

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini banyak perusahaan maupun organisasi memahami perlunya membangun sebuah citra yang menguntungkan bagi suatu perusahaan, tidak terlepas terhadap terbentuknya suatu kesan publik yang negatif. Dengan kata lain, citra perusahaan adalah adalah *fragile commodity* (komoditas yang rapuh). Namun, banyak perusahaan juga meyakini bahwa citra perusahaan yang positif sangat diperlukan. Jadi, menurut Sukatendel citra itu dengan sengaja diciptakan agar bernilai positif. Citra merupakan salah satu aset terpenting dari suatu perusahaan maupun organisasi (Soemirat & Ardianto, 2021:111-112).

Citra merupakan tanggapan bagaimana orang lain memandang suatu perusahaan, seseorang, komite, atau aktivitas. Untuk mengetahui citra seseorang terhadap suatu objek dapat dilihat dari sikapnya terhadap objek tersebut. Citra merupakan kesan yang didapat seseorang berdasarkan pengetahuannya tentang fakta-fakta maupun kenyataan. Efek dari komunikasi sangat mempengaruhi dalam pembentukan citra seseorang. Citra terbentuk dari pengetahuan yang diterima seseorang (Soemirat & Ardianto, 2021:113-114).

Frank Jefkins menyimpulkan citra secara umum dapat diartikan sebagai kesan seseorang terhadap sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Jalaludin Rakhmat dalam bukunya Psikologi Komunikasi menyebutkan bahwa citra sendiri merupakan persepsi masing-masing individu (Soemirat & Ardianto, 2021:114).

Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Pasal 17 mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola informasi publik secara baik dan efisien sehingga layanan informasi dapat memberikan akses dengan mudah. Bahkan, setiap badan publik perlu melakukan pengelolaan informasi dan dokumentasi yang dapat menjamin penyediaan informasi yang mudah, cermat, cepat, dan akurat. Pengelolaan informasi dan dokumentasi dimaksud mengacu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Permenpan No 30 Tahun 2011).

Misi praktisi humas pemerintah adalah membangun citra dan reputasi positif praktisi humas pemerintah sebagai salah satu aparatur negara, membentuk opini publik, menampung dan mengolah pesan serta aspirasi masyarakat, serta mensosialisasikan kebijakan dan program pemerintah (Permenpan No 30 Tahun 2011).

Kepolisian pada negara demokrasi diartikan sebagai lembaga yang berkaitan dengan penegakan hukum dan ketertiban masyarakat. Tindakan kepolisian dalam mengelola kekuasaan sangat bisa menghilangkan rasa aman seseorang atau sekelompok orang. Ini menimbulkan kesan pada kepolisian sebagai “alat kekuasaan”. Selama ini kesan polisi seolah-olah adalah sosok yang dibenci oleh masyarakat, karena setiap masyarakat berurusan dengan polisi justru malah menimbulkan masalah. Untuk itu citra polisi saat ini perlu diperbaiki, seperti diketahui tugas pokok Polri adalah memberikan

perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu polisi harus mampu menempatkan dirinya sebagai sahabat dan pelindung masyarakat (Gilang, 2019:1).

Untuk mewujudkan polisi sebagai sahabat dan pelindung masyarakat, seorang polisi harus memenuhi beberapa syarat. Seorang anggota polisi harus memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, terutama yang berkaitan dengan tugas pokoknya sebagai alat keamanan dan penegak hukum juga harus memiliki moral yang baik. Sehingga dalam melaksanakan tugasnya tidak melakukan perbuatan yang bertentangan dengan moral dan dalam melaksanakan tugasnya dapat berjalan dengan baik (Gilang, 2019:1).

Pada dasarnya humas sangat diperlukan dalam suatu institusi guna membentuk citra yang positif dalam banyak hal praktik. Humas sendiri menjadi pusat informasi yang resmi pada sebuah institusi dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Maka dengan demikian humas menjadi bagian yang mewakili suatu institusi atau organisasi tersebut.

Menurut definisi kamus terbitan *Institute of Public Relations* (IPR), yaitu pada sebuah lembaga humas terkemuka di Inggris dan Eropa terbitan bulan November 1987, humas merupakan keseluruhan upaya yang dilangsungkan secara terencana, berkelanjutan dalam rangka menciptakan, dan memelihara niat baik antara suatu organisasi dengan khalayaknya. Jadi, humas merupakan suatu rangkaian kegiatan yang diorganisasikan sebagai suatu program terpadu terlaksana secara berkelanjutan dan teratur. Kegiatan humas sama sekali tidak bisa dilakukan secara dadakan. Tujuan humas yaitu untuk memastikan bahwa

niat baik dan kiprah organisasi yang bersangkutan dapat dimengerti oleh pihak yang berkepentingan (Anggoro, 2020:1-2).

Hubungan masyarakat melakukan fungsi dan tugas penerangan di dalam jajaran masing-masing. Perannya sebagai sarana komunikasi ke dalam maupun ke luar. Ke dalam melakukan komunikasi ke dalam bagian organisasi, ke luar memberikan informasi kepada masyarakat dan lingkungan. Penyelenggara komunikasi ke dalam dan ke luar berfungsi menyaring, mengelola, dan menyajikan informasi yang diperlukan dengan kebutuhan komunikasi dari kelompok sasaran yang akan dituju (Widjaja, 2010:52).

Hubungan masyarakat adalah bidang tertentu yang perlu ada di setiap organisasi baik itu organisasi yang sifatnya komersial (perusahaan) maupun juga organisasi yang bersifat non komersial. Mulai dari lembaga pemerintahan, lembaga militer, dan lembaga kepolisian di dalamnya memerlukan bidang humas. Kebutuhan ini muncul karena humas memiliki fungsi atau peran penting sebagai jalur koordinasi dengan masyarakat. Humas sering disebut juga sebagai bagian dari pencitraan dalam suatu organisasi.

Peran penting humas sebagai sumber informasi sangat terasa pada jaman era globalisasi seperti sekarang ini. Fungsi humas sendiri dalam melakukan komunikasi timbal balik antara instansi yang diwakilinya dengan masyarakat pada akhirnya dapat menentukan tujuan dan membangun citra yang hendak dicapai oleh instansi tersebut. Hal ini sesuai dengan pengertian humas yaitu hubungan masyarakat merupakan komunikasi timbal balik antara instansi

dengan masyarakat dalam rangka mendukung tujuan manajemen dengan meningkatkan kerja sama untuk memenuhi kepentingan bersama.

Berbicara mengenai hubungan masyarakat tentu saja luas dan tidak terbatas, karena kepemilikan humas tidak hanya ada pada kantor walikota, kantor gubernur, dan kantor kepresidenan. Tetapi juga pada bidang militer dan polisi di dalamnya terdapat bidang humas. Di dalam institusi Mabes Polri sendiri bidang humas biasa disebut sebagai Divisi Humas Polri. Di bawah Mabes Polri terdapat Polda, di dalam Polda biasa disebut sebagai Humas Polda. Di bawah Polda yang terakhir terdapat Polres atau Polrestabes, di dalam Polres atau Polrestabes biasa disebut sebagai Humas Polres atau Humas Polrestabes. Perkembangan humas saat ini sudah menjadi hal yang penting dalam melaksanakan fungsi menjaga stabilitas ketertiban serta keamanan di masyarakat sehingga tetap tercipta terpeliharanya situasi kondisi yang aman kondusif melalui tindakan yang persuasif.

Polrestabes Semarang berkomitmen siap memberantas segala bentuk pelanggaran hukum termasuk perjudian. Pada dasarnya Polrestabes Semarang tidak mentoleransi segala bentuk kejahatan yang marak terjadi di Kota Semarang termasuk perjudian. Kapolrestabes Semarang menegaskan perintah Kapolri sudah jelas bahwa Polri harus bergerak memberantas kejahatan termasuk perjudian. Maka dari itu pihak Polrestabes Semarang tidak akan segan untuk menindak jika ditemukan adanya kejahatan maupun perjudian (Holy, 2022:1).

Untuk melakukan penegakkan hukum dan pemeliharaan keamanan saat ini juga terdapat partisipasi publik yang melapor ke aplikasi LIBAS. Jika terdapat masyarakat yang melihat adanya tindak kejahatan di Kota Semarang dipersilahkan untuk menggunakan dan segera melaporkan ke aplikasi LIBAS. Partisipasi publik sangat penting sebagai pengawas *eksternal* dalam hal penegakkan hukum. Kapolrestabes Semarang juga menegaskan kepada masyarakat untuk bisa bekerja sama dengan kepolisian agar segala bentuk pelanggaran hukum dan kejahatan tidak marak terjadi di Kota Semarang (Holy, 2022:1).

Meski sudah diluncurkan sejak Mei 2021, belum banyak warga yang mengetahui adanya aplikasi LIBAS dari Polrestabes Semarang. Hal ini dibuktikan saat Pak Lurah Kembang Sari Muhammad Mabur SH yang didampingi Bhabinkamtibmas Herry melakukan sosialisasi ke warganya masih banyak yang belum memanfaatkan aplikasi LIBAS. Novianto, warga Kembang Sari mengaku tidak mengetahui adanya aplikasi tersebut. Novianto baru mengetahui setelah didatangi oleh pihak kelurahan. Novianto berharap dengan aplikasi LIBAS polisi dapat cepat tanggap dalam menindak laporan masyarakat maupun pelayanan umum lainnya (Alfath, 2021:1).

Pak Lurah mengajari warganya kelurahan Kembang Sari cara mengunduh aplikasi LIBAS. Aplikasi ini memudahkan warga untuk terhubung langsung dengan kepolisian. Warga juga bisa lapor polisi kapanpun dan dimanapun. Bhabinkamtibmas Herry juga mengatakan aplikasi ini bertujuan agar warga lebih mudah untuk melaporkan kejadian ke petugas polisi. Selain itu, aplikasi

LIBAS dapat digunakan untuk berbagai macam keperluan seperti perpanjangan SIM (Surat Izin Mengemudi), membuat SKCK (Surat Keterangan Catatan Kepolisian), memanggil ambulan hebat, polisi, CCTV, rumah sakit Bhayangkara, bertemu dengan tahanan *via online*, dan lainnya (Alfath, 2021:1).

Aplikasi LIBAS juga dapat meminimalisir adanya laporan bohong. Terkadang juga polisi menerima laporan dari masyarakat, namun setelah datang ke lokasi tidak ada kejadian apapun. Tragisnya lagi sebelum adanya aplikasi LIBAS, polisi tidak dapat melacak pelaku karena melaporkan kejadian tersebut melalui telepon (Alfath, 2021:1).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimana peran Humas Polrestabes Semarang dalam mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang melalui aplikasi LIBAS?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui bagaimana peran Humas Polrestabes Semarang dalam mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang melalui Aplikasi LIBAS.
2. Untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari aplikasi LIBAS agar pengunduh dapat mengetahui dengan jelas.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Dengan teori yang digunakan, penulis dan pembaca dapat mengetahui bagaimana peran Humas Polrestabes Semarang dalam mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang melalui aplikasi LIBAS.

1.4.2 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan terbaik untuk masalah sejenis dengan yang diteliti. Penelitian yang dilakukan semoga dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan penelitian baru Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Soegijapranata secara khusus dalam bidang Komunikasi Publik dan Strategis.

1.4.3 Kegunaan Praktis

Dengan adanya penelitian ini Polrestabes Semarang dapat menyebarluaskan informasi mengenai aplikasi LIBAS serta upaya-upaya yang sedang dilakukan Polrestabes Semarang saat ini dalam mengelola citra Kepolisian Resor Kota Besar Semarang.

1.5 Lokasi dan Tata Kala Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Dikarenakan penelitian membahas tentang citra Kepolisian Kota Semarang maka proses pengumpulan data dilakukan dengan wawancara pada institusi Polrestabes Semarang.

1.5.2 Tatakala Penelitian

Tahun 2022 bulan April penentuan topik kemudian bulan Mei – Oktober penyusunan proposal skripsi dan bimbingan proposal skripsi dimulai pada bulan Juli 2022. Seminar proposal dijalankan pada bulan November 2022. Setelah sidang seminar proposal lanjut ke tahap pengumpulan data pada bulan Desember 2022 – Maret 2023. Pada saat melakukan pengumpulan data peneliti melakukan analisis data dan penulisan laporan tugas akhir skripsi pada bulan Januari – April 2023. Dan sidang akhir pada bulan Mei 2023.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan Laporan Akhir atau skripsi ini terbagi ke dalam 5 bab diawali dengan BAB I meliputi pendahuluan yang memuat latar belakang, rumusan, tujuan, dan manfaat penelitian.

Pada BAB II peneliti membahas perihal landasan teori yang berisi penjelasan dari uraian teori yang relevan dengan pertanyaan penelitian atau rumusan masalah. Selain itu BAB II memiliki penjelasan terkait kerangka berpikir penelitian yang digambarkan dalam bagan. Untuk dapat membuktikan dan

mendukung penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik tentu diperlukan sebuah metode yang sesuai dan signifikan dengan metodologi penelitian yang terdapat di dalam BAB III.

BAB III akan menjelaskan dan mengulas desain penelitian secara lebih mendalam seputar teknik pengumpulan data, pemeriksaan keabsahan data, teknik analisis maupun jenis dan sumber data penelitian, baik data primer maupun data sekunder yang didapatkan dari beberapa penelitian terdahulu, jurnal ilmiah, maupun buku yang dapat digunakan sebagai hipotesis, untuk memungkinkan peneliti menjawab pertanyaan dari rumusan permasalahan yang telah diajukan sebelumnya.

Setelah metode penelitian ditentukan maka langkah selanjutnya dalam BAB IV adalah memaparkan hasil dan pembahasan yang mengacu kepada rumusan masalah dan tujuan dari penelitian. Hasil penelitian tidak hanya dapat berupa data tetapi juga bisa dalam bentuk gambar, tabel, dan foto. Berdasarkan dari temuan yang ada kemudian dapat ditautkan dengan tujuan penelitian atau dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu seperti yang telah dijelaskan pada bagian tinjauan pustaka.

Pada bagian terakhir BAB V diisi dengan pembahasan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian. Baik berupa ide-ide baru maupun revisi pendapat lama dalam menanggapi tujuan, sekaligus menjadi penutup yang memuat saran. Saran berupa rekomendasi yang dapat mencakup aspek operasional

dan juga kebijakan. Saran yang dimuat bersifat realistis dan spesifik serta tepat sasaran namun tetap memiliki nilai ilmiah.

