BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

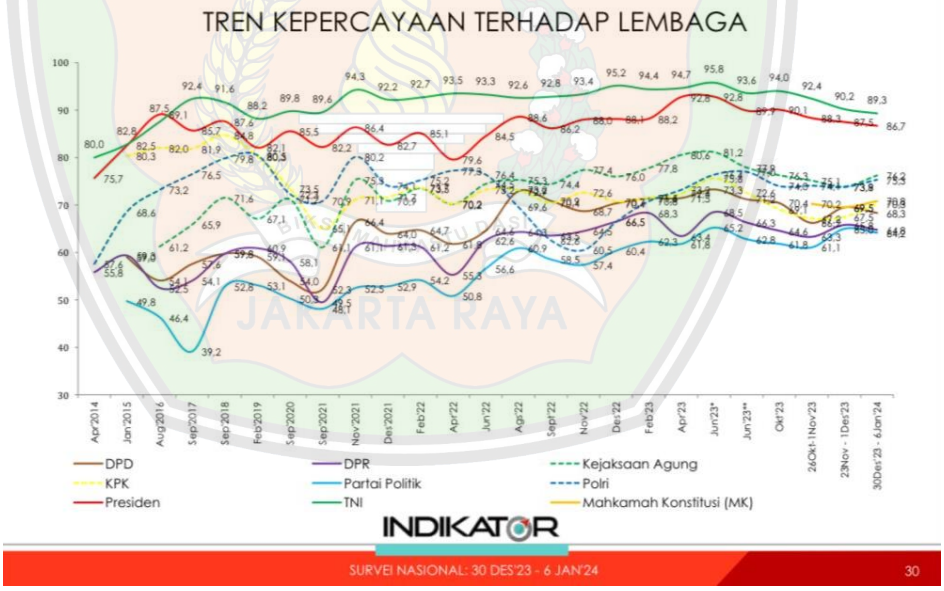
Stigma negatif terkait polisi sudah lama muncul dalam beberapa tahun belakangan ini, terutama pada media sosial yang seringkali membahas tingkah laku yang tidak pantas dilakukan oleh sejumlah oknum polisi. Oknum yang berulah tersebut membuat publik meragukan fungsi dan peran polisi, sehingga mengakibatkan 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 (Sarifudin, 2022).

Citra perusahaan ataupun lembaga ialah aset terpenting dan berharga yang ada dimiliki dalam suatu lembaga yang harus dibentuk dan dipelihara secara berkala. Menurut sutojo (2004) mendefinisikan citra sebagai persepsi masyarakat terhadap identitas suatu perusahaan. Citra adalah persepsi masyarakat terhadap suatu organisasi berdasarkan dari apa yang mereka ketahui atau pikirkan mengenai organisasi yang bersangkutan. Citra yang baik merupakan alat penting bagi perusahaan atau instansi apapun, tidak hanya untuk mendorong konsumen memilih produk atau jasa, tetapi juga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap organisasi atau perusahaan. Citra perusahaan merupakan kesan umum yang tercipta di masyarakat terhadap perusahaan (Papeo, 2018).

Polri tidak hanya dikenal sebagai penegak hukum, tetapi juga sebagai pelindung dan pengayom masyarakat. Lembaga Polri terorganisir, dimulai dari tingkat pusat hingga daerah. Dimulai dari tingkat pusat (Mabes Polri), diikuti oleh Kepolisian Daerah (Polda) di tingkat provinsi, Kepolisian Resor (Polres) di tingkat kabupaten atau kota, dan Kepolisian Sektor (Polsek) di tingkat kecamatan. Struktur ini memungkinkan Polri menjaga keamanan dan ketertiban di seluruh Indonesia, didukung oleh Humas yang bertanggung jawab untuk menjaga hubungan baik antara Polri dan masyarakat serta memelihara citra institusi.

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

Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Tingkat Mabes Polri, Divisi Humas Polri ditugaskan untuk mengelola dan menjalankan fungsi hubungan masyarakat (Humas) di lingkungan Polri. Fungsi ini mencakup pengelolaan informasi, data, dan dokumentasi yang dapat diakses oleh masyarakat umum. Praktisi humas di lembaga Polri sangat penting untuk berkomunikasi dua arah untuk mendukung kebijakan yang ada dan menjelaskan, mempertahankan, atau mempromosikan kebijakan tersebut kepada masyarakat untuk menjaga citra positif. Humas juga memiliki peran yang sangat penting sebagai sumber informasi resmi lembaga dan mewakili masalah lembaga kepada publik. Humas berfungsi sebagai pilar utama yang kompeten, tepat, dan representatif untuk lembaga tersebut. (Alfiani, 2022).



Gambar 1.1 Hasil Persentase Survei Kepercayaan Publik Kepada Lembaga Pemerintahan
Sumber: Indikator 2024

Di dalam gambar 1.1 terkait hasil pesentase survei kepercayaan kepada lembaga pemerintahan yang berdasarkan dari sumber survei nasional indikator, memperlihatkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap instansi polri mengalami jumlah kenaikan angka persentase keparcayaan dari masyarakat per-

tanggal 30 Desember 2023 – 6 Januari 2024 yakni di angka 75,3% dibandingkan dengan hasil survei di tahun 2022 yang mendapatkan hasil survei yang rendah yakni di angka 62,6%. Di tahun tersebut merupakan tahun kembalinya angka persentase survei terendah pada polri, yang sebelumnya pernah terjadi pada tahun 2014. Penurunan angka persentase di tahun 2022, yang diakibatkan kurangnya kepercayaan dari masyarakat kepada polri terkait kinerjanya. Meskipun setelah ditahun 2022, mengalami angka kenaikan namun faktanya masih banyak masyarakat yang meragukan terkait kinerja dari polri sehingga stigma negatif pada instansi polri.

Dengan merujuk dari hasil survei tersebut, dalam beberapa tahun belakangan ini terhitung dari tahun 2022-2024 mengenai isu-isu negatif ataupun kasus yang melibatkan seorang anggota polri serta terkait kinerjanya dalam pandangan masyarakat kurang baik, sehingga memunculkan stigma negatif dari publik kepada polri berdampak pada citra Polri sehingga mengalami penurunan kepercayaan dari publik. Adapun diantaranya terdapat kasus yang telah menyita perhatian dari sebagian besar masyarakat, dapat peneliti uraikan pada alinea berikut.

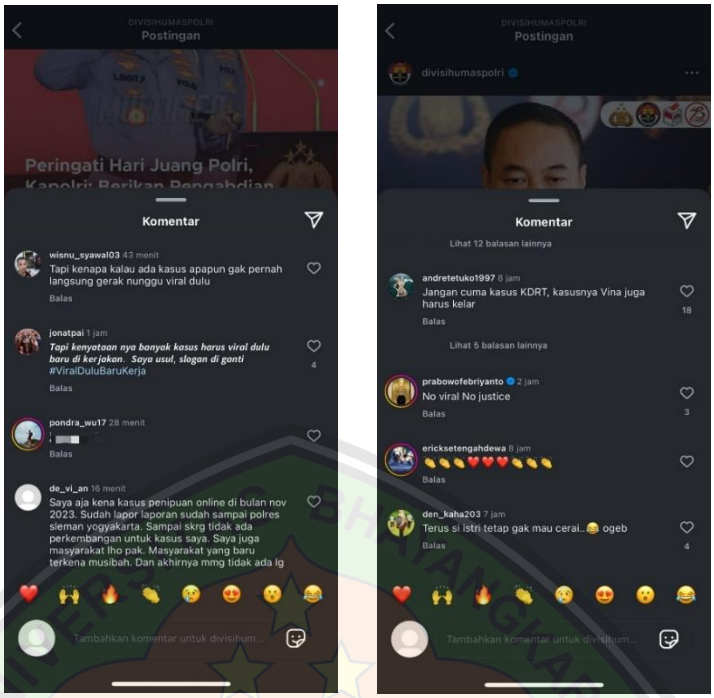
Pemberitaan dari kasus meninggalnya Brigadir J di rumah dinas Irjen Pol. Ferdy Sambo, seorang pejabat tinggi Polri, menarik perhatian publik terhadap keadaan sebenarnya. Pada awalnya, kasus ini dianggap sebagai bunuh diri karena tuduhan pelecehan seksual, tetapi setelah penyelidikan lebih lanjut, dugaan ini berubah menjadi pembunuhan berencana. Puluhan anggota Polri diperiksa karena diduga memberikan perintah kepada Bharada E untuk menembak Brigadir J. Irjen Pol Ferdy Sambo kemudian ditetapkan sebagai tersangka (Sarifudin, 2022).

Merujuk pada kasus tersebut, Divisi Humas Mabes Polri dalam menanganinya lebih transparansi, cepat dan sigap dalam mem-*back up* manajemen serta menjadi juru bicara dalam kegiatan jumpa pers kepada para wartawan dengan melakukan publikasi dalam media sosial yang dimiliki oleh humas mabes polri salah satunya yaitu instagram sebagai salah satu media untuk menginformasikan kepada publik dalam melakukan kegiatan jumpa pers melalui fitur *live streaming* dan fitur *feeds* instagram.



Gambar 1.2 Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri
Sumber : Instagram *@divisihumaspolri*

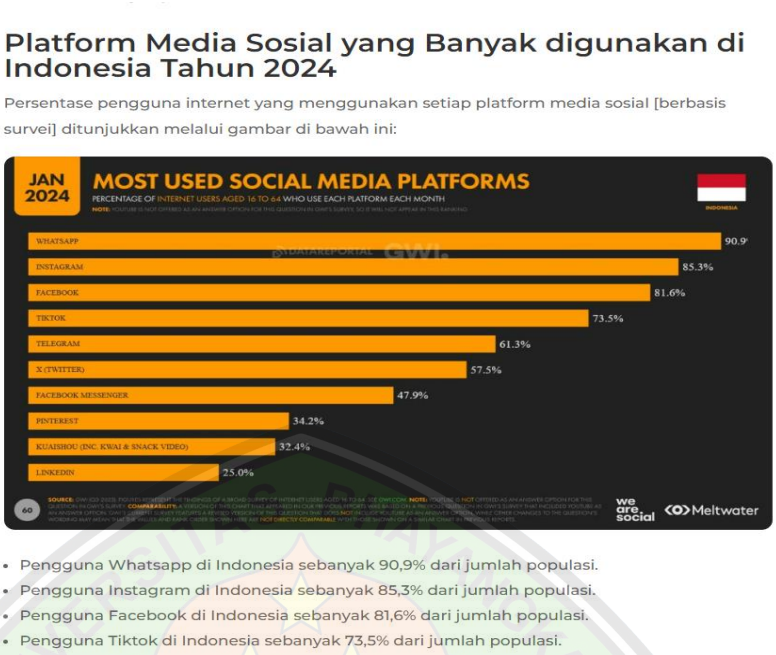
Pada tabel 1.2 diatas merupakan akun media sosial instagram dari Divisi Humas Polri, dengan berdasarkan pengamatan pra-penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, Divisi Humas Polri yang memiliki akun media sosial instagram dengan nama pengguna akun *@divisihumaspolri* per-tahun 2024 memiliki jumlah pengikut sebanyak 1.2 juta pengikut atau *followers* dengan jumlah unggahan postingan sebanyak 39 ribu, dengan segmentasi *audiens* dari media sosial tersebut ialah kepada masyarakat luas. Dalam unggahan yang terdapat pada akun instagram tersebut memiliki berbagai informasi ataupun kegiatan terkait dari intansi kepolisian, yang terbaru belakangan ini seperti kegiatan pembersihan puing pasca banjir di sukabumi dan infromasi umum lainnya. Merujuk pada akum media sosial tersebut bahwa terdapat respon atas konten-konten yang diberikan dari publik ekternal sepetri belakangan ini yang sedang ramai mengenai kasus pemberitaan atas polisi tembak polisi yang dilakukan oleh sesama polisi.



Gambar 1.3 Komentar Publik di Media Sosial Instagram *@divisihumaspolri*

Sumber: Instagram *@divisihumaspolri*

Pada gambar 1.3 diatas merupakan stigma negatif publik yang muncul pada kolom komentar dari postingan *instagram @divisihumaspolri* yang masih kurangnya kepercayaan publik. Akibatnya, terdapat beberapa oknum polisi sendiri yang membuat suatu citra kepolisian menjadi negatif di mata masyarakat. Dengan era kecepatan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat sekarang ini, mengakibatkan berita ataupun kejadian bisa dengan mudah diunggah dan disebarkan melalui platform media sosial. Sehingga dari berita tersebut akan mudah menyebar lalu viral dengan sendirinya. Dengan banyaknya kasus-kasus menurut pandangan publik, dalam penanganannya polri masih kurang baik. Sehingga memunculkan stigma negatif di publik terkait kinerja polri yang dinilai "*no viral no justice"* ataupun sejenis komentar lainnya yang menyimpang pada postingan akun instasgram *@divisihumaspolri*.



Gambar 1.4 Data Pengguna Media Sosial Indonesia 2024

Sumber: *We are Social:* Data Digital Indonesia 2024

Menurut sumber laporan data *We are Social*, terkait jumlah pengguna media sosial yang paling banyak digunakan di tahun 2024 ialah *Instagram* dengan memiliki jumlah populasi 85,3% yang menempati urutan kedua setelah whatsapp. *Instagram* sebagai salah satu platform media sosial berbasis gambar dan vidio yang telah menarik perhatian banyak pengguna karena kemampuannya dalam menyampaikan pesan ataupun informasi secara visual dengan cepat dan menarik.

Pada era digital sekarang ini yang semakin lama perkembangannya begitu pesat, telah membawa pengaruh dalam perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat sehari-hari. Uniknya, dalam berbagai permasalahan tersebut kerap ditemui di berbagai media digital. Dalam penggunaannya media sosial tidak hanya dipergunakan oleh individu untuk berinteraksi dan berbagi informasi, tetapi juga dapat dimanfaatkan oleh berbagai instansi di pemerintah, lembaga ataupun organisasi dalam membangun atau mempertahankan citra serta menyebarkan informasi dan berkomunikasi langsung dengan publik.

Media sosial menciptakan revolusi baru di internet dan mengubah praktik dalm hubungan masyarakat. Stuart Elliot, dalam tulisannya di New York Times pada 20 November 2011 berjudul "*Redefining Public Relations in the Age of Social Media*" (Breakenridge, 2012: 148), menekankan bahwa konsep dan praktik kehumasan harus diubah secara substansial sebagai akibat dari munculnya media sosial. Semua tingkatan organisasi, mulai dari staf hingga manajemen puncak, harus memahami perubahan ini (Nasrullah, 2020).

Media digital merupakan media yang memadukan antara data, teks, suara, dan gambar dalam bentuk format digital. Media ini disampaikan melalui jaringan seperti kabel optik, satelit, atau gelombang mikro, contohnya pada media sosial. (Flew, 2008: 2-3). Media sosial ialah media yang berdasarkan dari internet. transmisi informasi dari satu pengguna ke pengguna lainnya sangat cepat. Dengan jejaring sosial, setiap orang bisa leluasa mengekspresikan apa yang diinginkannya di dunia maya. Hal ini didukung oleh tingginya tingkat anonimitas di media sosial (Sarifudin, 2022).

Kecepatan dalam penyampaian informasi pada saat ini sulit untuk dikendalikan dengan tingkat partisipannya yang begitu tinggi dengan hal itu dapat berpotensi dalam sebuah penggiringan opini publik. Sehingga memunculkan efek dari penggiringan opini ini dapat bersifat positif hingga negatif. Opini negatif yang ditujukan kepada suatu instansi atau perusahaan tentunya harus segera ditanggapi oleh pihak kehumasan, karena dengan opini tersebut dapat menimbulkan krisis permasalahan yang dapat mempengaruhi citra perusahaan atau instansi tersebut (Sarifudin, 2022).

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian terlebih dahulu sebagai acuan untuk terlaksananya penelitian yang menjadi perbedaan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Untuk memastikan adanya keberhasilan pada penelitian ini. Maka dari itu penelitian terkait citra pada instansi kepolsian, dapat peneliti uraikan pada berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Melanz Togi Sihol Marito pada tahun 2023, berjudul “Optimalisasi Peran Humas Polri dalam Menangani Krisis Polri pada Kasus Ferdy Sambo” menunjukkan bahwa Optimalisasi peran Humas Polri

dalam memulihkan citra Polri terkait kasus Ferdy Sambo dilakukan melalui strategi komunikasi krisis, seperti mengurangi dampak negatif (*diminish*), membangun kembali kepercayaan (*rebuild*), dan memperkuat citra positif (*reinforcing*). Polri telah mengambil berbagai langkah, termasuk melaksanakan program-program humanis seperti Operasi Ketupat dan kegiatan di Cartenz, yang dirancang untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri.

Selanjutnya, penelitian Mohamad Rafly tahun 2023 yang berjudul "Strategi Komunikasi *Image Restoration* Humas Mabes Polri Dalam Mempertahankan Citra Melalui Media Sosial Instagram *@divisihumaspolri* (Kasus Pada Pemberitaan Negatif Polisi Pungli)" mengungkapkan bahwa Penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi *Image Restoration* yang diterapkan oleh Humas Mabes Polri memainkan peran penting dalam memperbaiki citra negatif kepolisian terkait kasus pungli oleh polisi yang tersebar di Instagram. Namun, meskipun berhasil di beberapa aspek, strategi tersebut masih dianggap belum sepenuhnya optimal.

Maka dengan hal itu, dalam penelitian ini peneliti akan mengambil salah satu *case* permasalahan untuk dijadikan fokus pada permasalahan dalam penelitian. Yang mana belakangan ini sedang ramai diperbincangkan oleh publik *eksternal* menganai isu atau pemberitaan negatif dari sejumlah oknum anggota polisi yang terjadi di solok Sumatra Barat yaitu kasus polisi tembak polisi yang melibatkan seorang anggota personel polres solok Sumatera Barat dengan kronologi motif pelaku penembakan yang berkaitan dengan kasus tambang ilegal yang sedang diusut oleh rekannya yaitu AKP. Ulil diketahui, AKP. Ulil yang sebelumnya menerima tugas untuk mengusut aktivitas tambang ilegal di Solok Selatan. Namun rekannya Dadang yang menjadi korban, terlibat dalam kasus tersebut sempat meminta bantuan, namun tidak mendapatkan respoms dari AKP. Ulil sehingga hal tersebutlah yang memicu atas tindakan nekat dari Dadang. Dalam hal ini polda Sumatera Barat menetapkan AKP. Dadang Iskandar sebagai tersangka dengan jeratan pasal pembunuhan berencana.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti memilih pendekatan kualitatif dikarenakan akan berusaha untuk mendeskripsikan secara mendalam menganai pengelolaan komunikasi pada media

sosial instagram dalam mempertahankan citra instansi kepolisian dari suatu pemberitaan yang telah peneliti uraikan sebelumnya dalam media sosial instagram.

Berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas yang berakaitan dengan penelitian ini seperti munculnya stigma negatif dari postingan yang di posting pada akun *@divisihumaspolri*, maka penelitian ini akan berfokuskan pada pengelolaan komunikasi pada media sosial instagram dari divisi humas mabes polri dengan melalui teori pengelolaan dari Henry Fayol yaitu *planning*, *organizing*, *commanding*, *coordinating*, dan *controlling*. Dengan itu peneliti akan mengambil sebuah judul penelitian yakni **"Manajemen Komunikasi Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram Divisi Humas Polri Dalam Mempertahankan Citra Instansi".**

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas yang berakaitan dengan penelitian ini munculnya stigma negatif dari postingan yang di posting pada akun *@divisihumaspolri*, maka penelitian ini berfokuskan pada manajemen komunikasi pada pengelolaan media sosial instagram dari divisi humas mabes polri melalui teori pengelolaan dari Henry Fayol yaitu *planning*, *organizing*, *commanding*, *coordinating*, dan *controlling*.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dengan berdasarkan dari latar belakang permasalahan diatas yang diuraikan maka dirumuskan pertanyaan penelitian ini, Bagaimana pengelolaan media sosial Divisi Humas Polri dalam mempertahankan citra instansi?.

1.4 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Divisi Humas Polri dalam mempertahankan citra instansi.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun terdapat beberapa manfaat dari penelitian ini yang ingin diperoleh penulis, sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Dengan melalui pelaksanaan penelitian ini, diharapkan peneliti dapat memperluas wawasan dan pengetahuan. dan bertujuan untuk dapat memberikan saran dan masukan dalam perspektif Ilmu Komunikasi dan *Public Relations*, terkhusus untuk peminat terkait kehumasan di suatu instansi pemerintahan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Dengan melalui hasil penelitian ini dapat menjadikan acuan untuk sivitas akademik
2. Dengan melalui penelitian ini dapat menjadikan acuan bagi Divisi Humas Polri