

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Krisis dapat terjadi pada sebuah perusahaan, lembaga, organisasi atau instansi, termasuk salah satunya pada lembaga kepolisian yang tidak lepas dari guncangan baik dari dalam maupun luar organisasi (Alfiyati et al., 2019). Pada pertengahan tahun 2024, terjadi kasus kriminal yang melibatkan anggota kepolisian. Dua orang personel yang bertugas di Ditsamapta Polda Sumbar melakukan perampokan terhadap mobil pengangkut uang senilai Rp 6,2 Miliar untuk pengisian mesin ATM. Aksi perampokan ini terjadi di Padang Pariaman, pada Selasa 27 Agustus 2024 sekitar pukul 01.30 WIB dini hari (Hamzah, 2024).

Motif pelaku melangsungkan aksi perampokan ini karena terlilit hutang yang cukup besar (Afrianto, 2024). Berdasarkan penelusuran peneliti pada beberapa media online, aksi perampokan ini langsung dilaporkan ke Polres Padang Pariaman, dan selanjutnya tim Polda Sumbar segera mengejar pelaku. Tidak sampai 24 jam, pelaku HS yang merupakan seorang warga sipil dapat langsung di tangkap. Sementara itu, dua oknum kepolisian yang terlibat dalam kasus ini langsung menyerahkan dirinya kepada pihak kepolisian selang beberapa jam setelah pelaku HS ditangkap. AKBP Ahmad Faisol Amir mengatakan bahwa tiga pelaku yang diamankan, dua diantaranya adalah anggota kepolisian dan satu pelaku adalah warga sipil yang berprofesi sebagai driver ojek online. "Satu tersangka HS (38) telah kami tangkap di rumahnya di

Siteba, kota Padang dan dua pelaku lainnya NPP (29) dan MSA (21) menyerahkan diri ke Polda Sumatera Barat” (Amir, 2024).

Kasus ini mendapatkan banyak perhatian dari berbagai kalangan baik masyarakat, media, serta pihak keamanan. Hal ini terbukti dengan banyaknya pemberitaan di media sosial yang dapat dilihat pada akun instagram @babesumbar, @infosumbar_24jam, @infominang.id, @padangekspres, dan masih banyak akun lainnya yang memberitakan kasus ini. Kasus ini juga ramai diberitakan melalui portal online *website*, diantaranya Tempo.co, kompas.id, Kompas.com, dan AntaraSumbar yang membahas kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM yang melibatkan oknum kepolisian tersebut. Pemberitaan yang banyak mengenai kasus perampokan yang melibatkan anggota kepolisian ini sebagai pelaku membuat opini masyarakat menjadi negatif, dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian. Turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian karena kasus ini tampak pada banyaknya komentar negatif yang dilayangkan oleh pengguna media sosial terhadap pemberitaan.

Kasus perampokan ini menyebabkan krisis terhadap pihak kepolisian tidak dapat dihindari. Berbagai komentar negatif oleh pengguna media sosial terhadap kepolisian banyak ditemukan sebagai bentuk ketidakpercayaan dan kekecewaan masyarakat pada instansi polri khususnya Polda Sumbar. Hal ini dapat dilihat pada akun *youtube* @tvOneNews dan @KOMPASTV yang menampilkan pemberitaan kasus perampokan tersebut. Terdapat komentar dari publik yang menyebutkan tidak percaya terhadap kepolisian, kemudian

menyebutkan polisi sebagai mafia, polisi pihak yang mempermalukan negara, serta berbagai bentuk hujatan lainnya terhadap pihak kepolisian.

Berbagai kasus kejahatan yang melibatkan oknum polisi semakin memperkuat bahwa ada yang salah dengan institusi pengayom masyarakat ini (Al Fath, 2025). Keterlibatan anggota kepolisian dalam tindak kejahatan memberikan citra buruk bagi institusi Polri dan membuat masyarakat meragukan integritas dan profesionalisme kepolisian (Daeng et al., 2024). Krisis yang melanda sebuah instansi akan menjadi faktor penghambat kinerja instansi (Suryani & Sagiyanto, 2018). Oleh karena itu, bidang Hubungan Masyarakat Polda Sumbar perlu untuk melakukan manajemen krisis untuk menyelesaikan masalah yang terjadi. Manajemen krisis perlu dilakukan oleh humas dengan tujuan mengantisipasi hal yang tidak diinginkan (Alfiyanti et al., 2019).

Manajemen krisis merupakan upaya yang ditempuh untuk menangani krisis serta upaya yang dilalui untuk mencegah agar dampak yang ditimbulkan oleh krisis tidak semakin meluas (Widhara, 2023). Manajemen krisis bukanlah sebuah hal yang mudah. Mengelola krisis tidak hanya sekedar hadir di depan media tanpa menggunakan strategi humas yang komprehensif, tepat, dan cermat terutama pada instansi kepolisian (Alfiyati et al., 2019). Polisi membutuhkan reputasi yang baik untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat Indonesia (Whidara, 2023).

Kepercayaan dari masyarakat terhadap Polri mengalami penurunan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Rizqullah, 2025). Berbagai

kasus yang melibatkan anggota kepolisian secara tidak langsung menjadi penyebab turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Hal ini tampak dari hasil survei Timur Barat *Research Center* (TBRC) pada Januari 2022 yang dilansir dari salah satu media online Antanews.com tentang tren kepercayaan terhadap kepolisian 2022, tingkat kepercayaan berada pada angka 86,2 persen (Ameliya, 2022). Pada bulan Oktober 2022 tingkat kepercayaan menurut pesat menjadi 49 persen menurut survei litbang Kompas.id (Hendarto, 2023). Dapat dikatakan bahwa salah satu faktor yang menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap Polri disebabkan oleh pelanggaran hukum yang melibatkan oknum polisi itu sendiri. Oleh karena itu, penting bagi pihak kepolisian untuk selalu menjaga kepercayaan masyarakat, sebab polisi memberikan pengayoman kepada masyarakat, dan itu merupakan salah satu peran utama kepolisian.

Rendahnya tingkat kepercayaan dari masyarakat menjadi sebuah krisis bagi instansi kepolisian (Hasibuan, 2023). Adanya krisis akan mengganggu aktivitas dan memberikan dampak buruk terhadap kinerja instansi (Alfiyati et al., 2019). Saat terjadinya krisis, humas kepolisian harus mampu melakukan manajemen krisis dengan baik untuk mengatasi berbagai dampak buruk yang ditimbulkan dan untuk mengembalikan reputasi lembaga kepolisian (Chandra et al., 2025).

Komunikasi krisis menjadi bagian dalam manajemen krisis secara keseluruhan dalam kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024 yang melibatkan anggota kepolisian di Polda Sumbar, karena humas

harus mampu dalam menyusun pesan dengan tepat, memilih media komunikasi yang efektif, dan menentukan waktu yang tepat untuk menyampaikan pesan agar terhindar dari spekulasi liar publik. Komunikasi krisis merupakan proses strategis yang disusun untuk meminimalisir kerusakan akibat krisis terhadap instansi dan *stakeholder* (Coombs, 2015). Dalam hal ini, segala tindakan yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar dalam manajemen krisis adalah bentuk penerapan komunikasi krisis yang terencana untuk mengatasi dampak buruk yang ditimbulkan.

Saat terjadinya krisis, media massa dan berbagai *platform* media sosial menjadi alat utama untuk penyampaian informasi, sehingga kelalaian dalam pengelolaan komunikasi akan memperburuk reputasi institusi (Shafira et al., 2025). Oleh karena itu, media monitoring menjadi salah satu instrumen penting dalam aktifitas manajemen krisis karena akan membantu humas untuk menganalisis isu, mengawasi opini publik serta menilai arah pemberitaan yang akan berdampak terhadap reputasi instansi (Fadillah, 2024). Selain itu, strategi hubungan media turut menjadi alat vital dalam manajemen krisis, karena strategi hubungan media akan menunjang kegiatan humas untuk memastikan informasi yang disebarkan kepada publik bersifat akurat (Setiadarma, 2022). Oleh karena itu, media monitoring dan strategi hubungan media adalah bagian penting dari komunikasi krisis.

Penelitian mengenai manajemen krisis bukan satu-satunya penelitian yang pernah dilakukan. Penelitian mengenai manajemen krisis pernah dilakukan oleh Rizqy Alfiyati, dkk (2019), dengan judul Manajemen Krisis

Dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota Oleh Humas Polda Sulawesi Tengah. Penelitian ini mengkaji tentang strategi manajemen krisis yang digunakan oleh Humas Polda Sulawesi Tengah yang melibatkan anggotanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Polda Sulteng menerapkan 6 (enam) langkah dalam proses manajemen krisis, yaitu: 1) Melakukan identifikasi krisis dengan menurunkan Propam untuk melakukan investigasi, 2) Membentuk Tim Kehumasan Krisis (TKK) yang terdiri dari Satker Propam, Humas, Satres Narkoba, dan Binmas, 3) Menganalisa krisis dengan mengidentifikasi pokok masalah, merumuskan solusi, dan transparansi dalam pemberitaan, 4) Menyusun alternatif tindakan melalui klarifikasi dan pemberian hak jawab, 5) Implementasi kegiatan komunikasi public Polda Sulteng seperti konferensi pers, jumpa pers, dan *new release*, 6) Evaluasi kegiatan kehumasan yang lebih terbuka dan manajemen media membuahkan hasil yaitu pemberitaan yang lebih seimbang, terutama pemberitaan soal keputusan atau tindakan yang mereka ambil terhadap anggotanya.

Penelitian dengan judul Manajemen Krisis *Public Relations* Polda Jabar Dalam Membangun Citra Positif Melalui Media Massa pernah dilakukan oleh R.A. Shofya Sartikasari Widhara. Penelitian tersebut memiliki fokus yang serupa dengan penelitian ini, yaitu mengenai manajemen krisis. Penelitian ini berfokus pada strategi manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas Polda Jawa Barat dalam memulihkan reputasi institusi setelah munculnya kasus yang melibatkan salah satu anggotanya. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bentuk manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas

Polda Jabar yaitu melalui koordinasi dengan Polsek Cirebon serta penyelidikan internal yang dilakukan oleh Propam. Selanjutnya, Humas Polda Jabar selalu aktif memantau pemberitaan di media massa selama terjadinya krisis. Tahapan terakhir yaitu pemulihan dengan melakukan berbagai aktivitas positif, membangun hubungan baik dengan public, dan rutin memperbaharui informasi seputar kegiatan positif yang dilakukan. Melalui serangkaian proses diatas, kasus kekerasan yang dilakukan oleh oknum kepolisian terhadap anak tirinya dapat dikelola secara efektif.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini karena akan mengkaji tentang bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar melalui kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024. Adapun kebaharuan dari penelitian ini adalah pertama, penelitian ini fokus pada kasus spesifik yang originalitas terjadi di Sumatera Barat dan melibatkan 2 orang anggota kepolisian yang berdinasi di Polda Sumbar sendiri. Penelitian ini akan memberikan wawasan lebih mendalam tentang manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas Polda Sumbar. Kedua, penelitian ini akan menganalisis bentuk manajemen krisis yang diterapkan oleh Humas Polda Sumbar pada kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024, mulai dari pra krisis, saat terjadinya krisis, hingga pasca krisis.

Peneliti melakukan analisis terhadap beberapa penelitian yang memiliki topik serupa dengan penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian sebelumnya mengenai Humas Polda Sumbar, tidak ada mengkaji pasca krisis atau evaluasi kegiatan manajemen krisis yang dilakukan. Maka

evaluasi respon krisis oleh Humas Polda Sumbar akan menjadi bagian penting dalam kebaruan penelitian ini. Studi kasus yang diangkat dalam penelitian ini menarik untuk dikaji, karena dalam kasus ini, Humas Polda Sumbar harus menangani banyaknya tekanan dalam waktu yang bersamaan, yaitu tekanan dari public, dari institusi internal, dan juga desakan dari media. Selanjutnya, dalam penelitian pada kasus ini, Humas Polda Sumbar harus melakukan manajemen krisis sekaligus melakukan pemulihan citra institusinya karena anggotanya sebagai pelaku dalam kasus ini.

Kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024 yang melibatkan oknum kepolisian menjadi sebuah guncangan besar yang berdampak untuk reputasi dan kepercayaan masyarakat terhadap Polda Sumbar. Hal ini terbukti dengan berbagai komentar masyarakat terhadap kasus ini di media sosial serta banyaknya pemberitaan oleh berbagai media mengenai kasus ini. Penelitian ini perlu dilakukan karena dalam kondisi ini, tugas humas tidak lagi hanya sekedar menyampaikan informasi, namun juga sebagai aktor penting untuk menjaga pondasi institusi di tengah tekanan berbagai pihak. Kondisi ini memaksa munculnya pola komunikasi krisis yang berbeda dari biasanya, sebab pada satu sisi humas harus menjaga reputasi instansi, namun pada sisi lain harus tetap menjaga transparansi dan kepercayaan publik.

Saat ini belum ada penelitian yang secara utuh membahas tentang cara lembaga kepolisian Humas Polda Sumbar menjalankan strategi komunikasi dari pra-krisis hingga pasca krisis dalam kasus yang disebabkan oleh pihak

internal. Kekosongan penelitian ini berdampak pada lemahnya landasan dan keefektifan perumusan kebijakan komunikasi krisis di institusi Polri. Dengan demikian, penelitian ini akan meningkatkan pembahasan manajemen krisis pada institusi publik yang hierarkis dan bersifat militer. Oleh karena itu, penelitian ini berperan terhadap upaya pihak kepolisian mengembalikan kepercayaan dari masyarakat yang menjadi isu mendasar bagi kepolisian saat ini.

Penelitian ini dapat membantu lembaga kepolisian dalam mengelola krisis dengan baik, menjaga kepercayaan masyarakat dengan pihak lainnya, serta meningkatkan transparansi dalam setiap situasi dan kondisi yang melibatkan masyarakat. Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, maka penulis tertarik untuk meneliti Manajemen Krisis Humas Polda Sumbar (Studi Kasus Perampokan Mobil Pengangkut Uang ATM Tahun 2024).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana manajemen krisis Humas Polda Sumbar pada kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024 ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui manajemen krisis yang dihadapi Humas Polda Sumbar pada kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024 mulai dari tahap pra krisis, saat terjadinya krisis, hingga pasca krisis.

2. Untuk mengetahui hambatan yang dihadapi Humas Polda Sumbar dalam melakukan aktifitas manajemen krisis pada kasus perampokan mobil pengangkut uang ATM tahun 2024.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi pengetahuan dan menambah wawasan tentang manajemen krisis oleh humas dalam sebuah lembaga atau institusi, serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam membuat sebuah karya ilmiah khususnya mengenai topik manajemen krisis oleh humas.

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah diharapkan agar penelitian ini bisa menjadi pertimbangan oleh berbagai pihak dalam mengelola manajemen krisis.

