

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bidang Humas Polri merupakan bagian penting dari instansi Kepolisian yang mana divisi ini didirikan secara khusus untuk menangani kehumasan dan informasi instansi Kepolisian yang tujuannya adalah untuk membangun dan menjaga citra Polri. Membangun dan menciptakan citra yang positif ditengah masyarakat merupakan salah satu tujuan organisasi, karena itu Divisi Humas Polri dalam hal ini memiliki andil yang cukup besar dalam memperbaiki citra negatif yang telah melekat di Kepolisian dengan cara menciptakan komunikasi yang transparan dengan harapan opini publik terhadap Polri dapat berubah.

Proses penyampaian informasi secara transparan tentunya tidak terlepas dari aktivitas komunikasi. Aktivitas komunikasi ini dapat ditinjau dari bagaimana informasi tersebut disampaikan apakah dapat diterima dengan baik oleh masyarakat atau tidak, dari sini nanti akan terlihat bagaimana kinerja dari Humas Polri dalam menciptakan komunikasi yang efektif sehingga dapat merubah persepsi masyarakat mengenai citra dari Polri itu sendiri.

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 (Nova, 2009:38). Dapat dikatakan bahwa fungsi dari humas adalah untuk membangun hubungan baik dengan masyarakat melalui komunikasi yang dilakukan sehingga nantinya tercipta kepercayaan masyarakat terhadap organisasi dan akhirnya ikut berpartisipasi mewujudkan misi dari organisasi. Hal ini jugalah yang menjadi motto Humas Polda yang tersirat pada logo Humas Polri itu sendiri yaitu obyektif, dipercaya dan partisipasi.



**Gambar 1.1 Logo Humas Polri Obyektif, Dipercaya dan Partisipasi  
(Sumber, Humas Polda Sumbar)**

Objektif dalam hal ini yaitu memberikan informasi secara objektif mengenai keadaan yang sebenarnya sehingga dapat membentuk opini dan citra positif terhadap institusi Polri, sementara dipercaya yaitu melalui informasi dan komunikasi yang dilakukan dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap Polri, dan partisipasi yaitu dari rasa kepercayaan masyarakat terhadap Polri tersebut maka akan tercipta partisipasi masyarakat dalam mewujudkan tugas Polri sebagai pelindung, pengayom dan pelayan masyarakat (Humas Polda Sumbar, 2017). Dengan kata lain motto dari humas Polri tersebut merupakan fungsi dari humas itu sendiri. Oleh karena itu dalam melaksanakan tugasnya, kinerja yang hendak dicapai oleh humas Polri yaitu terlaksananya fungsi humas polri secara maksimal dimana melalui komunikasi objektif yang diberikan dapat terbangun kepercayaan masyarakat sehingga masyarakat memberikan umpan balik berupa partisipasi dalam menjaga kamtibmas. Untuk mewujudkan tercapainya fungsi humas secara maksimal tentunya terdapat aktivitas-aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polri karena pelaksanaan fungsi humas tidak luput dari pengkomunikasian kinerja Polri.

Aktivitas komunikasi merupakan serangkaian kegiatan pengkomunikasian dan didalamnya terdapat proses komunikasi yang tidaklah sederhana, dalam artian unsur-unsur yang membangun proses komunikasi harus dikelola dengan sebaiknya supaya efektifitas komunikasi dapat terwujud yang dalam hal ini menumbuhkan rasa percaya dan partisipasi

masyarakat. Oleh karena itu untuk mewujudkan kinerja yang hendak dicapai, Humas Polri tentunya harus memiliki keahlian dalam berkomunikasi, mengelola pesan dan memanfaatkan media dengan tepat, dengan kata lain Humas Polri harus memiliki kecakapan yang spesifik dalam komunikasi. Hal ini dikarenakan, komunikator dengan kredibilitas tinggi memiliki dampak besar dalam menggiring opini audiens daripada komunikator dengan kredibilitas rendah. Komunikator yang memiliki kredibilitas tinggi lebih banyak menghasilkan perubahan sikap dibandingkan dengan yang memiliki kredibilitas rendah (Hovland, 2007:20). Sehingga dapat dikatakan bahwa keahlian dan kehandalan komunikator dalam menyampaikan dan mengelola informasi dapat menentukan terwujudnya kinerja yang hendak dicapai yaitu timbulnya rasa percaya dari masyarakat dan akhirnya masyarakat menunjukan umpan balik berupa ikut berpartisipasi bersama dengan Polri dalam menjaga Kamtibmas.

Kredibilitas memiliki peranan dalam proses penerimaan pesan dimana para ahli akan lebih persuasif dibandingkan dengan bukan ahli. Suatu pesan persuasif akan lebih efektif apabila penyampai pesan adalah orang yang ahli di bidangnya (Azwar, 2011:64). Tetapi kenyataannya personil Divisi Humas Polri pada umumnya bukanlah orang-orang yang memiliki kualifikasi dalam bidang komunikasi ataupun menempuh pendidikan komunikasi, sebagaimana yang terjadi di bidang Humas Polda Sumbar dimana diketahui bahwa mayoritas dari personilnya berlatar belakang pendidikan SMA, dan walaupun ada beberapa orang dengan latar belakang pendidikan S1 tetapi merupakan lulusan sarjana hukum, dan bukan komunikasi, hal ini tentunya tentunya dapat mempengaruhi kepada terwujudnya kinerja yang diharapkan oleh Humas Polda Sumbar, karena bagaimanapun juga untuk menciptakan komunikasi persuasif dan efektif dibutuhkan komunikator yang memiliki kompetensi dan kualifikasi dalam pengkomunikasian.

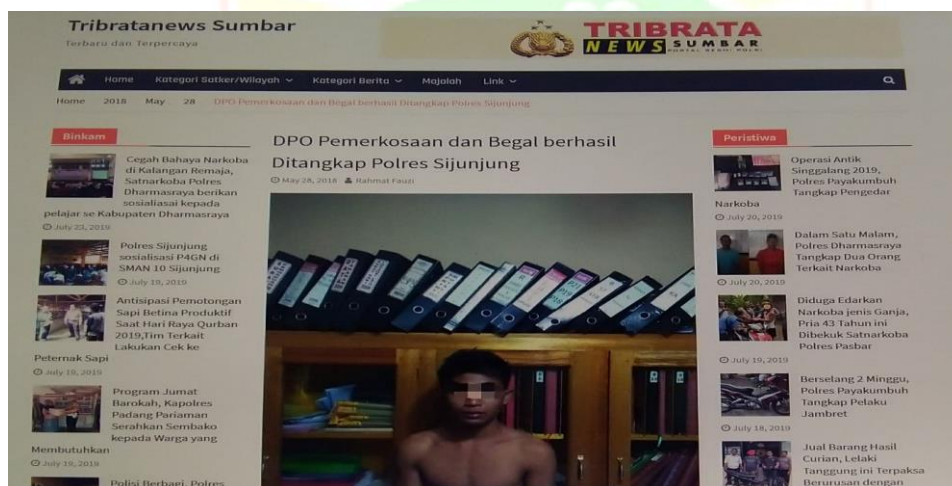
Masalah lainnya yang ada di Humas Polda Sumbar yaitu jumlah personil yang sedikit

yaitu sebanyak 29 orang, sementara posisi yang seharusnya di isi pada bidang kehumasan Polda Sumbar ini adalah sebanyak 55 orang personil. Hal ini dikarenakan terdapat satu sub bidang kehumasan yang masih kosong dikarenakan belum adanya perekrutan untuk mengisi sub bidang tersebut. Meskipun demikian, tugas pada sub bidang yang kosong tersebut dilaksanakan oleh personil pada sub bidang kehumasan lainnya. Hal ini tentu membuat beban kerja personil menjadi semakin berat, karena harus melaksanakan tugas lain yang pada dasarnya bukanlah tugasnya.

Berdasarkan temuan dilapangan dapat dikatakan bahwa kompetensi dari personil humas tidak sesuai dengan bidang yang ditekuninya, dan jumlah personil yang tidak memadai dengan cakupan kerja yang luas serta tugas ganda yang di embannya membuat beban tugas menjadi lebih berat. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa terdapat kekurangan-keruangan pada bidang humas yang bisa menghambat kepada pencapaian kinerja yang diharapkan. Akan tetapi pada kenyataannya kekurangan-kekurangan yang ada di bidang kehumasan tidak menghalangi kepada pencapaian kinerja yang objektif, dipercaya dan partisipasi. Hal ini terlihat dari penghargaan yang diterima oleh Humas Polda Sumbar dari Kapolri pada tahun 2018 yaitu penghargaan “Aktif Dalam Pelaporan dan Responsif”. Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk prestasi Humas Polda Sumbar dalam mewujudkan kinerja objektif, dipercaya dan partisipasi. Atas pemberian penghargaan tersebut, Kapolri menyatakan kepada jajaran humas untuk selalu memberikan informasi yang objektif sehingga dapat membangun kepercayaan yang penuh dari masyarakat, karena kinerja yang diberikan oleh humas dalam memberikan informasi yang objektif dan transparan memiliki peran penting dalam membentuk opini publik (<https://tribratane.ws.sumbar.polri.go.id/>, diakses pada 23 Juli 2019).

Penghargaan yang diterima oleh Humas Polda Sumbar merupakan bentuk prestasinya karena telah melaksanakan fungsi kehumasan dengan sebaik mungkin, yaitu melalui

komunikasi yang diberikan secara objektif, dapat membangun kepercayaan masyarakat dan dari kepercayaan tersebut masyarakat memberikan umpan balik yaitu ikut berpartisipasi dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di Sumatra Barat khususnya. Pelaksanaan fungsi humas tersebut terlihat dari bagaimana cara Humas Polda Sumbar menyajikan informasi kepada masyarakat secara objektif yaitu transparan dan faktual, sehingga nantinya timbul rasa percaya masyarakat bahwa Polri telah melaksanakan kinerja dengan sebaik mungkin dan masyarakat pun merasa aman dan terlindungi dari aktivitas-aktivitas yang dapat meresahkan dan mengganggu ketentraman masyarakat itu sendiri, dan dari rasa percaya tersebut nantinya masyarakat akan memberikan umpan balik dengan ikut berpartisipasi menjaga keamanan.



**Gambar 1.2 Berita Mengenai Kinerja Polri dalam Menangkap Pemerksa dan Begal**

(Sumber: <https://tribatanews.sumbar.polri.go.id/>, diakses pada 23 Juli 2019)

Seperti pada contoh kasus penangkapan pemerksa dan begal oleh satuan kerja Polda sumbar, dimana informasi tersebut ditayangkan di media Humas Polda Sumbar salah satunya di website Tribatanews. Dari informasi-informasi yang diberikan tersebut, tentu akan dapat terbangun kepercayaan masyarakat bahwa Polri telah melaksanakan tugasnya dengan sebaiknya sehingga masyarakatpun merasa terlindungi dari aksi kejahatan, dan bagi orang-orang yang ingin melakukan aksi-aksi yang bertentangan dengan hukum atau meresahkan



masyarakat tentu akan urung melakukan aksinya tersebut karena mereka menyadari dari informasi-informasi yang diberikan oleh Humas Polda Sumbar bahwasanya Polri akan menangkap siapa saja yang melakukan aksi bertentangan dengan hukum dan mengganggu ketentraman masyarakat. Dari sini partisipasi masyarakat untuk menjaga keamanan dan ketertiban akan terwujud. Oleh karena itu Humas Polda Sumbar memiliki andil yang cukup besar dalam merubah persepsi dan perilaku masyarakat melalui kinerja yang objektif, dipercaya dan partisipasi yang dilakukannya.

Pada hakekatnya, setiap organisasi dalam melaksanakan tugas pasti menginginkan terwujudnya kinerja yang maksimal, walaupun didalam organisasi tersebut terdapat beberapa kekurangan yang dapat menghambat kepada pencapaian kinerja, sebagaimana yang terjadi di Humas Polda Sumbar, dimana kekurangan-kekurangan yang dimilikinya tidak menghalangi kepada pencapaian kinerja yang diharapkan dan hal tersebut dibuktikan dengan diperolehnya penghargaan dari Kapolri sebagai bidang kehumasan yang “Aktif Dalam Pelaporan dan Responsif”. Hal ini tentunya menarik untuk dianalisis mengenai aktivitas-aktivitas yang dilakukan Humas Polda Sumbar sehingga terwujudnya kinerja yang diharapkan serta proses komunikasi yang dilakukan dalam meraih kinerja tersebut. Beranjak dari hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan pembahasan yang lebih dalam mengenai komunikasi Humas Polda Sumbar dalam mewujudkan kinerja yang objektif, dipercaya dan partisipasi, karena bagaimanapun juga tujuan akhir dari komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar yaitu membangun kepercayaan masyarakat sehingga terjadi perubahan perilaku pada diri masyarakat yang ditunjukkannya dari partisipasi dalam menjaga keamanan dan ketertiban.

## **1.2 Rumusan masalah**

Instansi Kepolisian merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memiliki image negatif ditengah masyarakat, dan untuk memperbaiki image tersebut salah satu hal yang

dilakukan oleh Polri yaitu meningkatkan peran humas dalam menyampaikan informasi secara transparan kepada masyarakat yang tujuannya tidak lain supaya masyarakat mengetahui kinerja Polri, dan melalui informasi yang diberikan diharapkan opini masyarakat mengenai Polri berubah dan tingkat kepercayaan masyarakat menjadi meningkat dan dengan hal itu masyarakat tentunya akan bersedia bekerja sama dan berpartisipasi dengan satuan Kepolisian dalam menjaga Kamtibmas.

Meskipun Polri percaya bahwa komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polri dapat memperbaiki citra Polri akan tetapi personil dari humas itu sendiri bukanlah orang-orang yang pernah menempuh pendidikan komunikasi. Hal ini sebagaimana yang terjadi di Bidang Humas Polda Sumbar dimana mayoritas personilnya adalah lulusan SMA. Tidak itu saja, jumlah personil yang dimiliki Bidang Humas Polda Sumbar juga terbatas karena terdapat beberapa sub bidang yang masih kosong akibatnya personil dari sub bidang lain harus melaksanakan tugas dari sub bidang yang masih kosong tersebut sehingga beban kerja semakin besar. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi kepada perwujudan kinerja dari Humas Polda Sumbar itu sendiri, akan tetapi fakta yang terjadi sebaliknya, dimana walaupun terdapat kekurangan-kekurangan dalam bidang kehumasan Polda Sumbar tetapi kinerja yang diharapkan dapat terwujud hal ini ditandai dengan diperolehnya penghargaan atas prestasinya memberikan informasi-informasi yang objektif secara aktif kepada masyarakat sehingga dari informasi-informasi yang diberikan tersebut dapat membangun kepercayaan masyarakat kepada instansi Polri.

Beranjak dari temuan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai komunikasi yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar untuk mewujudkan kinerja objektif, dipercaya dan partisipasi mengingat keterbatasan-keterbatasan yang dimiliki oleh bidang humas tersebut akan tetapi kinerja yang diharapkan dapat terwujud. Atas hal tersebut maka

dirumuskan masalah sebagai berikut: **Bagaimana komunikasi yang dilakukan humas Polda Sumbar dalam mewujudkan kinerja yang objektif, dipercaya dan partisipasi?**

### **1.3 Tujuan penelitian:**

Berdasarkan kepada rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menggambarkan aktivitas yang dilakukan Humas Polda Sumbar dalam mewujudkan kinerja yang sesuai motto objektif, dipercaya dan partisipasi.
2. Untuk menganalisis proses komunikasi Humas Polda Sumbar mewujudkan kinerja yang sesuai motto objektif, dipercaya dan partisipasi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini penulis berharap ada beberapa manfaat yang dihasilkan baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis, yaitu :

- 1.4.1. Kegunaan akademisi : Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang komprehensif bagi kajian ilmu komunikasi, terutama bagi pengembangan studi tentang komunikasi Humas dalam membentuk citra positif Polri.
- 1.4.2. Kegunaan Praktis: Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi para praktisi Humas di Polda Sumbar sebagai salah satu sarana untuk membentuk citra positif Kepolisian dimata masyarakat serta memberikan gambaran yang jelas mengenai komunikasi dan hambatan yang terjadi Humas di Polda Sumbar dalam membangun kinerja anggota Kepolisian.