

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Strategi merupakan hal yang penting dimana salah satu cara untuk mencapai tujuan sehingga visi dan misi dapat tercapai. Strategi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh praktisi humas kepada publik atau sarannya, yang akan dijadikan sebuah acuan untuk menciptakan hubungan dan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat yang akan menghasilkan nilai positif. (Dania Alfatsyah, 2021:1)

Dalam strategi, humas harus mampu bersaing dengan inovasi dan mengeluarkan kreativitasnya. Humas harus bisa memikirkan bagaimana proses dan pengemasan pesan yang baik agar pembaca khususnya masyarakat bisa mengerti apa yang disampaikan oleh lembaga organisasi. Pada dasarnya fungsi dari humas yaitu menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, sehingga terbentuk pengertian dan partisipasi publik dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini publik) yang menguntungkan lembaga organisasi. Dapat dikatakan bahwa fungsi dari Humas itu sendiri adalah untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui komunikasi yang nantinya akan tercipta kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan akhirnya ikut berpartisipasi mewujudkan misi dari organisasi. (Nova Firsan, 2011:38)

Praktisi humas pemerintah berbeda dengan praktisi humas perusahaan karena praktisi humas pemerintah ini lebih memperhatikan respon dari publiknya melalui program kehumasan yang dipimpin oleh pemerintah daerah untuk

berhubungan langsung dengan publiknya. Tugas praktisi humas pemerintah adalah memberikan informasi yang teratur mengenai kebijakan, fakta, perencanaan, komunikasi dan hasil yang dicapai. Adapun tugas pokok dari praktisi Humas Polres Sumedang harus memiliki rasa tanggung jawab yang besar dituntut menjalankan kegiatan dengan baik, kegiatan dilaksanakan merupakan kegiatan *internal* ataupun *eksternal*. Humas adalah komunikasi dua arah dengan publik (perusahaan/organisasi) yang bertujuan untuk menumbuhkan saling pengertian, saling percaya, dan saling membantu/kerjasama. Dalam sebuah riset perihal aktivitas humas, disebutkan humas memiliki 3 fungsi yaitu yang Pertama sebagai pemberi penjelasan, maksudnya orang yang bekerja sebagai penasehat dalam menginterpretasikan masalah, mengusulkan opsi, dan mengawasi implemementasi kebijakan, kedua sebagai fasilitator komunikasi, yaitu orang dalam suatu organisasi yang biasanya bekerja meliputi hal yang berkaitan dengan lingkungan dan memiliki peran untuk menjaga relasi serta komunikasi dua arah, ketiga sebagai fasilitator pemecahan masalah yaitu seperti halnya yang membantu kerja manajemen dalam satu tim melalui kerjasama dengan bagian lain untuk mengidentifikasi dan memecahkan suatu masalah. (Sisilia, 2015)

Polres Sumedang merupakan sebuah lembaga pemerintahan di daerah Jawa Barat. Dalam Pasal 5 Peraturan Kepala Kepolisian RI Nomor 23 Tahun 2010 Polres yang memiliki tugas pokok dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat dan melaksanakan tugas-tugas Polri lainnya. Polres juga dituntut untuk menjadi penerangan masyarakat pertama yang memberikan

informasi sebenar-benarnya, maka dari itu dibutuhkannya praktisi Humas yang aktif diruang lingkup kepolisian untuk membantu memberikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat dengan fakta dan data yang ada menggunakan strategi. (Adhi Priyanto, 2015:16-17)

Untuk mencapai suatu tujuan seperti menyebarkan informasi mengenai kegiatan yang sedang dilakukan oleh Humas diperlukannya sebuah strategi. Strategi yang dilakukan oleh Humas Polres Sumedang adalah menyusun sebuah strategi dalam menyebarluaskan informasi mengenai program/kegiatan yang dilakukan oleh Humas Polres Sumedang melalui Instagram.

Gambar 1. 1
Instagram Humas Polres Sumedang



Sumber : (Polres Sumedang, 2022 Diakses pada 24 April 2022 Pukul 19.31)

Data diatas merupakan hasil survei terkait jumlah pengikut instagram Humas Polres Sumedang sebanyak 43rb followers yang setiap harinya bertambah, dan 30 orang yang berhenti mengikuti akun Humas Polres Sumedang. Survei ini dilakukan dengan metode memonitoring yang dilakukan oleh salah satu anggota Humas Polres Sumedang untuk mengetahui bagaimana perkembangan setiap harinya dari interaksi Instagram Humas Polres Sumedang dengan followersnya.

Instagram adalah salah satu media sosial yang saat ini menjadi gaya hidup baru ditengah – tengah masyarakat khususnya dikalangan milenial saat ini. Instagram merupakan sebuah aplikasi berbagai foto yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan filter digital, dan membagikannya. (M. Nisrina, 2015:137)

Penyebaran informasi menggunakan instagram ini sangat berpengaruh besar, Humas Polres Sumedang memilih menyebarkan informasi melalui instagram dengan alasan karena mudah diakses siapa saja dan tidak terbatas oleh ruang dan waktu artinya bisa dilihat dimana saja dan kapanpun namun dalam proses perencanaanya target utamanya adalah masyarakat Sumedang. Hal ini dibuktikan dari hasil observasi wawancara dengan narasumber yang merupakan salah satu anggota Humas Polres Sumedang menyatakan bahwa:

“Humas Polres Sumedang memilih instagram dikarenakan banyak sekali fitur yang bisa dimanfaatkan untuk lebih menarik perhatian publik. Karena dengan gambar, video, dan fitur lain di instagram publik akan lebih mengerti suatu kegiatan yang sedang dilakukan Humas Polres Sumedang”. (M. Ridwan, Wawancara pada 14 Juni 2022)

Strategi yang dilakukan oleh Humas dapat menumbuhkan kepercayaan kepada msyarakat untuk menyukkseskan suatu kegiatan atau kebijakan yang

ditetapkan oleh pemerintah. Seperti yang dilakukan Humas Polres Sumedang harus melakukan segala sesuatu secara terencana dengan matang dan lebih baik agar instansi tersebut memperoleh dukungan dari khalayaknya dan dapat menjalankan fungsi sesuai dengan tujuan yang ingin diraih. Dengan adanya humas pada instansi Kepolisian merupakan suatu kewajiban untuk melakukan penyebaran-penyebaran mengenai aktivitas-aktivitas yang ada dalam instansi tersebut baik ke *internal* maupun *eksternal*.

Kegiatan kehumasan yang bersifat *internal* seperti melakukan analisis-analisis terhadap kebijakan-kebijakan baru yang sudah berjalan maupun yang sedang berjalan. Kegiatan kehumasan *eksternal* yaitu memberikan informasi-informasi serta menjawab pertanyaan-pertanyaan publik secara objektif. Pesan yang disampaikan juga harus tepat dan cermat sehingga publik akan menaruh kepercayaan terhadap instansi tersebut. Dan hasilnya mendapatkan citra kepolisian yang baik dari publik/masyarakat. Membentuk citra positif tidak semudah membangun citra perusahaan atau organisasi itu sendiri, karena citra yang dibangun melibatkan penilaian dan kepercayaan masyarakat sehingga tidak mudah untuk dibentuk kecuali dari perusahaan atau organisasi itu sendiri.

Berdasarkan hal diatas jika Humas Polres Sumedang ingin mendapatkan kunci sukses dalam mendapatkan kepercayaan masyarakat melalui informasi yang disebarluaskan melalui media sosial instagram dengan cepat, akurat, dan visual yang menarik dibutuhkan strategi atau perencanaan yang matang. Karena jika tidak ada perencanaan yang matang akan mendapatkan hasil yang tidak diinginkan dan

yang lebih fatalnya lagi dapat menyebabkan krisis kepercayaan terhadap Kepolisian.

Peneliti memilih Humas Polres Sumedang sebagai objek penelitian, karena Humas Polres Sumedang telah banyak melakukan kerja nyata dan dekat dengan masyarakat kemudian banyak program yang dilakukan dan salah satunya memberikan vaksin secara gratis dan bantuan sosial karena hal tersebut yang sangat dibutuhkan masyarakat saat ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi deskriptif. Penelitian deskriptif ini mencoba menjelaskan, menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya dianalisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah. Bertolak dari latar belakang masalah diatas yang dikemukakan maka peneliti tertarik untuk mengambil judul penelitian “ **Strategi Humas Polres Sumedang Dalam Meningkatkan Citra Polres (Studi Deskriptif Mengenai Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang)** “

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Strategi Humas Polres Sumedang dalam Meningkatkan Citra Polres?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana **Pencarian Fakta** (*Fact Finding*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang?
2. Bagaimana **Perencanaan** (*Planning*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang?
3. Bagaimana **Komunikasi** (*Communication*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang?
4. Bagaimana **Evaluasi** (*Evaluation*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang adalah sebagai berikut :

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai Bagaimana Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Suatu Penelitian tentunya memiliki tujuan, dimana tujuan dari penyusunan ini akan dituangkan dalam karya tulis skripsi yang dilakukan akan dijelaskan seperti yang tertera di bawah ini, diantaranya :

1. Untuk Mengetahui **Pencarian Fakta** (*Fact Finding*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.
2. Untuk Mengetahui **Perencanaan** (*Planning*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.
3. Untuk Mengetahui **Komunikasi** (*Communication*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.
4. Untuk Mengetahui **Evaluasi** (*Evaluation*) Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut :

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan (*sains*) Ilmu Komunikasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah dan sebagai sarana untuk mengembangkan keilmuan yang umumnya berhubungan dengan komunikasi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian bagi kegunaan praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi :

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam bidang Ilmu Komunikasi khususnya peneliti dalam hal menganalisis permasalahan dan mencari jawaban atas sebuah masalah. Peneliti membahas mengenai Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kota Sumedang.

2. Kegunaan Bagi Akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi sebagai literature terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama mengenai Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.

3. Kegunaan Bagi Polres Sumedang

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu menjadi bahan evaluasi untuk Polres Sumedang khususnya untuk Humas sehubungan dengan Strategi Humas Polres Sumedang Melalui Instagram Dalam Meningkatkan Citra Polres di Kabupaten Sumedang.

4. Kegunaan Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan baru bagi masyarakat luas mengenai Program Polres dalam Meningkatkan Citra Polres. Sehingga Masyarakat dapat lebih mengetahui bagaimana aktivitas polres dalam menjaga citra Polres.