penelitian lapangan (*field research*), sedangkan hasil penelitian peneliti melakukan analisis berupa level-level Media Siber dan indikator humanistik.

C. Kekurangan Penelitian: Tidak terdapat teori yang digunakan dalam penelitian, karena dengan adanya teori dapat membantu dalam memperjelas masalah yang akan diteliti.

5. Jurnal Strategi Komunikasi Humas Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat.

Jurnal yang ditulis oleh Maya Agustia dan Nur Anisah dari Universitas Unsyiah Aceh pada tahun 2018. Rumusan masalah yang diteliti adalah Strategi

Komunikasi Polda Aceh Untuk Membentuk Citra Positif Polisi di Mata Masyarakat.

A. Persamaan Penelitian: Dalam penelitian, sama-sama berbicara tentang institusi kepolisian.

B. Perbedaan Penelitian: Peneliti terdahulu menggunakan subjek yang beragam dalam penelitiannya, diantaranya Kabid Humas Polda Aceh, Kasubbid PID, Polisi SIM Keliling serta masyarakat, kemudian dilakukan observasi non participant dan studi dokumentasi dalam mengumpulkan data dengan tujuan mendapatkan informasi tentang strategi komunikasi Humas Polda Aceh. Teori yang digunakan juga berbeda, peneliti terdahulu menggunakan Teori Teknik Analisis SWOT. Sedangkan peneliti menggunakan Teori Restorasi Citra.

C. Kekurangan Penelitian: Belum terlihat adanya konsep-konsep yang mendetail dalam penelitian, hanya terlihat banyak penjelasan dan pengertian dari beberapa ahli saja.

2.1.2 State of The Art

Penelitian Terdahulu dalam sebuah penelitian dapat memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dalam penelitian, sehingga tersusun sebuah kebaruan dari penelitian tersebut (*State of The Art*). Oleh karena itu, dalam penelitian ini diperlukan beberapa penelitian terdahulu untuk mengumpulkan literasi yang dapat memperkaya referensi dalam melakukan penelitian ini.

Dari kelima penelitian terdahulu yang telah disebutkan diatas, maka penelitian ini memiliki perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya. Seperti menggunakan teori yang berbeda untuk diteliti. Beberapa penelitian juga mengambil fokus penelitian yang sama, yaitu tingkat kepercayaan publik ataupun citra pada kepolisian, namun masing-masing penelitian memiliki keunggulan dan kekurangan dalam merepresentasikan topik yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana analisis etnografi virtual komunikasi humanistik yang dilakukan oleh salah seorang anggota kepolisian melalui kontennya yang diunggah di instagram dengan tujuan agar citra atau kepercayaan publik pada kepolisian kembali meningkat. Dalam konten tersebut, terlihat adanya pesan yang terkandung yang dikemas dalam bentuk jenaka. Melalui hal tersebut, diharapkan masyarakat dapat menilai bagaimana anggota kepolisian tidak seperti yang mereka lihat kebanyakan. Banyaknya polisi yang merangkul dan juga dekat dengan masyarakat, melayani sepenuh hati. Hal tersebut termasuk dalam konteks humanis yang terbentuk berdasarkan hati nurani dan berperikemanusiaan.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Teori Restorasi Citra (*Restoration Theory*)

Seorang profesor dari Ohio University Willian L. Beneoit yang sangat dikenal di dunia komunikasi mencetuskan sebuah teori komunikasi, yaitu teori pemulihan citra atau *Image Restoration Theory*. Dalam kondisi dan situasi ekonomi dan politik yang baik, citra yang sudah terbangun baik pun bisa saja menjadi buruk, oleh karena berbagai sebab. Reputasi tokoh, nama baik partai politik, dan

pencitraan korporasi atau organisasi bisa saja tiba-tiba runtuh karena kejadian tertentu. Apalagi, jika kita berada di dalam kondisi ekonomi yang buruk dan politik yang tidak stabil. Merupakan hal yang sangat prinsip bahwa setiap orang atau organisasi ingin selalu memiliki citra yang baik, positif dan terhormat, meskipun ketika melakukan kesalahan.¹⁴ Teori ini menuturkan bahwasannya konsep dasar dari pemulihan citra adalah memperbaiki/mempertahankan citra yang baik yang merupakan hal yang terpenting dari tujuan ini.

Reputasi yang negatif atau citra yang rusak, bisa disebabkan oleh dua hal, karena disengaja (oleh dirinya sendiri atau pesaing) atau pun tidak disengaja (karena salah perkataan atau salah perbuatan). Ketika hal tersebut terjadi, maka tokoh atau organisasi tersebut bermasalah dengan citra.¹⁵

Dalam hal ini, reputasi sebuah institusi kepolisian tengah menghadapi kasus yang membuat citra ataupun kepercayaan publik menurun akibat kesalahan oleh salah seorang anggota kepolisian. Maka dari itu, perlunya strategi untuk memulihkan kembali citra sebuah institusi tersebut. Berikut terdapat lima strategi dasar dalam *Image Restoration Theory*, yakni:¹⁶

1. *Denial*

¹⁴ Savitri, Gita. 2014. *Konstruksi Retorika Politik dalam Restorasi Citra: Analisis Pernyataan Pers Boediono dalam Kasus Bank Century*.

(https://www.academia.edu/12017689/Konstruksi_Retorika_Politik_dalam_Restorasi_Citra_Analisis_Pernyataan_Pers_Boediono_dalam_Kasus_Bank_Century)

¹⁵ Ibid.

¹⁶ Rueyanno, Roffan Rais dkk. 2021. *Implementasi Image Restoration Theory Dalam Film Hancock*. Jurnal Interaksi: Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol 5 No 2 Hal 152.

(<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/6417/5756>).

Strategi seperti ini seringkali kita lihat di kalangan politisi kita, yaitu melakukan penyangkalan (*simple denial*). Tetapi ada juga yang selain menyangkal, juga mengalihkan ke kesalahan kepada orang lain (*shifting the blame*).

2. *Evading of Responsibility*

Strategi ini adalah melakukan penghindaran tanggungjawab atas pekerjaan atau tindakannya, tujuannya tentu juga untuk mengurangi tanggungjawab atas konsekuensi tindakannya (kesalahan) tersebut.

Dalam strategi kedua ini, ada beberapa langkah yang bisa ditempuh, tergantung kasus dan situasinya, misalnya:¹⁷

- a. *Provocation* (pengakuan bahwa hal tersebut dilakukan karena terpancing oleh suatu hal)
- b. *Defeasibility* (pengakuan bahwa hal tersebut dilakukan karena kekurangan informasi dan kemampuan yang cukup)
- c. *Accident* (pengakuan bahwa semua hal terjadi karena karena tidak terduga)
- d. *Good Intention* (pengakuan bahwa semuanya berawal dari niat yang baik, sama sekali tidak ada maksud untuk membuat kesalahan)

3. *Reducing Offensiveness of Event*

Dalam strategi ini, dikondisikan bahwa pihak yang melakukan kesalahan pantas diberikan keringanan. Caranya adalah dengan mengutip tindakan-tindakan positif yang sudah dilakukan di masa lalu dan bisa diterima

¹⁷ Ibid. Hal 153.

publik dengan baik (*Bolstering*). Bisa juga melakukan upaya-upaya yang bisa mengurangi perasaan negatif dengan cara-cara persuasi kepada publik, sekaligus meyakinkan publik bahwa yang terjadi tidaklah seburuk seperti yang dipikirkan, dipersepsikan, atau yang terjadi (*Minimization*). Cara yang lainnya adalah dengan membuat perbedaan perlakuan atas kesalahan yang dilakukan dengan yang dilakukan orang lain yang juga melakukan hal yang sama (*Differensiasi*). Bisa juga dengan membandingkan kejadian tetapi dalam konteks yang berbeda (*Trancedence*). Ada juga *Attack Accuser*, yaitu menyerang kredibilitas yang menuduh, dengan mempertanyakan kompetensi dan hal lainnya, dan perhatian publik pun berpindah ke penuduh. *Compensation*, adalah memberikan ganti rugi sebagai bentuk tanggungjawab atau menebus kesalahan yang terjadi, sehingga perbuatan diampuni dan reputasi balik menjadi baik.

4. *Corrective Action*

Strategi ini dilakukan dengan cara menjanjikan bahwa tindakan (kesalahan) yang terjadi akan diperbaiki lebih baik lagi ke depannya. Dengan janji-janji yang meyakinkan, diharapkan citra positifnya kembali lagi.

5. *Mortification*

Strategi ini sangat elegan, yaitu mengakui kesalahan, dan dengan jelas meminta pengampunan atas tindakan yang dilakukan. Strategi ini mengharuskan tertuduh mengambil tanggung jawab atas tindakan yang baik secara sadar maupun tidak sadar. Tertuduh juga menyampaikan permintaan maaf.

2.2.2 Komunikasi Humanistik

Definisi humanis adalah orang yang mendambakan dan memperjuangkan terwujudnya pergaulan hidup yang lebih baik, berdasarkan asas perikemanusiaan. Atau pengabdian kepentingan sesama umat manusia.¹⁸ Menurut KBBI Humanis adalah penganut paham yang menganggap manusia sebagai objek terpenting. Jika dipahami secara epistemologis, komunikasi humanis adalah suatu proses transmisi informasi yang menjunjung tinggi perikemanusiaan.

Semula humanisme adalah gerakan dengan tujuan untuk mempromosikan harkat dan martabat manusia. Sebagai pemikiran etis yang menjunjung tinggi manusia. Humanisme menekankan harkat, peran, dan tanggung jawab menurut manusia. Untuk itu, humanisme telah menjadi sejenis doktrin beretika yang cakupannya diperluas hingga mencapai seluruh etnisitas manusia. Secara umum, humanisme adalah sikap hidup yang demokratis dan etis yang menegaskan bahwa manusia memiliki hak dan tanggung jawab untuk memberi makna dan bentuk pada kehidupannya sendiri.¹⁹

Humanisme berarti membangun masyarakat yang lebih manusiawi melalui etika yang didasarkan pada nilai-nilai kemanusiaan dan alam lainnya dalam semangat nalar dan penyelidikan bebas melalui kemampuan manusia. Oleh karena itu, seorang humanis mendasarkan pemahaman mereka tentang dunia pada akal dan

¹⁸ Yulianto, Hanif Sri. 2022. *Pengertian Humanis beserta Ciri dan Jenisnya*. <https://www.bola.com/ragam/read/5010589/pengertian-humanis-beserta-ciri-dan-jenisnya>. (Diakses, 29 Desember 2022)

¹⁹ Sitoresmi, Ayu Rifka. 2022. *Humanis adalah Sebutan Bagi Penganut Humanisme, Ini Pengertian dan Ciri-Cirinya*. <https://hot.liputan6.com/read/4861580/humanis-adalah-sebutan-bagi-penganut-humanisme-ini-pengertian-dan-ciri-cirinya>. (Diakses, 29 Desember 2022)

metode ilmiah atau menolak kepercayaan supernatural maupun ketuhanan sebagai penjelasan yang buruk atau ide-ide yang tidak berbentuk. Mereka selalu berpikir etis pada akal, dengan masukan empati, dan mengarah pada kesejahteraan dan pemenuhan makhluk hidup. Bisa dikatakan komunikasi humanistik tentunya dinilai dalam beberapa indikator. Berikut beberapa indikator komunikasi humanistik:

1) Memberikan perhatian (*giving be attention*)

Perhatian adalah pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktifitas individu yang ditujukan kepada sesuatu atau sekumpulan objek (Walgito, 1997). Perhatian juga disebut dengan atensi. Dalam memberikan perhatian terjadi beberapa aktivitas jiwa yang melibatkan otak dan indera. Perhatian timbul karena aktivitas seseorang yang berasal dari apa yang dilihatnya.²⁰

2) Apresiatif

Menurut Jarret, apresiasi adalah ungkapan perhatian seseorang terhadap sesuatu yang bisa berupa ketertarikan, kesenangan, dan pemanfaatan terhadap sesuatu tersebut. Fungsi apresiasi adalah bagian dari sarana penilaian, penikmatan, empati, hiburan, edukasi, serta mengembangkan kemampuan manusia dalam beberapa hal.²¹

3) *Respect*

Respect adalah rasa hormat yang bisa didefinisikan sebagai memikirkan dan merasakan hal-hal baik tentang seseorang, sehingga kita dapat

²⁰ Bimo Walgito. 1994. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset, hal 56.

²¹ Al-Amin, Muhammad Irfan. 2022. *Apresiasi adalah Bentuk Penghargaan untuk Seseorang, Ini Penjelasannya*. <https://katadata.co.id/safrezi/berita/61e7f3b3109d5/apresiasi-adalah-bentuk-penghargaan-untuk-seseorang-ini-penjelasannya>. (Diakes, 31 Desember 2022)

memberlakukannya dengan cara yang menunjukkan rasa peduli. Contohnya seperti bersikap sopan, menunjukkan rasa syukur dan juga berusaha untuk memahami orang lain.²²

4) Empati (*emphaty*)

Empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain, menerima sudut pandang mereka, menghargai perbedaan perasaan orang terhadap berbagai macam hal, menjadi pendengar dan penanya yang baik (Budiningsih, 2008:48).²³ Empati adalah kemampuan meletakkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan menghayati pengalaman tersebut untuk melihat situasi dari sudut pandang orang lain. Jadi, empati merupakan kemampuan untuk menghayati perasaan dan emosi orang lain.²⁴

2.3 Kerangka Konsep

2.3.1 Presisi Polri

a. Pengertian Presisi Polri

Presisi Polri adalah kebutuhan akan sebuah sistem dalam menyatukan seluruh layanan data, memberikan kemudahan dalam membuat/membangun sebuah layanan baru, mengintegrasikan layanan yang telah ada dan membuat sebuah standarisasi layanan dari hulu hingga hilir. Kemampuan tersebut tidak hanya didukung dari spesifikasi perangkat keras (*hardware*) yang menjadi

²² Subitmele, Silvia Estefina. 2022. *Respect adalah Menghormati, Ketahui Definisi dan Contoh dalam Kehidupan Sehari-hari*. <https://hot.liputan6.com/read/5138974/respect-adalah-menghormati-ketahui-definisi-dan-contoh-dalam-kehidupan-sehari-hari>. (Diakses, 31 Desember 2022)

²³ Budiningsih, Asri. 2008. *Pembelajaran Moral Berpijak Pada Karakteristik Siswa Dan Budayanya*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

²⁴ Hurlock E. B. 1978. *Perkembangan Anak Jilid1*, Edisi keenam. Jakarta: Erlangga, hal 243.

dasar dari pembuatan, juga bagaimana sistem operasi dan aplikasi yang diterapkan dapat menjadi satu kesatuan sistem yang cepat, aman dan terkontrol.²⁵

b. Kelebihan Layanan Presisi Polri

Layanan pada Presisi memiliki kelebihan dimana semua layanan Polri untuk masyarakat akan ada di aplikasi Presisi Polri. Sistem yang cepat dan aman tentunya menjadi keunggulan bagi semua layanan yang ada di Presisi Polri. Dari mulai mengurus pajak kendaraan, SIM, mengurus izin keperluan masyarakat, informasi polri serta panggilan darurat 110 yang dapat diakses dengan mudah di aplikasi presisi ini.²⁶

c. Cara Kerja Presisi Polri

Dengan terintegrasinya fitur-fitur serta layanan Polri untuk masyarakat kedalam sebuah aplikasi, akan memudahkan masyarakat mengakses segala hal yang diperlukan hanya dengan mengaksesnya lewat satu aplikasi. Hal ini disebabkan karena Presisi Polri memberikan kemudahan dalam membuat/membangun sebuah layanan baru, mengintegrasikan layanan yang telah ada, dan membuat sebuah standarisasi layanan dari hulu hingga hilir.²⁷

2.3.2 Media Siber (Cybermedia)

Digital media, media online, e-media dan cyber media adalah beberapa sebutan yang menggambarkan istilah media baru. Namun pada intinya maksud dari

²⁵ Presisi.polri. Op.cit

²⁶ Presisi.polri. Op.cit

²⁷ Presisi.polri. Op.cit

media baru adalah perangkat media baik itu perangkat keras (*hardware*) maupun perangkat lunak (*software*). Perubahan teknologi media serta pemaknaan terhadap medium telah memperbaharui peran khalayak untuk menjadi lebih interaktif terhadap pesan itu.²⁸

Di internet komunikasi yang terjadi kebanyakan memakai teks, hal ini memengaruhi bagaimana seseorang mengkomunikasikan identitas dirinya. Dalam interaksi tatap muka seseorang akan memahami gambaran identitas diri orang lain melalui gender, ras, pakaian dan karakteristik nonverbal lainnya. Namun beberapa karakteristik ini sangat sulit untuk muncul dalam interaksi virtual, teknologi internet menawarkan fasilitas untuk menyembunyikan beberapa petunjuk atau karakteristik tertentu yang tidak ingin ditampilkan dan diketahui oleh publik.²⁹

Dalam komunitas dunia nyata individu memiliki model mental yang sama atau adanya kesepahaman dengan apa yang disebut dengan tempat. Akan tetapi di komunitas virtual diperlukan adanya imajinasi dari setiap individu terkait dengan tempat ini. Komunitas virtual bisa dibedakan menjadi dua jenis. Pertama karena termediasi komputer, anggotanya bertemu dan berkomunikasi untuk pertama kalinya melalui media digital. Kedua merupakan penjelmaan komunitas dunia nyata. Komunitas ini menggunakan media digital untuk melanjutkan laju komunikasinya di dunia nyata. Namun patut menjadi catatan penting, apa yang disebut sebagai komunitas virtual yaitu sebagaimana adanya komunitas yang hadir

²⁸ Nasrullah, Rully. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Yogyakarta: Kakilangit Kencana.

²⁹ Ibid.

secara fisik di tengah-tengah masyarakat, hanya saja ia mengambil medium di media digital.³⁰

Melalui perspektif kajian media dan budaya, penulis melihat bahwa teknologi internet tidak sekedar menawarkan bentuk-bentuk dari medium. Teknologi yang ada termasuk perangkatnya dapat turut serta dan bahkan menjadi bagian dari munculnya budaya, hubungan sosial, maupun praktik-praktik komunikasi.

Berdasarkan pemikiran tersebut, mendekati khalayak di internet kemudian harus dilihat sebagai sebuah entitas yang disejajarkan dengan khalayak sebagai entitas pengguna. Konsekuensi logisnya adalah untuk melakukan riset tentang khalayak di media siber, tentu harus diawali dengan membahas level media siber itu sendiri. Pemahaman atas artefak yang juga sebagai entitas (teknologi) ini kemudian akan dapat memberikan semacam pengantar bagaimana relasi atau komunikasi khalayak itu sendiri di dunia virtual.³¹

2.3.3 Khalayak Siber

Khalayak menurut Ross dan Nightingale (2003) adalah terminologi yang jauh lebih kompleks untuk dipahami. Kompleksitas ini tak lain karena khalayak bukanlah benda dan bukanlah penerimaan konten dengan apa adanya saja. Khalayak melibatkan pengertian manusia itu sendiri yang tidak sekedar dilihat dalam bentuk jumlah atau angka-angka, tetapi ada berbagai aspek seperti psikologi,

³⁰ Ibid.

³¹ Nasrullah, Rully. 2018. *Perspektif Khalayak Media dan Realitas Virtual di Media Sosial*. Jurnal Sosioteknologi. Vol 17, No 2, 281.

sosial dan politik yang setiap orang berbeda walau dalam satu kelompok/komunitas.³²

Menurut Sterling, teori tentang khalayak media secara garis besar dimulai dari sebuah proposisi tentang bagaimana mendefinisikan karakteristik dari media itu sendiri yang secara kenyataannya khalayak itu bersifat remote, teratomisasi (anggota yang secara fisik terpisah-pisah dan tidak mengenal satu dengan yang lain), dan tidak diketahui oleh pembuat pesan dalam komunikasi massa, dan timbal balik (*feedback*) dari khalayak itu sendiri bersifat tipis, parsial, dan terstruktur.³³ Namun, menurut Metzger & Flanagin perlu digarisbawahi bahwa khalayak di media siber memiliki karakteristik yang berbeda baik secara teori maupun praktik dengan khalayak yang selama ini ada di media arus utama. Salah satu karakteristik khalayak baru adalah interaksi di media siber.³⁴

Interaksi yang selama ini seakan-akan tidak mendapatkan tempat di media massa tradisional. Khalayak dianggap sekadar menerima berita/informasi dari media dan tidak memiliki kuasa untuk memberikan timbal balik. Media siber dan munculnya media sosial kemudian memberikan semacam penyaluran bagi khalayak untuk berinteraksi tidak hanya di antara khalayak semata, melainkan juga dengan pihak media. Secara teknologi bahkan media-media online memberikan ruang yang cukup di bagian bawah pemberitaan untuk komentar maupun kritik dari khalayak.

³² Ross, K., & Nightingale, V. 2003. *Media and Audiences New Perspectives*. Berkshire, England: Open University Press.

³³ Rully Nasrullah. Op.cit, 272.

³⁴ Metzger, M. J., & Flanagin, A. J. 2002. *Audience Orientations Ttoward New Media*. *Communication Research Reports*, 19(4), 338–351. (<http://doi.org/10.1080/08824090209384862>)

Di media sosial, komunikasi dan interaksi kemudian tidak sekadar memberikan komentar semata. Khalayak diberikan ruang yang bebas untuk menyampaikan pendapatnya, memberitahukan apa yang sedang dipikirkan, atau sekadar mengunggah foto perjalanan tanpa maksud untuk atau ditujukan kepada orang tertentu. Media sosial cenderung menjadi semacam “ruang pribadi” yang uniknya dapat diakses oleh pengguna lain dan terbuka peluang terjadinya interaksi.

2.4 Kerangka Pikir Penelitian

Penelitian ini berangkat dari maraknya kasus-kasus yang menyeret oknum kepolisian yang membuat kepercayaan publik menurun. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengambil fenomena ini sebagai objek penelitian. Untuk mendapatkan kembali kepercayaan publik, Kepolisian Republik Indonesia mengerahkan seluruh resource yang mereka miliki diantaranya adalah menggunakan sosial media instagram untuk dapat lebih dekat dengan masyarakat. Salah seorang anggota kepolisian yang aktif di sosial media menyorakan sisi humanis adalah Herman Hadi Basuki.

Dalam penelitian ini menggunakan Teori Restorasi Citra, yang dimana reputasi sebuah institusi kepolisian tengah menghadapi kasus yang membuat citra ataupun kepercayaan publik menurun akibat kesalahan oleh salah seorang anggota kepolisian. Maka dari itu, perlunya strategi komunikasi untuk memulihkan kembali citra sebuah institusi tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teori humanistik, yang meliputi beberapa indikator yaitu memberikan perhatian (*giving be attention*), apresiatif, respect, dan empati (*emphaty*) karena di dalam penelitian tersebut terdapat konten yang

mengangkat sebuah pesan yang di bagikan di media sosial instagram oleh salah seorang anggota kepolisian yang mengandung nilai-nilai kemanusiaan atau humanis. Dari kontennya tersebut merupakan upaya untuk memulihkan citra kepolisian agar kepercayaan publik kembali meningkat.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

