

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis dapat terjadi pada sebuah perusahaan, lembaga, organisasi atau institusi. Termasuk salah satunya pada lembaga kepolisian, yang tidak lepas dari guncangan baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Permasalahan internal juga dapat menjadi bumerang meliputi kesalahan atau pelanggaran hukum yang dilakukan oknum polisi seperti tindak asusila, kekerasan, narkoba, penyelewengan jabatan, dan lainnya.

Seperti yang dilakukan Anggota Polda Metro Jaya yang melanggar kode etik dan penyelewengan jabatan karena terlibat dalam kasus Ferdy Sambo pada bulan Agustus 2022. Keterlibatan tersebut membuat gerak gerik Institusi Polda Metro Jaya tidak lepas dari mata media. Sehingga muncul pemberitaan diantaranya :



Gambar 1.1.1

Pemberitaan di Detik.news



Gedung Polda Metro Jaya (Andhika Prasella/detikcom)

Jakarta - Tujuh anggota Polda Metro Jaya diduga melakukan pelanggaran etik terkait penanganan kasus pembunuhan Brigadir Joshua Hutabarat atau Brigadir J di rumah dinas Irjen Ferdy Sambo. Pihak Polda Metro Jaya mengaku menyerahkan penanganan kasus tersebut kepada Mabes Polri.

"Kasus ini Mabes Polri yang tangani jadi update kasus ini kami serahkan kepada Mabes Polri," kata Kabid Humas Polda Metro Jaya Kombes Endra Zulpan di Mapolda Metro Jaya, Jakarta, Kamis (11/8/2022).

Zulpan mengatakan pihaknya akan bersikap patuh terhadap arahan Kapoli Jenderal Listyo Sigit Prabowo dalam penanganan kasus pembunuhan kepada Brigadir Joshua. Dia pun memastikan Polda Metro Jaya tidak akan menghalangi pemeriksaan kepada tujuh anggotanya yang diduga melakukan pelanggaran etik.

Gambar 1.1.2

Pemberitaan di Warta.Ekonomi



Gambar 1.1.3

Pemberitaan di Tribun.new.com



Munculnya pemberitaan negatif di media massa menimbulkan berbagai dampak terhadap organisasi, institusi, lembaga, ataupun perusahaan yang menjadi

objek pemberitaan. Pemberitaan tersebut dapat mempengaruhi eksistensi Polda Metro Jaya dan berpeluang merusak citra lembaga sehingga mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian Polda Metro Jaya. Pemberitaan negatif tersebut dapat memicu krisis dalam organisasi atau institusi. Oleh karena itu, diperlukan manajemen krisis oleh humas untuk mengatasi permasalahan yang terjadi.

Berdasarkan hasil survei Indikator Politik Indonesia terbaru yang dikutip dari kompas.com, menunjukkan bahwa terlihat adanya penurunan kepercayaan masyarakat yang sangat signifikan kepada Polri bulan Agustus 2022 dibandingkan Mei 2022. Hasil peninjauan ini dilakukan tanggal 11-17 Agustus 2022 kurang lebih sebulan setelah kasus pembunuhan tersebut. Pada survei kali ini tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polri sebesar 54,2%, bila dibandingkan dengan pada Mei lalu, yang mencapai angka 66,7%. Malahan dibulan April 2022 tingkat kepercayaan masyarakat pada kepolisian Republik Indonesia berada diposisi 71,6%.¹

Dari tinjauan hasil tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan yakni tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi dari bulan ke bulan menurun drastis. Nyatanya kepercayaan publik adalah sumber energi terpenting bagi organisasi mana pun. Hal ini juga menunjukkan citra polisi di masyarakat juga melemah. Melemahnya citra Polri ini menunjukkan bahwa Polri belum sepenuhnya melakukan pekerjaan yang sudah menjadi tanggung jawabnya dan fungsi sesuai dengan kode etik yang ada di mata masyarakat.

¹ Kompas.com. 26 Agustus 2022. “ Survei Indikator : Tingkat Kepercayaan Publik terhadap Polri Turun Tajam”.

Humas di kepolisian bila dilihat dari perspektif kepolisian daerah (Polda) pada peraturan kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2018 tentang susunan organisasi dan tata kerja kepolisian daerah, departemen Hubungan Masyarakat (BIDHUMAS) ditugasi dan berfungsi sebagai penyelenggara aktivitas hubungan masyarakat (Humas) pada tingkatan polda, mengendalikan pemberitahuan, penyediaan berkas, dan dokumentas yang dapat dijelajahi masyarakat, menjalin relasi, dan anev kegiatan pada tugas bidang kehumasan. Pada dasarnya pekerjaan humas pada polri maupun perusahaan atau instansi lainnya mempunyai tujuan yang sama yaitu menciptakan, mempertahankan dan menaikkan citra positif di mata khalayak, dan memperbaikinya apabila citra tersebut mengalami kerusakan atau buruk.²

Humas polda metro jaya sendiri pun menerima dan mengklarifikasi pemberitaan tersebut terkait anggotanya yang terlibat dalam kasus ferdy sambo. Dimana humas polda metro jaya membenarkan dan tidak menutupi pemberitaan atau kejadian proses hukum anggota yang terlibat. Polda Metro jaya, melalui humasnya sudah berusaha transparan menjelaskan hasil pemeriksaan tersebut dengan sebenar-benarnya.

Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa di tahun 2022 citra kepolisian mengalami penurunan, begitu juga dengan tingkat kepercayaan masyarakat serta pemberitaan negatif yang menyebabkan terjadi krisis. Maka dari itu diperlukan manajemen krisis humas untuk menangani persepsi negatif masyarakat terhadap kepolisian yang membuat citra buruk sehingga berubah menjadi positif. Misalnya

² Dr. Irene silviani. "Public Relations Sebagai Solusi Komunikasi Krisis".(Surabaya : Scopindo Media Pustaka, 2020) hlm.36

transparan dalam memproses hukum kasus yang menimpa anggotanya sendiri, lalu menaikkan pemberitaan positif terkait aktifitas Polda Metro Jaya. Jaminan integritas kepolisian harus diupayakan semaksimal mungkin dalam upaya mengembalikan citra positif kepolisian dari persepsi negatif yang ada pada masyarakat.

Penulis menggunakan teori Image Restoration (TIR) yang membahas tentang upaya dalam perbaikan atau restorasi citra dan reputasi yang jelek. Teori ini memberikan beberapa strategi merestorasi citra dan menjadi bagian dalam mengatasi krisis (crisis response). Namun disini teorinya tidak berfokus pada deskripsi tahapan perkembangan krisis, melainkan pada pemilihan pesan komunikasi supaya citra membaik.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dipaparkan hal diatas penulis tertarik untuk mencari tahu bagaimana manajemen krisis di Polda Metro Jaya dalam penanganan citra buruk. Sehingga peneliti tertarik untuk mempelajarinya lebih dalam dengan judul **“Manajemen Krisis Dalam Menangani Citra Buruk Pada Polda Metro Jaya (Studi Kasus Terlibatnya Anggota Polda Metro Jaya Dalam Kasus Ferdy Sambo)**.

1.2 Identifikasi Masalah

Dibawah ini adalah identifikasi masalah penulis pada penelitian ini:

- a. Bagaimana Humas menanggapi citra buruk Polda Metro Jaya?
- b. Bagaimana Humas mengembalikan citra positif Polda Metro Jaya?

1.3 Rumusan Masalah

Adapun dari uraian penulis di latar belakang, sehingga penulis bisa membuat rumus permasalahan menjadi bagaimana Manajemen Krisis Polda Metro Jaya Dalam Menangani Citra Buruk.

1.4 Tujuan Penelitian

Berkorelasi dengan rumusan masalah, kemudian peneliti dapat menarik sebuah tujuan yang hendak diraih dari penelitian ini. Tujuan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui Manajemen Krisis Polda Metro Jaya dalam menangani citra buruk.

1.5 Manfaat Penelitian

Berlandaskan tujuan penelitian yang sudah dijabarkan, selanjutnya penulis mengharapkan penelitian yang dilakukan mampu memberikan manfaat berupa manfaat teoritis, manfaat praktis, dan manfaat akademis.

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat dijakian ruang untuk menambah wawasan dan pengetahuan terutama pada bidang Ilmu Komunikasi konsentrasi Public Relations khususnya dalam menrestorasi citra atau mengembalikan citra yang buruk.

2. Manfaat Praktis

Harapan penulis penelitian ini mampu berkontribusi dan menjadi bahan evaluasi terhadap Humas Polda Metro Jaya guna mengetahui tingkat keberhasilan Manajemen krisis untuk mengembalikan citra yang rusak serta krisinya kepercayaan masyarakat berdasarkan hasil penelitian.

3. Manfaat Akademis

Pada Penelitian penulis berharap bisa memberikan sumbangsih berupa bahan acuan serta pengetahuan bagi banyak pihak yang dirasa butuh terutama di kalangan akademis.

1.6 Sitematika Penelitian

Penelitian ini disusun dengan berpegangan pada struktur penulisan yang sudah ditetapkan untuk ditampilkan secara sistematis sehingga penelitian tampil dengan baik serta mudah dipahami.

BAB I PENDAHULUAN

Bab I pada bagian ini membahas tentang gambaran umum masalah yang diteliti. Berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, dan tujuan penelitian, dimana ingin mengetahui bagaimana Manajemen Krisis dalam Menangani Citra Buruk pada Polda Metro Jaya. Selain itu, juga terdapat manfaat penelitian berupa manfaat akademis dan praktis, serta terdapat sisematika penulisan sebagai bagian dari rancangan penelitian.

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Di Bab II, memuat tinjauan kepustakaan. Pada tinjauan pustaka terdapat penelitian terdahulu yang berkaitan pada penelitian, lalu kajian pustaka yang berisikan teori – teori mengenai manajemen krisis humas, citra, dan strateginya. Serta juga berisikan kerangka pemikiran yang menjabarkan mengenai pola penelitian yang akan dilakukan oleh penulis.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam Bab III memuat Metodologi Penelitian, berisikan tentang metode apa saja yang digunakan dalam penelitian ini yang dijelaskan meliputi pendekatan kualitatif, jenis penelitian menggunakan deskriptif, pengambilan data dengan menggunakan wawancara terstruktur dan observasi, lalu narasumber dari Humas Polda Metro Jaya, teknik pengolahan dan analisis data yang dilakukan hingga data akhirnya dapat disampaikan dalam bentuk laporan, serta lokasi dan jadwal penelitian akan dilakukan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisikan pemaparan mengenai pembahasan dan hasil penelitian yang dilakukan secara deskriptif.

BAB V PENUTUP

Pada Bab V penutup, memaparkan kesimpulan mengenai hasil dari penelitian. Kesimpulan ini menjabarkan jawaban dari pertanyaan penelitian. Kemudian peneliti memberikan beberapa saran yang ditujukan pada pihak terkait.

1.7 Batasan Masalah

Penulis memberikan batasan masalah agar penelitian ini nantinya tidak melebar luas. Maka, penulis hanya berfokus pada terlibatnya anggota Polda Metro jaya dalam kasus Ferdy Sambo sehingga terjadinya krisis dan manajemen krisis dalam menangani citra buruk pada Polda Metro Jaya.