MANAJEMEN KOMUNIKASI PADA PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DIVISI HUMAS POLRI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA INSTANSI

SKRIPSI

Oleh :

Marchella Putri Aditia

202110415278

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

MANAJEMEN KOMUNIKASI PADA PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM DIVISI HUMAS POLRI DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA INSTANSI

SKRIPSI

Oleh :

Marchella Putri Aditia

202110415278

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi.
Nama Mahasiswa	: Marchella Putri Aditia
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415278
Program Studi / Fakultas	: Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 5 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom.

NIDN. 0319048601

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi
Nama Mahasiswa	: Marchella Putri Aditia
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202110415278
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 05 Februari 2025

Jakarta, 14 Februari 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par NIDN. 0310068902	.....
Penguji	: Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom NIDN: 0319048601	.....
Sekretaris Penguji	: Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN. 0327119701	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si NIP. 2203551	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D NIP. 1908425

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi. ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Marchella Putri Aditia

NPM. 202110415278

ABSTRAK

Marchella Putri Aditia. NPM 202110415278. Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi.

Stigma negatif terkait polisi sudah lama muncul dalam beberapa tahun belakangan ini, terutama pada media sosial yang seringkali membahas tingkah laku yang tidak pantas dilakukan oleh sejumlah oknum polisi. Sehingga mengakibatkan citra polisi menjadi buruk karena tindakan beberapa oknum tersebut. Kehadiran Humas Polri sangatlah dibutuhkan untuk memberikan pendampingan dalam menjembatani pelaksanaan terkait masalah yang dihadapi Polri. Hadirnya media sosial menciptakan revolusi baru di internet dan mengubah praktik dalm hubungan masyarakat, tentunya pengelolaan media sosial pada konten memilki peran penting dalam mempertahankan citra dari instansi. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Divisi Humas Polri dalam mempertahankan citra instansi. Peneliti menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, melibatkan teknik pengumpulan data obeservasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari penggunaan teori Henry Fayol yaitu *Planning* (Perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Commanding* (Pengarahan), *Coordinating* (Koordinasi), *Controlling* (Pengendalian). Namun masih terdapat kekurangan, seperti terdapat respon dari publik Divisi Humas Polri belum menjawab sebagain besar pertanyaan dari pengikut yang berkomentar pada akun instagram *@divisihumaspolri*. Sehingga tim dari pengelola media sosial Divisi Humas Polri menemui kendala dalam lonjakkan komentar dari netizen pada saat terjadi kasus, seperti dalam kasus Akp. Dadang Iskandar.

Kata kunci: Pengelolaan, Media Sosial, Citra, Kasus Akp. Dadang Iskandar, Instagram *@divisihumaspolri*.

ABSTRACT

Marchella Putri Aditia. NPM 202110415278. *Communication Management in Instagram Social Media Management, Police Public Relations Division in Maintaining the Agency's Image.*

Negative stigma related to police has long emerged in recent years, especially on social media which often discusses inappropriate behavior carried out by a number of police officers. This resulted in the police's image becoming bad due to the actions of some of these individuals. The presence of National Police Public Relations is really needed to provide assistance in bridging implementation related to problems faced by the National Police. The presence of social media has created a new revolution on the internet and changed practices in public relations. Of course, content management has an important role in maintaining the image of the agency. The aim of this research is to find out how the National Police Public Relations Division manages social media in maintaining the agency's image. Researchers used a descriptive approach with qualitative methods, involving observation, interview and documentation data collection techniques. The results of this research show that the use of Henry Fayol's theory is Planning, Organizing, Commanding, Coordinating, Controlling. However, there are still shortcomings, such as the response from the public. The National Police Public Relations Division has not answered most of the questions from followers who commented on the Instagram account @divisihumaspolri. So the team from the social media manager of the National Police Public Relations Division encountered problems in increasing comments from netizens when a case occurred, such as in the AKP case. Dadang Iskandar.

Keyword: *Management, Social Media, Image, Case Akp. Dadang Iskandar, Instagram @divisihumaspolri.*

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu Wata'ala yang telah melimpahkan rahmat, hidayah serta nikmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **"Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi".**

Peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda *Asep Maulana Syarief* dan Ibunda tercinta *Siti Juliastuti* yang tidak bosan-bosannya memberikan banyak dukungan baik secara materil, nasehat dan doa yang senantiasa ditunjukan kepada peneliti sebagai wujud rasa cintanya yang tulus selama melakukan penyusunan skripsi ini.

Selain itu dalam penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bimbingan dan arahan serta dukungan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini dengan segala rasa hormat peneliti ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D. Crim, (Honoris Causa) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, motivasi dan arahan yang bapak berikan kepada peneliti selama perkuliahan serta segala kemudahan birokrasi selama ini.
4. Ibu Hani Astuti, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Seluruh staff Divisi Humas Polri, terkhusus Bag. Renmin dan Subbag Sumda. Terimakasih yang sebesar-besarnya selama proses penelitian ini khususnya kemudahan dalam pengurusan administrasi dari penelitian ini.

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

6. Kepada Biro Multimedia dan Bag. Disindig (Diseminaasi Informasi Digital). Terimakasih yang sebesar-besarnya dalam kemudahan dan dukungannya selama proses penelitian.
7. Kepada Hasna Tsurayya, Inesha Maharani, Ni Made Anggraini, Mutiara Maulidah dan Ananda Putri Anggraini selaku teman yang selalu menemani peneliti selama perkuliahan. Terimakasih atas dukungan, sumber kebahagiaan dan inspirasi yang tidak pernah ada habisnya.
8. Teruntuk Haura Nur Kholiza, Ismi Marasabesy dan Destika Puput Sagita selaku teman dari SMA yang selalu membersamai peneliti sampai saat ini. Terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik untuk segala keluh kesah dan juga sumber kebahagiaan bagi peneliti
9. Teruntuk teman-teman seperbimbingsn Bu Hani yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu-persatu, yang sudah banyak membantu dalaam memberikan dukungan dan semangat sehingga peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
10. Seluruh teman seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi angkatan 2021, yang telah memberikan semangat dan juga dukungannya kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

Peneliti berharap Skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun dibalik itu semua pastinya masih terdapat beberapa kekurangan dalam Skripsi ini. Maka dari itu kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan jauh lebih baik.

Jakarta, 14 Februari 2025
Peneliti



Marchella Putri Aditia
2021110415278

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR BAGAN ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 9
1.3 Pertanyaan Penelitian 9
1.4 Tujuan Penelitian 9
1.5 Manfaat Penelitian 9
1.5.1 Manfaat Teoritis 10
1.5.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Tinjauan Konseptual 17
2.2.1 Komunikasi Organisasi 17
2.2.2 Hubungan Masyarakat (*Public Relations*) 19
2.2.3 Humas Pemerintahan (*Government Public Relations*) 21
2.2.4 Citra 23
2.2.5 Media Sosial 25
2.2.6 Instagram 27

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.7 Kepolisian 30
2.3 Tinjauan Teoritis 32
2.3.1 Teori Pengelolaan Henry Fayol 32
2.4 Kerangka Berpikir 33
BAB III METODELOGI PENELITIAN 35
3.1 Pendekatan Penelitian 35
3.2 Desain Penelitian 35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 36
3.3.1 Subjek Penelitian 36
3.3.2 Objek Penelitian 37
3.4 Teknik Pengumpulan Data 37
3.5 Teknik Analisis Data 38
3.6 Teknik Keabsahan Data 39
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 40
3.7.1 Tempat Penelitian 40
3.7.2 Waktu Penelitian 40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 41
4.1 Gambaran Umum Instansi 41
4.1.1 Profil Polri 41
4.1.2 Sejarah Perkembangan Divisi Humas Polri 42
4.1.3 Logo Divisi Humas Polri 43
4.1.4 Visi dan Misi Divisi Humas Polri 45
4.1.5 Struktur Organisasi Divisi Humas Polri 46
4.1.6 Profil Informan 47
4.2 Hasil Penelitian 51
4.2.1 Perencanaan Strategi Media Sosial Dalam Pembuatan Konten 51
4.2.2 Pembuatan Konten Akurat dan Relevan 55
4.2.3 Memberikan Respon Cepat terhadap Isu Sensitif 57
4.2.4 Menjaga Komunikasi yang Efektif dengan Publlk 58
4.2.5 Mengevaluasi Konten yang Diunggah 60
4.2.6 Penggunaan Fitur-Fitur Instagram 61

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.2.7 Transparansi dalam Memberikan Informasi Kasus Akp. Dadang Iskandar (Polisi Tembak Polisi) 62
4.3 Pembahasan 64
BAB V PENUTUP 74
5.1 Kesimpulan 74
5.2 Saran 75
5.2.1 Saran Praktis 75
5.2.2 Saran Akademis 76
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 16
Tabel 3.1 Waktu Penelitian..... 40
Tabel 4.1 Data Informan 50

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Hasil Persentase Survei Kepercayaan Publik Kepada Lembaga Pemerintahan 2
Gambar 1.2 Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri 4
Gambar 1.3 Komentar Publik di Media Sosial Instagram @divisihumaspolri 5
Gambar 1.4 Data Pengguna Media Sosial Indonesia 2024 6
Gambar 4.1 Logo Tribrata 41
Gambar 4.2 Logo Humas Polri 43
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Divisi Humas Polri 46
Gambar 4.4 Opini Negatif 54
Gambar 4.5 Informasi Operasi Lilin 56
Gambar 4.6 Penanganan Polri pada Kasus Akp. Dadang Iskandar 68
Gambar 4.7 Kegiatan Humanis, Kisah Inspiratif Polri & Kolaborasi dengan Influencer 69
Gambar 4.8 Penggunaan Fitur-Fitur dari Akun Instagram @divisihumaspolri 71
Gambar 4.9 *Insight* Postingan Kasus Akp. Dadang Iskandar 72

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Proses Pembentukan Citra 24
Bagan 2.2 Kerangka Berpikir..... 34

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara Internal

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara Eksternal

Lampiran 4 : Pedoman Observasi

Lampiran 5 : Transkrip Wawancara

Lampiran 6 : Tabel Reduksi Data

Lampiran 7 : Dokumentasi Foto

Lampiran 8 : Kartu Konsultasi Skripsi

Lampiran 9 : Form Perbaikan Skripsi

Manajemen Komunikasi.., Marchella Putri Aditia, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025