

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Munculnya dunia maya atau disebut juga dengan dunia *cyber* merupakan dampak dari berkembangnya teknologi komunikasi, salah satunya adalah internet. Para praktisi PR secara langsung didorong untuk mengoptimalkan pekerjaannya melalui kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Diantaranya adalah fungsi PR dalam penerapan online PR berbasis web atau media sosial. Berbeda dengan masa lalu, ketika PR sebelumnya hanya mengandalkan media konvensional, maka PR saat ini dalam perannya cenderung mengandalkan teknologi canggih untuk menunjang pekerjaannya (Dewi dan Eny, 2020: 43).

PR dalam memanfaatkan media *cyber* akhirnya mendekatkan PR dengan konsep *cyber* PR. Praktik PR mengacu pada suatu bentuk kerja PR yang memungkinkan terjadinya komunikasi antara suatu instansi dengan khalayak sasarnya secara daring dengan memanfaatkan fasilitas internet (Dewi dan Eny, 2020:43).

*Public relations* merupakan fungsi manajemen yang mengkaji masyarakat, menyajikan berbagai kebijakan dan prosedur individu atau organisasi tergantung pada kepentingan publik, serta mengatur dan melaksanakan program kerja untuk mendapatkan persetujuan publik (Denny Griswold, 2010:12). *International Public*

*Relations Associations* (IPRA) mendefinisikan PR adalah fungsi manajemen yang direncanakan dan dipertahankan oleh organisasi dan lembaga komersial atau pemerintah untuk mencapai pemahaman, solidaritas, dan dukungan dari pihak-pihak terkait, atau diwujudkan melalui penelitian opini masyarakat (Soleh Soemirat, 2010: 14).

*Cyber PR* atau E-PR adalah usaha PR yang memanfaatkan media online untuk publisitas (Julius Onggo, 2004:1). Secara khusus, *cyber PR* menggambarkan pekerjaan individu yang melakukan tugas dan tanggung jawab PR dalam lingkungan online. Dengan menggunakan Internet, perusahaan mencoba menciptakan hubungan simultan dan interaktif dengan target audiens mereka.

Menurut Hidayat (dalam Dian Fauziah, 2023:87) Pemanfaatan website dan media sosial dalam *cyber PR* merupakan langkah yang tepat dalam mengembangkan citra positif karena meluasnya penggunaan media sosial di Indonesia. *Cyber PR* dapat meningkatkan efektivitas dan bukti hubungan masyarakat dengan menyediakan informasi yang tepat waktu dan komprehensif. Upaya *cyber PR* dapat membantu organisasi mempertahankan reputasi yang baik di masyarakat, yang merupakan tujuan utama PR.

Citra berkaitan dengan persepsi yang dimiliki banyak individu terhadap organisasi, perusahaan, atau produk. Salah satu aset organisasi yang paling berharga dan perlu dikembangkan dan dipelihara adalah citra (Nasiratunnisa, 2023:116). Tidak

diragukan lagi, PR sangat penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap suatu institusi atau organisasi.

Besarnya pengaruh media *cyber* memberikan jalan keluar atas hambatan komunikasi yang disebabkan oleh jarak dan waktu bagi perusahaan atau institusi untuk menjangkau masyarakat (Jovita, 2018:188). Salah satu institusi yang menggunakan media *cyber* adalah institusi kepolisian Polresta Kupang Kota.

Polresta merupakan singkatan dari Kepolisian Resor Kota, dan kantor polisinya terletak di wilayah kabupaten/kota Kupang. Kepolisian Resor Kupang Kota merupakan ukuran pelayanan publik di Nusa Tenggara Timur, yang memiliki tanggung jawab dan peran besar dalam memperkuat kepolisian internal dan eksternal, serta pengembangan peralatan dan staf.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan penulis pada 12 Oktober 2023 diketahui tujuan keberadaan Polresta Kupang Kota adalah bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan sosialisasi secara luas dalam menyampaikan informasi dan edukasi kepada masyarakat melalui media *cyber*, menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pembinaan, dan kelanjutan pelayanan publik sesuai dengan standar Menteri Pemberdayaan Masyarakat Reformasi Aparatur Negara dan Birokrasi (Menpan-RB) yang telah berlangsung sejak tahun 2016-2019 untuk mewujudkan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi.

Namun ada kekhawatiran terhadap kinerja aparat Polresta Kupang Kota. Pantauan Siarindo.com, kelompok Cipayung Kupang menuding Kapolres Kupang Kota, Kopol Rishian Krisna, tak menganggap serius persoalan meninggalnya Sebastian Bokol. Mereka menyatakan janji Kapolres Kupang belum dipenuhi. Alhasil, ratusan mahasiswa melakukan aksi unjuk rasa pada jilid II, jilid I terjadi pada 5 Agustus 2023. Pada Senin, 21 Agustus 2023, terjadi aksi unjuk rasa di kelurahan Liliba, Kecamatan Oebobo, untuk meminta klarifikasi prosedur hukum seputar kasus pembunuhan Sebastian yang terjadi pada 2 Agustus 2022.

Pemanfaatan *website* dan media sosial dalam kegiatan *cyber PR* merupakan langkah yang dilakukan Humas Polresta Kupang Kota dalam upaya menyampaikan informasi. Humas Polresta Kupang Kota telah menggunakan beberapa media *cyber* yaitu Instagram, Facebook, Twitter, Tik-Tok dan Website resmi Polresta Kupang Kota yaitu *@tribratanewskupangkota.com*.

Melihat informasi yang disajikan diberbagai media *cyber* Polresta Kupang Kota yang beragam, informatif, dan terus diperbarui, ditemukan kurangnya reaksi masyarakat terhadap pesan-pesan yang dikirimkan instansi tersebut. Sehingga melihat dari permasalahan tersebut perlu adanya strategi dari *cyber public relations*. Untuk melihat tentang strategi *cyber public relations* penulis menggunakan teori *Four-Step Public Relations* yang dikemukakan oleh Cutlip dan Center yakni yaitu analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, dan evaluasi program. Analisis situasi mencakup kegiatan seperti mencari dan mengumpulkan fakta atau data sebelum melaksanakan suatu kegiatan, perencanaan dan program praktisi humas akan membuat

rencana tentang apa yang perlu dilakukan untuk menghadapi permasalahan tersebut. Aksi dan komunikasi, praktisi humas akan melaksanakan seluruh rencana yang telah disusun dan menghubungkannya dengan tujuan dan sasaran tertentu dan terakhir evaluasi berfungsi untuk menentukan apakah suatu kegiatan telah selesai atau operasi harus dimulai kembali. Melalui empat taktik tersebut, Humas Polres Kupang Kota dapat mengoptimalkan pemanfaatan internet sebagai media penyebaran informasi dan pengumpulan komentar masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang diberikan, penulis tertarik mempelajari strategi *cyber public relations* Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi *cyber public relations* humas Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang peneliti uraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji strategi *cyber public relations* humas Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

### **1.4.1 Manfaat Praktis**

#### a. Bagi Penulis

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik diperlukan pemahaman tentang hubungan masyarakat online.

#### b. Bagi Peneliti Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi para peneliti lain yang tertarik dengan *cyber PR*.

#### c. Bagi Almamater

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memperluas ilmu pengetahuan dan bermanfaat dalam melengkapi literatur Ilmu Komunikasi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

### **1.4.2 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan mengenai pemanfaatan *cyber public relation* dalam membangun citra institusi atau perusahaan.

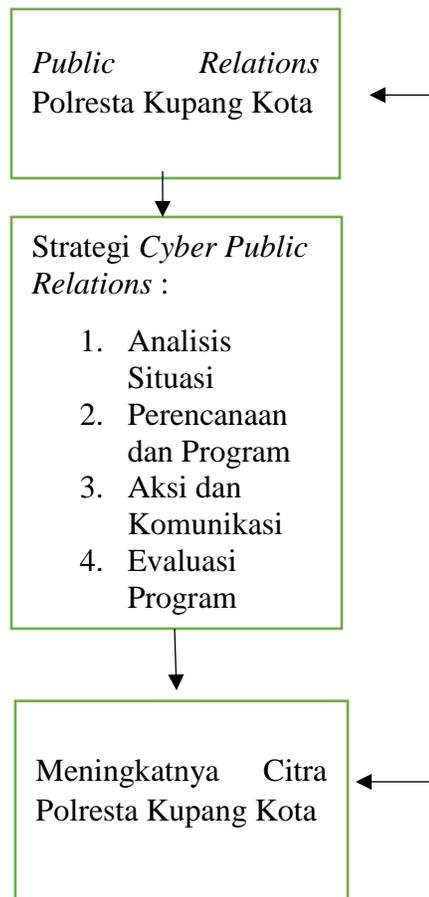
## 1.5 Kerangka Pemikiran, Asumsi Dan Hipotesis

### 1. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti mengembangkan kerangka pemikiran untuk membantu dalam proses penelitian. Penelitian ini mencoba untuk menyelidiki bagaimana strategi *cyber* PR mempertahankan citra institusi.

Kerangka berpikir pada penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber : olahan penulis

Dalam kerangka pemikiran di atas, *public relations* dari Polresta Kupang Kota mempunyai bagian kerja dalam memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui fasilitas internet *public relations* Polresta Kupang Kota menggunakan empat strategi yaitu analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, dan evaluasi program. Dengan memanfaatkan fasilitas internet khususnya media *cyber* dalam kegiatan *public relations* sebagai saluran komunikasi dengan menggunakan empat strategi tersebut dapat meningkatkan citra Polresta Kupang Kota.

## **2. Asumsi**

Asumsi adalah opini dasar yang dibuat oleh peneliti yang kebenarannya diakui secara luas. Sebelum melakukan penelitian ini, peneliti berasumsi bahwa Polres Kupang Kota mempunyai strategi *cyber PR* untuk mengelola citra institusi.

## **3. Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara yang perlu didukung oleh analisis data empiris untuk menjawab suatu permasalahan atau topik penelitian (Rifai Abubakar, 2021:41). Adapun hipotesis dalam penelitian ini atau kebenaran sementara menurut penulis adalah strategi *cyber public relations* humas Polresta Kupang Kota dalam mengelola citra institusi menggunakan teori *Four-Step Public Relations* menurut Cutlip dan Center yaitu yaitu analisis situasi, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, dan evaluasi program.