

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Strategi adalah suatu bentuk proses perencanaan komunikasi antar sesama manusia yang menyampaikan pesan, ide, dan tindakan secara efisien untuk mencapai suatu tujuan bersama. Dalam sebuah organisasi tentunya komunikasi akan saling berkaitan, hal ini menjadi suatu tolak ukur kesuksesan dalam berorganisasi. Maka dari itu perencanaan tanpa adanya suatu komunikasi dalam sebuah organisasi tidak akan berjalan dengan baik. Perlunya berkomunikasi antar anggota organisasi untuk dapat memberikan suatu informasi peristiwa atau suatu permasalahan untuk diselesaikan secara bersama-sama. Hal ini tentu saja berkaitan dengan suatu proses perencanaan berkomunikasi secara efisien. Apabila kita mampu mempelajari dan memahami proses perencanaan berkomunikasi dalam suatu organisasi, kita akan mampu mempengaruhi anggota-anggota untuk bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan bersama. Menurut Hafied Cangara, strategi komunikasi merupakan suatu kombinasi perencanaan komunikasi yang terbaik mulai dari komunikator, komunikan, saluran bahkan pesan untuk mencapai suatu tujuan bersama secara optimal (Ariyandi et al., 2020). Adapun juga untuk komunikasi organisasi dapat kita artikan bahwa komunikasi organisasi sebagai suatu proses penyampaian pesan dan saling tukar pendapat antara satu sama lain dalam hubungan yang saling bergantung dalam mengatasi kondisi lingkungan yang berubah-ubah untuk dapat diselesaikan secara bersama (Siregar et al., 2021).

Hubungan yang positif dan harmonis akan dirasakan secara langsung oleh masyarakat Brebes internal maupun eksternal, hal ini juga tentunya berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat Brebes kepada suatu Institusi Kepolisian Brebes bagaimana peran positif kepolisian dalam menjaga dan mempertahankan citra kepercayaan dan reputasi kepolisian melalui media sosial. Maka dengan adanya

humas sebagai jembatan antara masyarakat dengan kepolisian akan menghadirkan proses penyampaian pesan antara komunikator dengan komunikan secara baik. Karena humas memiliki peranan dan fungsi penting dalam memainkan dan mempengaruhi opini publik dengan memanfaatkan media sosial. Maka dari itu jelas humas atau hubungan masyarakat dalam Institusi Kepolisian harus memiliki strategi komunikasi organisasi yang baik, dalam meningkatkan citra kepercayaan polisi terhadap publik.

Masyarakat Brebes tentunya menginginkan kesejahteraan hidupnya dalam bernegara, hal ini menjadi suatu tugas pemerintah dan aparat negara akan tetapi masyarakat juga memiliki peran penting sekaligus berpartisipasi dalam menjaga ketertiban, kenyamanan, dan tentunya pembangunan serta kemajuan suatu negara Indonesia. Dalam aparat negara kepolisian bukan hanya melakukan pelayanan dan menyebarkan informasi melalui media sosial saja pada masyarakat, akan tetapi juga bertugas menjaga keamanan, ketertiban dalam lingkungan masyarakat Brebes. Hal ini tentunya menjadi suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh polisi untuk dapat lebih dekat lagi dengan suatu masyarakat agar terciptanya suatu hubungan positif dan harmonis dengan masyarakat dan kepolisian. Sehingga terciptanya suatu hubungan kerjasama yang baik antar masyarakat Brebes dengan Institusi Kepolisian dalam memberantas suatu tindakan kriminal, bahkan masyarakat menjadi role model bagi polisi agar mendapatkan suatu informasi pengaduan secara langsung terkait tindakan kejahatan di lapangan. Suatu program reformasi birokrasi menjadi suatu penopang pertama dalam mensukseskan dan memberikan pesan positif pada program pemerintah yaitu melakukan strategi ketertiban, keamanan suatu sistem pada organisasi yang paling efektif, dan tentunya efisien, sehingga aparat negara polisi dapat melayani masyarakat dengan baik dan juga menjadikan suatu hubungan yang baik antara publik dengan Institusi Kepolisian Brebes. Meskipun dengan demikian komunikasi polres Brebes dengan masyarakat Brebes tidak bisa kita pungkiri bahwa sebagian masyarakat juga masih belum paham betul terkait informasi yang diberikan oleh Polres Brebes, hal ini menjadi suatu permasalahan dan suatu tantangan bagi humas Polres Brebes dalam menyampaikan informasi secara efisien melalui media sosial.

Permasalahan di tengah-tengah masyarakat Brebes ini mencakup sebagian besar masyarakat Brebes kurang memahami suatu fungsi dan peran Polres Brebes, sehingga citra mereka dapat terdistorsi atau suatu penyimpangan makna, sehingga menjadi suatu penghambat upaya sebuah peningkatan citra Polres Brebes. Adapun juga ada sebuah tanggapan atau suatu respon negatif di media sosial instagram dan facebook humas Polres Brebes oleh masyarakat Brebes yaitu terdapat suatu tanggapan yang negatif atau sebuah kritik terhadap Polres Brebes diberbagai platform media sosial humas Polres Brebes, yang mana ini dapat mempengaruhi suatu citra kepercayaan masyarakat Brebes. Selain dari itu juga strategi komunikasi yang belum efektif yang mana apakah strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas Polres Brebes sudah sesuai dan efektif dalam menjangkau suatu masyarakat atau belum sesuai. Hal ini dari ketiga poin permasalahan diatas menjadi suatu masalah yang harus diselesaikan dengan secara bijak, karena masyarakat Brebes masih minim pengetahuan atau pemahaman terhadap Polres Brebes, kurang memahami informasi yang disampaikan melalui media sosial, sehingga memberi tanggapan yang negatif dan tentunya ini harus diperhatikan dan evaluasi tentang suatu strategi komunikasi yang belum efektif untuk diperbaiki. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi humas Polres Brebes bagaimana strategi komunikasi organisasinya dalam meningkatkan citra kepercayaan masyarakat Brebes melalui media sosial.

Peran profesi humas sangat erat kaitanya dengan komunikasi dan merupakan suatu perwujudan bentuk public relation dimana humas memiliki faktor utama dalam suatu Institusi Kepolisian bagaimana menjalin suatu hubungan yang erat dengan masyarakat. Humas berperan penting dalam memberikan suatu pesan dan informasi terkait suatu hal yang penting untuk disalurkan kepada publik atau masyarakat, membujuk masyarakat, dan mengintegrasikan kepada masyarakat sebagai bagian dari proses mengkomunikasikan isi informasi melalui platform media yang sering digunakan kepada publik. Sebagai perwujudan tugas polisi dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Maka dari itu humas merupakan hal yang penting dalam sebuah Institusi Kepolisian terkhusus Polres Brebes.

Kehumasan merupakan sebuah kunci komunikasi untuk mencapai suatu visi dan misi tercapai, terutama dalam berorganisasi. Komunikasi organisasi humas adalah suatu bentuk komunikasi antara komunikator dengan komunikan, individu atau kelompok dalam menjalin suatu hubungan berorganisasi untuk bekerjasama dalam terwujudnya tujuan organisasi. Oleh karena itu pentingnya humas dalam sebuah organisasi atau di suatu Institusi terkhusus di Polres Brebes, tim profesional humas harus memiliki perencanaan yang baik untuk dapat memberikan pelayanan informasi kepada publik melalui media sosial sekaligus bagaimana humas menciptakan citra positif polisi pada tubuh masyarakat, hal demikian yang melatarbelakangi penulis ingin meneliti bagaimana strategi komunikasi organisasi Humas Polres Brebes, bagaimana menjaga dan membangun komunikasi yang baik agar diterima oleh masyarakat serta bagaimana Humas Polres Brebes menciptakan citra pada suatu Institusi Kepolisian kepada masyarakat, menimbang kemudian banyak masyarakat membutuhkan kinerja pelayanan positif dari Polres Brebes sebagai aparat negara. Maka dengan hal itu penulis akan membuat kajian penelitian berkait dengan judul “Strategi Humas Polres Brebes Dalam Meningkatkan Citra Kepercayaan Masyarakat Melalui Media Sosial”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah yang ditemukan, maka permasalahan yang diungkapkan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman masyarakat Brebes terkait fungsi dan tugas Humas Polres Brebes.
2. Respon negatif masyarakat Brebes di media sosial instagram dan facebook terkait pelayanan yang dilakukan oleh Polres Brebes.
3. Strategi komunikasi yang belum efektif dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui media sosial.

2. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi penelitian agar tidak terlalu meluas keluar dari konteks pembahasan yang dimaksud dan tujuan agar lebih terarah serta fokus, maka dari itu penelitian ini akan membatasi lingkup pada penelitian sebagai berikut:

1. Hanya untuk lingkungan Humas Polres Brebes dan tidak untuk humas di luar Polres Brebes.
2. Wawancara kepada kepala dan anggota Humas Polres Brebes dan tidak untuk anggota yang bukan dari bagian Humas Polres Brebes.
3. Hanya untuk media sosial instagram dan facebook tidak untuk media sosial seperti youtube, tiktok, twitter dan lain sebagainya.

3. Pertanyaan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, pertanyaan penelitian yang akan digunakan agar dapat membuahkan hasil yang maksimal sesuai latar belakang dan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi organisasi Humas Polres Brebes dalam meningkatkan kepercayaan pada masyarakat terkait pelayanan melalui media sosial yang dilakukan Polres Brebes?
2. Bagaimana strategi komunikasi Humas Polres Brebes dalam menjaga dan membangun citra melalui media sosial kepada masyarakat Brebes?
3. Apa saja tantangan dalam mengelola media sosial untuk dapat menciptakan citra kepercayaan polisi di mata publik?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian diatas, peneliti mendapatkan tujuan-tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi Humas Polres Brebes dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan melalui media sosial Polres Brebes.
2. Untuk mengetahui strategi komunikasi Organisasi Humas Polres Brebes dalam menjaga dan membangun citra Polres Brebes melalui media sosial.
3. Untuk mengetahui tantangan dalam mengelola media sosial untuk dapat menciptakan citra kepercayaan polisi di mata publik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memiliki suatu kegunaan teoritis diantaranya sebagai berikut:

a. Bagi Civitas Akademik

Manfaat yang akan diperoleh bagi civitas akademik diharapkan untuk menjadikan sebuah teori tentang strategi komunikasi organisasi humas dalam meningkatkan citra kepercayaan melalui media sosial sebagai bahan referensi dan tentunya untuk menambah sebuah pengetahuan untuk mendukung suatu penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

b. Bagi Para Peneliti

Manfaat yang akan diperoleh bagi para peneliti diharapkan untuk menambah dan memperluas pengetahuan tentunya pengetahuan baru terkait strategi komunikasi organisasi humas dalam meningkatkan citra kepercayaan masyarakat melalui media sosial.

2. Kegunaan Praktis

Manfaat kegunaan praktis yang akan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang akan diperoleh bagi mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan khazanah tentang strategi komunikasi organisasi humas sebagai salah satu kunci kesuksesan dalam menjalani sebuah hubungan dengan masyarakat, sekaligus modal untuk terjun ke dalam organisasi.

b. Bagi Dosen

Manfaat yang akan diperoleh bagi akademik diharapkan menambah pengetahuan tentang strategi komunikasi dalam kehumasan untuk meningkatkan citra melalui media sosial. Dan sekaligus menjadikan penelitian ini sebagai bahan pengajaran tentang strategi komunikasi organisasi humas.

c. Bagi Polres Brebes

Manfaat yang akan diperoleh bagi Institusi Kepolisian Resor Brebes diharapkan menambah sebuah data untuk humas terkait strategi komunikasi organisasi humas yang sudah tersusun atau terstruktur rapi dalam bentuk skripsi, dan menjadi sebuah masukan atau saran serta gambaran bagi humas Polres Brebes.

d. Bagi Masyarakat

Manfaat yang akan diperoleh bagi masyarakat diharapkan penelitian ini menjadi ilmu untuk membuka pikiran dan menambah wawasan tentang strategi komunikasi organisasi humas dalam Institusi Kepolisian, sehingga masyarakat selalu berpikiran positif pada kinerja kepolisian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

E. Metodologi Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan suatu hal untuk mendapatkan suatu data secara ilmiah yang mana bertujuan untuk lebih valid dan ilmiah dalam melakukan suatu penelitian. Dalam hal ini untuk melakukan suatu penelitian terdapat suatu kata kunci yang mana empat kunci tersebut adalah cara ilmiah, data,

tujuan, dan kegunaan yang berfungsi sebagai bahan metode untuk mempermudah dalam melakukan sebuah penelitian. Pada cara ilmiah ini yang artinya dalam melakukan suatu penelitian berlandaskan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Arti dari kata rasional sendiri yaitu suatu penelitian yang masuk akal. Arti kata empiris sendiri yaitu suatu penelitian yang dapat diamati oleh indra manusia, sedangkan kata sistematis merujuk pada suatu penelitian yang tentunya menggunakan suatu langkah tertentu secara logis (Prof. Dr. Sugiyono, 2013).

Metode penelitian umumnya disebut juga metodologi penelitian. Sedangkan dalam arti dari metodologi sendiri merujuk pada cara yang dilakukan dalam melakukan suatu penelitian untuk dapat melakukan suatu pengumpulan data dan menganalisis secara akurat untuk dapat dikembangkan kembali secara sistematis sehingga sesuai dengan rencana dalam menghasilkan data yang akurat dan tepat dalam sebuah penelitian. Metode penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu metode dalam melakukan suatu penelitian di lapangan secara mendalam yang memungkinkan mendapatkan suatu data yang banyak, sehingga dapat mengeksplorasi dari sebuah fenomena di lapangan lebih komprehensif. Metode kualitatif ini juga berlandaskan pada suatu filsafat postpositivisme yang mana untuk melakukan suatu penelitian pada suatu kondisi obyek yang alamiah (Prof. Dr. Sugiyono, 2013).