

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Peradaban kehidupan manusia selalu ditandai dengan adanya komunikasi, sebagaimana bahwsannya komunikasi sangat membantu manusia dalam memberikan pemahaman. Komunikasi adalah proses pertukaran informasi antara individu atau kelompok melalui simbol, tanda, atau perilaku. Proses ini melibatkan pengirim, penerima, pesan, saluran, dan umpan balik. Komunikasi berperan penting dalam kehidupan manusia karena memungkinkan pertukaran ide, perasaan, dan informasi yang mendasari interaksi sosial dan profesional. Komunikasi yang berperan sebagai pertukaran ide, maka setiap Lembaga/ instansi baik itu Lembaga swasta atau pun Lembaga pemerintahan tentunya mempunyai bidang komunikasi, demi membangun dan menjaga citra Lembaga yang baik. Karena setiap Lembaga harus mempunyai citra lembaga yang baik maka, dibutuhkan adanya humas, agar dengan efektif menjaga citra Lembaga dengan baik. Humas (Hubungan Masyarakat) adalah suatu fungsi manajemen yang berperan dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya. (Denis, 2010:15).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang tumbuh semakin canggih dan pesat sangat berpengaruh terhadap kehidupan sosial masyarakat, sebab di jaman sekarang ini persaingan untuk meningkatkan kemampuan kerja di lingkungan kerja semakin meningkat. Di dalam perusahaan mempunyai banyak

bagian salah satunya yaitu bagian humas yang bertujuan untuk menjaga citra dari perusahaan itu sendiri dan memberikan informasi terkait perusahaan itu supaya diketahui oleh masyarakat luas. Humas sendiri memiliki peran yang sangat penting dalam kegiatan pemerintahan, mulai dari memberikan informasi kepada masyarakat luas, menjalin hubungan yang baik antara karyawan, berhubungan baik dengan media, wartawan dan lainnya (Andhara, 2019:24).

Media sosial merupakan sarana untuk berkomunikasi, berbagi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual baik yang jarak jauh maupun yang jaraknya dekat. Penggunaan media sosial sekarang ini tidak lepas dari perkembangan teknologi dan informasi yang semakin pesat sejalan dengan penggunaan internet untuk mengakses media sosial yang semakin tinggi. Media sosial memungkinkan satu orang dengan yang lainnya untuk saling berinteraksi dengan jangkauan khalayak yang sangat luas. Hal tersebut dikarenakan hampir semua masyarakat memiliki media sosial mulai dari anak- anak hingga orang tua. Pemanfaatan media sosial yang beragam dalam publikasi bertujuan untuk membina hubungan baik dengan masyarakat serta untuk membentuk opini publik yang baik sehingga dapat membuat citra positif. (Sari, 2022:10).

Salah satu aspek penting dari Humas adalah membangun dan memelihara reputasi organisasi di mata publik. Ini melibatkan mempromosikan citra positif organisasi serta menangani isu-isu yang mungkin mempengaruhi reputasi tersebut. Humas berusaha untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas dalam semua aspek komunikasi organisasi. Ini mencakup memberikan informasi yang jelas dan akurat kepada publik serta merespons pertanyaan dan kekhawatiran dengan jujur dan

terbuka. Humas memiliki peran penting dalam menangani situasi krisis atau keadaan darurat yang dapat memengaruhi organisasi. Ini melibatkan memberikan respons cepat, mengkoordinasikan komunikasi internal dan eksternal, serta meminimalkan dampak negatif pada reputasi organisasi. Salah satu peran utama dari Humas adalah menyampaikan informasi kepada publik tentang kegiatan, program, dan kebijakan organisasi (Silviani, 2020: 82-87).

Humas bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan berbagai pihak, termasuk media, masyarakat, pemangku kepentingan, dan mitra organisasi lainnya. Hubungan yang baik dapat membantu organisasi dalam mencapai tujuan mereka serta memperkuat dukungan dan kepercayaan dari publik. Hubungan Masyarakat (Humas) Pemerintahan adalah disiplin yang berfokus pada manajemen komunikasi antara pemerintah dan masyarakatnya. Ini melibatkan proses pengelolaan informasi, persepsi, dan citra pemerintah untuk memastikan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan publik yang dilayani. Dalam konteks pemerintahan, Humas memiliki peran yang krusial dalam membangun kepercayaan publik, menyampaikan kebijakan dan program pemerintah, serta menjaga keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan negara (Rahman, 2017: 12-26).

Humas Pemerintahan bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi resmi pemerintah kepada masyarakat. Ini termasuk program-program pemerintah, kebijakan publik, peraturan, dan layanan yang tersedia bagi warga. Melalui berbagai saluran komunikasi seperti konferensi pers, situs web resmi, media sosial, dan publikasi, humas pemerintahan memastikan bahwa informasi yang diberikan

kepada masyarakat jelas, akurat, dan mudah diakses. Humas Pemerintahan berusaha untuk memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Mereka mendengarkan aspirasi dan masukan dari publik, serta menjembatani komunikasi antara pemerintah dan kelompok-kelompok masyarakat yang beragam. Melalui dialog dan interaksi yang berkelanjutan, Humas Pemerintahan dapat memahami kebutuhan masyarakat secara lebih baik dan merancang kebijakan yang responsif dan inklusif (Farhatiningsih, 2018: 23).

Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur (Polda NTT) merupakan lembaga kepolisian yang bertanggung jawab atas penegakan hukum dan pelayanan kepada masyarakat di daerah Nusa Tenggara Timur. Polda NTT memiliki hubungan masyarakat (Humas) adalah disiplin yang berfokus pada manajemen komunikasi antara suatu organisasi atau entitas dengan publiknya. Ini melibatkan proses pengelolaan informasi, persepsi, dan citra organisasi untuk memastikan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan publik yang dilayani. Humas berfokus pada komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya. Ini melibatkan menyampaikan pesan organisasi kepada publik serta mendengarkan dan memahami tanggapan publik terhadap pesan tersebut. Komunikasi dalam Humas dapat meliputi berbagai media, mulai dari surat kabar dan majalah hingga media sosial dan konferensi pers (Amin, 2024 :25).

Humas Polda adalah divisi yang bertanggung jawab untuk menjembatani komunikasi antara Kepolisian Daerah (Polda) dengan masyarakat, media, dan pihak-pihak terkait lainnya. Peran Humas Polda meliputi penyampaian informasi resmi terkait kegiatan kepolisian, program-program pencegahan kejahatan,

penanganan kasus-kasus kriminal, serta respons terhadap situasi darurat atau krisis. Selain itu, Humas Polda juga bertugas untuk membangun citra positif kepolisian di mata publik, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian, serta mendukung upaya-upaya pencegahan kejahatan dan peningkatan kesadaran hukum di Masyarakat (Putra, 2016 : 1-17).

Dalam penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada peran Humas Polda dalam membentuk citra positif bagi masyarakat. Peneliti akan mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh Humas Polda dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, mengelola media sosial, dan menjalin hubungan dengan media massa. Peneliti juga akan menganalisis bagaimana upaya Humas Polda mempengaruhi persepsi dan citra positif Polda di mata masyarakat. Penelitian ini penting karena citra positif yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam upaya pencegahan dan penegakan hukum. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan wawasan tentang peran Humas Polda dalam membangun hubungan yang positif dengan masyarakat dan mempengaruhi persepsi publik terhadap kepolisian. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi dan saran bagi Humas Polda dalam meningkatkan efektivitas strategi komunikasi mereka, serta membantu Polda dalam membangun citra positif dan mendapatkan dukungan yang lebih besar dari masyarakat. Media yang sering digunakan humas polda adalah media masa dan media sosial, yakni melalui Instagram.

Latar belakang ini memberikan gambaran umum tentang peran Humas Polda dalam membentuk citra positif di masyarakat. Penelitian dapat disesuaikan

dengan informasi yang relevan dan spesifik mengenai situasi Humas Polda dan tantangan yang dihadapi dalam membentuk citra positif yang baik. Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Peran Humas Polda NTT Dalam Membentuk Citra Positif Di Tengah Masyarakat (Studi kasus: Pada Bidang Humas Polda NTT)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah Bagaimana Peran Humas Polda Dalam Membentuk Citra Positif di Tengah Masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah “Apa Peran Humas Polda Dalam Membentuk Citra Positif di tengah Masyarakat”.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan tambahan pengetahuan kepada mahasiswa/I Fakultas Ilmu Sosial dan Politik khususnya Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandira tentang Peran Humas Polda NTT Dalam Membentuk Citra Positif Di Tengah Masyarakat.

2. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, memberikan pengetahuan tambahan bagi penulis tentang Peran Humas Polda NTT Dalam Membentuk Citra Positif Di Tengah Masyarakat.
- 2) Bagi program studi, hasil penelitian ini akan digunakan untuk kepentingan perpustakaan dalam melengkapi referensi dan kontribusi akademis untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan mahasiswa Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandira terhadap Peran Humas Polda NTT Dalam Membentuk Citra Positif Di Tengah Masyarakat.
- 3) Bagi penelitian lain hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan lebih banyak informasi dan referensi bagi penelitian lain dalam melakukan penelitian.

1.5 Kerangka Pikir, Asumsi, Hipotesis

Berikut ini adalah kerangka Pikir, Analisis, Hipotesis dari Penelitian ini :

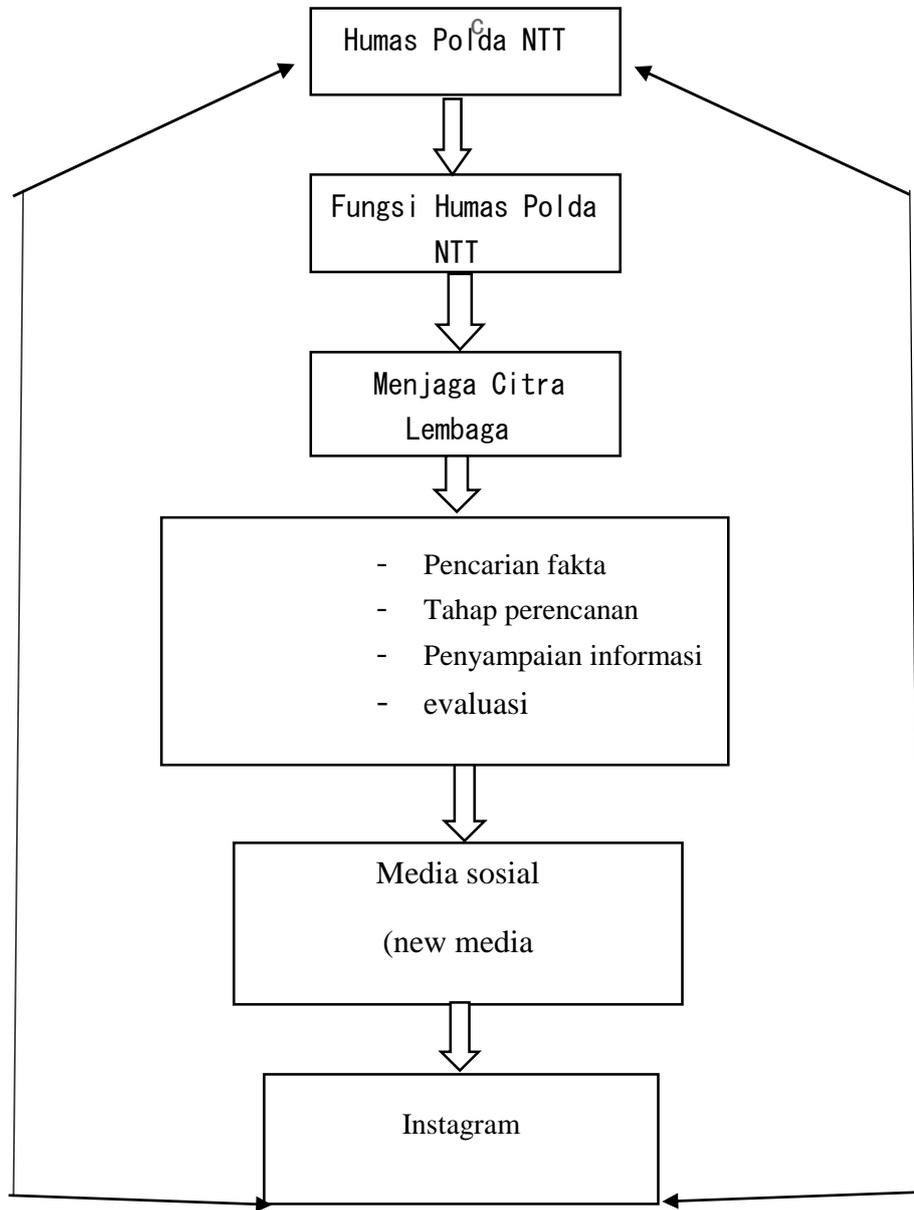
1.5.1 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, peneliti mengembangkan kerangka pemikiran untuk membantu dalam proses penelitian. Penelitian ini mencoba untuk menyelidiki bagaimana strategi peran humas dalam membentuk citra positif di Masyarakat. Dalam kerangka pemikiran di atas, peran humas polda dari mempunyai bagian kerja dalam memberikan pelayanan berupa informasi kepada masyarakat. Dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui fasilitas internet dan melakukan komunikasi secara langsung

terhadap masyarakat. Dengan memanfaatkan fasilitas internet dan komunikasi secara langsung sangat membantu dalam proses pembentukan citra Masyarakat yang positif. Dalam kerangka pemikiran di atas, Humas Polda NTT memiliki peran dalam menciptakan dan memelihara hubungan yang positif dengan masyarakat. Untuk memenuhi tugas itu Polda NTT menerapkan empat tahap yaitu tahap pencarian fakta untuk memperoleh data lapangan terkait dengan opini, sikap, dan reaksi publik terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan Polda NTT, lalu tahap perencanaan yang bertujuan mengidentifikasi masalah dan merumuskan keadaan. Sedangkan tahap komunikasi merupakan tahap penyampaian informasi secara aktif kepada publik, baik kalangan internal maupun eksternal. Terakhir adalah tahap evaluasi yaitu menghimpun respons atau umpan balik (feedback) dari publik. Melalui empat tahap tersebut, Humas Polda NTT mampu meningkatkan citra instansi Kepolisian Daerah NTT secara positif kepada masyarakat.

Bagan 1.1

Kerangka Pemikiran Penelitian



(Sumber : Olahan Penulis 2024)

1.5.2 Asumsi

Menurut Suratman dalam Al (2023:25) Asumsi atau angapan dasar adalah sebuah titik tolak pemikiran yang sebenarnya di terima oleh penyelidik dalam peneliti ini, penulis mengasumsikan bahwa dalam asumsi terdapat peran humas dalam membentuk citra positif ditenga Masyarakat, didasarkan pada Teori New media dan proses kerja humas Polda NTT pencarian fakta,perencanaa, penyampaian informasi dan evaluasi.

1.5.3 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang perlu didukung oleh analisis data empiris untuk menjawab suatu permasalahan atau topik penelitian (Abubakar, 2021:41). Adapun hipotesis dalam penelitian ini atau kebenaran sementara menurut penulis adalah peran humas polda dalam membentuk citra positif ditengah Masyarakat .