

BAB I

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Institusi Polri sebagai pelayan pelindung dan pengayom masyarakat sudah seharusnya memiliki citra positif di mata masyarakat. Sebagai instansi pemerintahan yang dalam tugas pokok dan fungsinya banyak bersentuhan dengan masyarakat, Polri dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik agar reputasi institusi tetap terjaga. Namun sejumlah peristiwa yang kini dihadapi oleh Polri cukup membuat citra dari institusi ini menurun. Saat ini institusi Polri sedang disorot oleh masyarakat umum, itu disebabkan oleh ulah oknum anggota Polri yang tersandung berbagai kasus, mulai dari kasus pembunuhan, peredaran narkoba, hingga oknum anggota Polri yang memiliki istri lebih dari satu. Yang paling menarik atensi publik adalah kasus pembunuhan Brigadir Nofriansyah Yoshua Hutabarat oleh atasannya, yaitu Irjen (Purn) Ferdy Sambo. Pada awal munculnya kasus ini ke permukaan, Ferdy Sambo sudah merancang sebuah skenario agar peristiwa yang sebenarnya terjadi tidak diketahui oleh publik. Namun setelah melalui berbagai pemeriksaan, salah satu tersangka kasus pembunuhan yang bernama Bharada Richard Eliezer membuat sebuah pengakuan bahwa Ferdy Sambo membuat skenario seolah-olah terjadi peristiwa tembak menembak, padahal yang sebenarnya terjadi adalah penembakan yang mengakibatkan hilangnya nyawa seseorang.

Kasus pembunuhan yang dipicu oleh amarah Irjen (Purn) Ferdy Sambo kepada Brigadir Nofriansyah Yoshua Hutabarat ini menyeret banyak anggota Polri, mulai dari tingkat perwira tinggi hingga tingkat tamtama terkena imbasnya. Sebagian besar dari mereka mengaku hanya menjalankan perintah dari Ferdy Sambo tanpa mengetahui ada peristiwa apa dibalik perintah yang diberikan. Karena perbuatannya, mantan Kadiv Propam Polri itu diberikan sanksi Pemecatan Tidak Dengan Hormat (PTDH) dalam sidang komisi kode etik Polri. Publik cukup geram dengan perbuatan yang sudah dilakukan oleh Ferdy sambo kepada ajudannya, mengapa seorang jenderal bintang dua bisa memiliki pemikiran untuk melakukan pembunuhan yang mana seharusnya anggota Polri itu

memberikan rasa aman kepada masyarakat. Kasus selanjutnya yang cukup menggemparkan yaitu kasus peredaran narkoba yang dilakukan oleh mantan Kapolda Sumatera Barat, Irjen Teddy Minahasa. Dalam kasus ini terdapat keterlibatan mantan Kapolres Bukittinggi AKBP Dody Prawiranegara yang notabene menjadi anak buah Irjen Teddy Minahasa semasa menjabat sebagai Kapolda Sumatera Barat. Barang haram yang di edarkan oleh mantan Wakapolda Lampung itu disinyalir merupakan barang bukti hasil pengungkapan kasus narkoba di Polres Bukittinggi. Berkat perilaku yang telah mencoreng nama baik institusi Polri, Irjen Teddy Minahasa dan AKBP Dody Prawiranega telah dinonaktifkan dari jabatannya dalam rangka pemeriksaan.

Lagi-lagi oknum anggota Polri membuat gaduh ditengah sejumlah permasalahan yang telah dijelaskan diatas. AKBP Aris Rusdiyanto mantan Kapolres Muara Enim Provinsi Sumatera Selatan membuat polemik, yaitu memiliki istri lebih dari 1 orang. Tidak tanggung-tanggung, lulusan Akpol tahun 2000 tersebut memiliki 4 orang istri, yang rata-rata pernikahannya dilakukan secara siri. Hal tersebut melanggar aturan karena secara dinas anggota Polri hanya boleh memiliki 1 orang pasangan, dalam hal ini istri atau suami. Ketiga kasus ini muncul ke permukaan dalam kurun waktu yang tidak terlalu jauh atau berdekatan antara satu dengan yang lainnya. Buntut dari rentetan kasus oknum anggota Polri yang melanggar aturan, kepercayaan publik terhadap institusi Polri menurun drastis. Dalam paparan Presiden Joko Widodo di Istana Negara yang dihadiri sejumlah pejabat Polri menyebutkan bahwa pada November 2021 indeks kepercayaan publik terhadap Polri berada di angka 80,2% dan pada Agustus 2022 turun ke angka 54% (Sumantri, 2022). Itu merupakan penurunan angka yang sangat ekstrem untuk institusi sebesar Polri, diperlukan strategi dan upaya untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memperbaiki reputasi institusi.

Selain tiga kasus diatas yang terjadi dalam waktu yang berdekatan terdapat permasalahan yang sudah sejak lama seolah-olah melekat pada institusi Polri, yaitu pungutan liar atau pungli. Permasalahan yang disebabkan oleh oknum polisi yang melaksanakan pekerjaannya dengan pamrih ini membuat Polri secara umum mendapat stigma yang kurang baik oleh masyarakat. Pungli paling umum terjadi di jalanan saat ada operasi kepolisian, kantor SATPAS (Satuan Penyelenggara Administrasi SIM), dan di

kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Tiga lokasi tersebut merupakan fungsi yang diemban oleh satuan lalu lintas dan semuanya bersentuhan dengan masyarakat. Dari masalah penilangan yang masih bisa disogok, sulitnya mengurus surat izin mengemudi, dan proses pengurusan pajak kendaraan yang rumit menambah kesan buruk dari masyarakat terhadap institusi Polri. Terlebih masyarakat yang pernah menjadi sasaran dari ulah oknum polisi yang tidak melaksanakan tugasnya dengan baik pasti memiliki rasa geram. Polri yang seharusnya dekat dan dicintai oleh masyarakat karena dalam perannya cukup banyak bersentuhan dengan masyarakat, justru bisa berbanding terbalik karena ulah oknum polisi yang kurang profesional.

Hasil penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa tugas polisi memiliki keterkaitan yang erat dengan masyarakat, karena masyarakat memiliki andil yang besar dan merupakan target utama dalam melaksanakan pelayanan (Siswanti, 2020). Berbagai kasus yang menyeret sejumlah anggota kepolisian seperti penyalahgunaan wewenang, investigasi kasus yang tidak kunjung menemui titik temu, dan penganiayaan lambat laun mampu membentuk opini publik ke arah yang negatif dan bisa mempengaruhi kepercayaan publik terhadap institusi Polri (Siswanti, 2020). Dua petikan di atas memberi pandangan bahwa Polri memang tidak bisa berjalan tanpa dukungan dari masyarakat, karena dari kedua belah pihak saling membutuhkan. Polri dalam hal ini sebagai unsur negara harus menjalin hubungan yang baik dengan masyarakat. Hal tersebut bisa dimulai dengan mewujudkan program prioritas Kapolri era Jenderal Listyo Sigit Prabowo yaitu slogan PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan). Slogan tersebut diharapkan bukan hanya penggalan kata saja, tetapi bisa diimplementasikan oleh seluruh anggota kepolisian dari tingkat atas sampai tingkat bawah. Sehingga kehadiran polisi mampu menjadi pelayan, pelindung, dan pengayom masyarakat bisa dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat

Terdapat beberapa upaya yang dilakukan oleh institusi Polri untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan mengikuti perkembangan zaman. Aplikasi SINAR (SIM Nasional Presisi), SIGNAL (Samsat Digital Nasional), dan ETL (Electronic Traffic Law Enforcement) merupakan sebagian inovasi yang dilakukan oleh Polri. Inovasi tersebut dilakukan agar meminimalisir adanya pungutan liar yang dilakukan

oleh oknum polisi di lapangan. Selain itu diluncurkannya beberapa aplikasi ini untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi, khususnya pada bidang lalu lintas. Untuk meredam kegelisahan masyarakat karena ulah oknum yang tidak bertanggungjawab, Polri melakukan pendekatan kepada masyarakat melalui media sosial. Saat ini Instagram menjadi salah satu media sosial yang dipilih oleh Polri untuk menyebarluaskan informasi kepada masyarakat. Minat publik terhadap aplikasi Instagram masih cukup tinggi sehingga media sosial ini diyakini mampu dijangkau oleh berbagai kalangan.

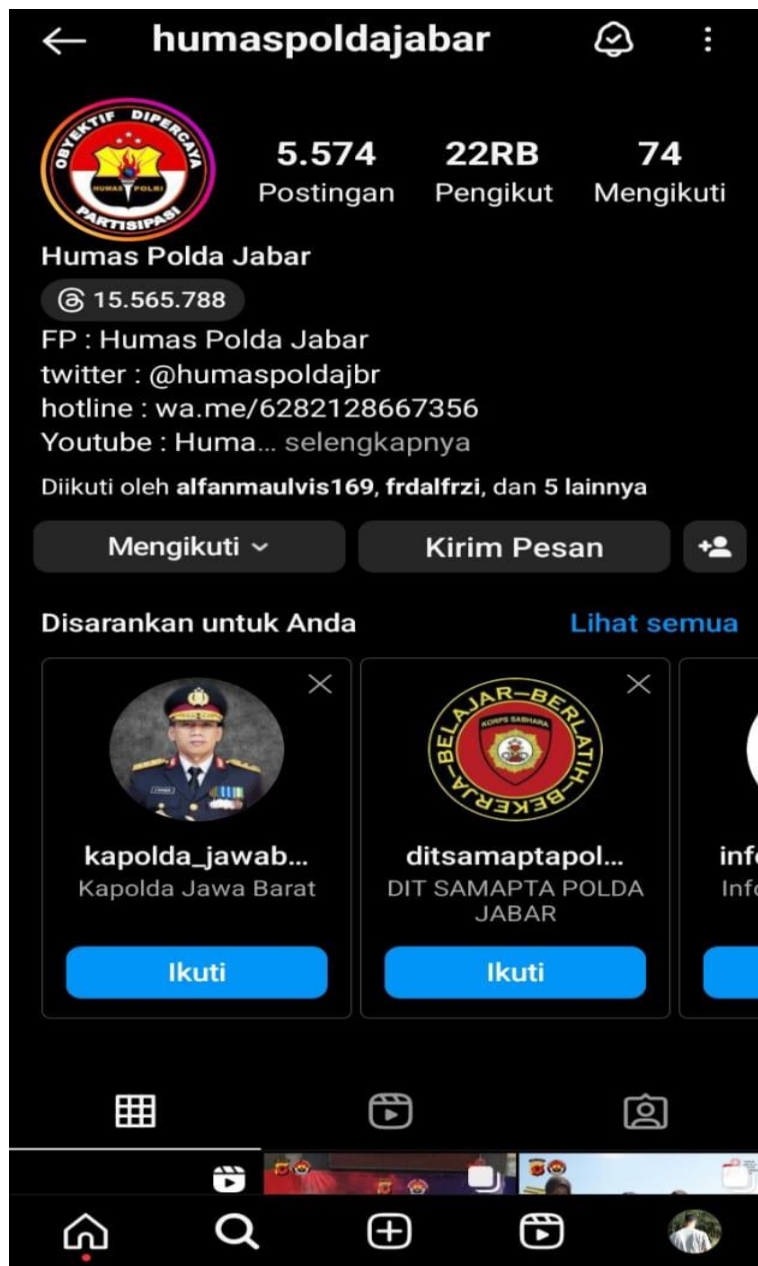
Dengan menggunakan media sosial Instagram, Polri menyadari bahwa peran humas memiliki andil yang cukup besar dalam mengontrol persepsi publik terhadap institusi. Perkembangan dunia kehumasan berjalan beriringan dengan perkembangan zaman, hingga saat ini humas berevolusi kearah yang lebih modern dengan berbagai kebaruan didalamnya. Kemajuan dunia kehumasan ini memiliki dampak positif terhadap tujuan dari organisasi, dalam hal ini institusi Polri. Dilakukannya berbagai kegiatan kehumasan di media sosial yang mampu menarik atensi publik dan menjalin hubungan baik dengan masyarakat merupakan contoh sisi positif dari kemajuan dunia kehumasan. Menurut Onong Uchjana Effendy humas atau *public relations* adalah proses komunikasi yang dilakukan secara dua arah antara organisasi dengan publik dengan tujuan utama yaitu menjalankan fungsi manajemen organisasi dan mempererat kerjasama didasari oleh rasa saling percaya (Musyarrofah, 2018). Salah satu kemajuan humas yaitu memanfaatkan media sosial yakni Instagram dengan melakukan kegiatan kehumasan didalamnya. Mulai dari memberikan informasi yang kredibel seputar organisasi, melakukan kampanye kehumasan, hingga mempersuasi masyarakat. Salah satu aspek yang menjadi poin plus dari Instagram adalah kemampuannya dalam menginspirasi dan mempengaruhi penggunanya. Melalui fitur-fitur seperti "*feed*" yang dapat dipersonalisasi, "*Explore*" yang menampilkan konten menarik berdasarkan minat pengguna, serta fitur belanja yang semakin berkembang, Instagram telah menjadi sumber inspirasi untuk beragam topik, mulai dari fashion, makanan, hingga gaya hidup sehari-hari. Pengguna dapat mengikuti akun-akun yang mereka sukai, berinteraksi dengan komunitas dengan minat yang sama, dan mendapatkan ide dan inspirasi baru dari konten yang mereka temui di Instagram.

Berkat hal tersebut menjadikan Instagram sebagai salah satu media sosial yang digemari oleh berbagai kalangan.

Instagram adalah aplikasi media sosial yang sangat populer di seluruh dunia, termasuk di Indonesia. Dengan lebih dari satu miliar pengguna aktif setiap bulannya, Instagram menawarkan berbagai fitur menarik yang memungkinkan penggunanya untuk berbagi foto, video, dan cerita sehari-hari mereka. Dalam kurun waktu beberapa tahun, penggunaan Instagram di Indonesia sangat meningkat, menjadi salah satu aplikasi media sosial paling banyak digunakan (Wijayanti, 2018). Seiring dengan berkembangnya teknologi, Instagram juga menjadi media yang efektif bagi para pelaku bisnis untuk mempromosikan produk mereka, serta bagi para influencer untuk memperluas jangkauan pengikut mereka. Instagram digunakan sebagai platform untuk bisnis dan promosi, banyak perusahaan ataupun organisasi dan bisnis kecil menggunakan Instagram untuk menjangkau pasar dan meningkatkan penjualan. Mereka memposting foto dan video produk mereka, serta menggunakan fitur seperti Stories dan Reels untuk meningkatkan visibilitas dan membuat interaksi dengan publiknya. Pada tahun 2018, sebuah jurnal ilmiah Indonesia, yaitu Jurnal Ilmu Komunikasi, mengeluarkan artikel berjudul "Kajian Fenomenologi Pengguna Instagram sebagai Media Sosial" yang membahas mengenai fenomena penggunaan Instagram di Indonesia. Dalam artikel tersebut, dijelaskan bahwa Instagram telah menjadi salah satu media sosial yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia, terutama di kalangan milenial dan generasi Z. Ditunjang dengan penggunaannya yang mudah dan praktis, Instagram menjadi platform media sosial yang sangat populer di Indonesia.

Data yang dihimpun dari DataIndonesia.id pengguna Instagram di Indonesia mencapai 97,17 juta pengguna per bulan Desember 2022, dengan kelompok usia paling aktif di 18-24 tahun dengan skala 38% (Mustajab, 2023). Media sosial Instagram sudah menjadi salah satu sarana untuk meningkatkan *brand awareness* yang outputnya meningkatkan kepercayaan publik terhadap organisasi atau institusi. Maka dari itu manajemen media sosial menjadi hal yang vital dan perlu ditangani oleh orang yang memiliki keahlian di bidangnya. Melalui media sosial Instagram, praktisi PR memiliki akses untuk menyampaikan pesan kepada masyarakat dan juga sebagai mediator komunikasi atau media penghubung pesan. Penyajian pesan yang baik dan terstruktur akan lebih mudah

diterima oleh masyarakat dan mengurangi resiko multitafsir dari pesan yang disampaikan. Pemanfaatan media sosial yang dibarengi dengan strategi kehumasan mampu membangun reputasi institusi dan memberikan citra positif melalui konten di media digital. Perkembangan teknologi seolah menjadi pemicu berkembangnya strategi-strategi humas saat ini, dengan munculnya media sosial dan minat masyarakat untuk menggunakannya cukup tinggi menjadikan kehumasan harus mampu beradaptasi dengan hal itu. Data lain yang peneliti amati dari Litbang Kompas menyatakan bahwa citra Polri berada di titik terendah dalam 2 tahun terakhir. Survei awal dilakukan pada Oktober 2021 menunjukkan citra positif Polri berada di angka 77,5%, angka ini bisa dibilang merupakan angka yang cukup baik untuk institusi sebesar Polri. Pada Juni 2022 citra positif Polri mengalami penurunan yang cukup tajam hingga 11,8% dan berada di angka 65,7%. Puncaknya terjadi pada periode Juni-Oktober 2022 mengalami penurunan drastis hingga 17,2% menjadi 48,5%. Karena rentetan kasus yang terjadi pada periode tersebut menjadikan citra positif Polri turun sangat ekstrem (Farisa, 2022).



Gambar 1 Halaman awal pada akun Instagram Humas Polda Jabar (Sumber:pribadi)

Dalam konteks media sosial, termasuk Instagram sebagai salah satu platformnya, citra dapat terbentuk melalui beragam faktor. Yang paling utama adalah konten yang diunggah pada akun Instagram, seperti foto dan video, dapat membentuk citra individu ataupun perusahaan. Pengguna Instagram dapat memilih konten apa yang ingin mereka bagikan, bagaimana mereka ingin mempresentasikan diri mereka, dan apa yang ingin mereka tunjukkan kepada dunia. Dengan demikian, jati diri atau persona dapat terbentuk melalui seleksi, penyuntingan, dan penataan konten yang diunggah. Terdapat contoh klasik yang

dilakukan perusahaan untuk membentuk citra di media sosial Instagram, yaitu perusahaan atau organisasi pemerintah yang menggunakan Instagram untuk menyebarkan informasi, mempromosikan program atau kampanye mereka, serta berinteraksi dengan masyarakat. Dengan menyajikan konten yang informatif, edukatif, dan inspiratif, perusahaan atau organisasi tersebut dapat membentuk citra yang positif dan membangun hubungan yang baik dengan pengikut mereka di Instagram. Citra adalah suatu gambaran atau representasi dari suatu objek, orang, atau hal yang dianggap penting atau menonjol. Citra dapat berupa gambar visual, kata-kata, atau bahkan perilaku dan tindakan seseorang atau suatu organisasi.

Citra sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk bisnis, politik, dan hubungan sosial. Citra perusahaan adalah gambaran yang dipercayai dan diinterpretasikan oleh publik tentang karakteristik, kinerja, dan citra keseluruhan perusahaan (Yusuf, 2018). Citra yang positif dapat membantu perusahaan untuk membangun kepercayaan dan loyalitas konsumen, meningkatkan reputasi, dan meningkatkan kemampuan untuk menarik dan mempertahankan tenaga kerja yang berkualitas. Namun, citra perusahaan juga dapat terpengaruh oleh berbagai faktor eksternal, seperti krisis atau berita negatif tentang perusahaan. Citra dapat dipengaruhi oleh media dan lingkungan sosial, serta implikasinya pada interaksi sosial dan hubungan antar kelompok. Dalam konteks perusahaan atau organisasi, citra di mata masyarakat merupakan hal yang sangat vital. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola citranya dengan hati-hati, termasuk dengan menjaga kualitas produk atau layanan, berkomunikasi dengan jelas dan transparan, dan menangani krisis dengan cepat dan tepat.

Institusi sebesar Polri tentunya menggunakan media sosial sebagai sarana untuk meningkatkan *brand awareness*, dengan media sosial Polri secara umum akan mengetahui apakah kegiatan yang dilakukan mendapat respons yang baik atau buruk dari masyarakat. *Brand awareness* menjadi penting untuk diperhatikan oleh institusi Polri karena dengan hal tersebut mampu menentukan strategi apa yang akan diambil selanjutnya untuk kemajuan institusi. Disinilah dibutuhkan seorang *social media specialist* dari anggota Polri yang memiliki kompetensi mumpuni sehingga mampu membawa dampak positif bagi institusi. Strategi yang matang dan terukur dapat diaplikasikan melalui media sosial dengan penyajian yang menarik dapat mempersuasi masyarakat untuk mau melihat media

sosial dari kepolisian dan setidaknya mengikuti perkembangan media sosial tersebut. Kepolisian Daerah Jawa Barat menggunakan media sosial Instagram sebagai sarana untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat. Media sosial yang dikelola oleh Bidang Humas Polda Jawa Barat ini memposting juga mengenai kegiatan-kegiatan para pejabat utama dan beberapa kegiatan lain Terdapat konten *charity* yang dilakukan oleh Polda Jawa Barat kepada masyarakat dan konten press release terkait pengungkapan kasus yang sudah dilakukan oleh Polda Jawa Barat. Bidang Humas Polda Jabar dipilih karena terdapat satu keganjilan yang sangat terlihat yaitu dari jumlah *follower* jika dibandingkan dengan akun Instagram kepolisian lainnya di pulau Jawa. Seperti pada akun Instagram yang dikelola oleh Bidang Humas Polda Jateng yang memiliki 84 ribu *follower* dan akun Instagram yang dikelola oleh Bidang Humas Polda Jatim memiliki 92 ribu *follower*, sedangkan akun Instagram yang dikelola oleh Bidang Humas Polda Jabar hanya memiliki 22 ribu *follower*. Jika dibandingkan dari jumlah penduduk, Provinsi Jawa Barat memiliki jumlah penduduk yang lebih banyak dibandingkan dengan dua provinsi diatas.

Merujuk pada latar belakang, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kurangnya penelitian mengenai pengelolaan media sosial institusi Polri khususnya di Polda Jawa Barat. Berangkat dari hal tersebut dan kepedulian peneliti, mendorong untuk mengkaji dan menganalisis bahasan ini. Ditengah gempuran berita tentang terendusnyalah oknum anggota yang mencoreng nama baik institusi Polri dan masuk dalam fase krisis kepercayaan publik, sejauh mana Humas Polda Jawa Barat merancang strategi digital agar membawa Polri kearah yang lebih baik dan menghilangkan persepsi serta stigma negatif di masyarakat. Hal tersebut menjadi penting untuk diperbaiki agar slogan Polri yang PRESISI (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi berkeadilan) dapat diimplementasikan dan dipedomani dalam setiap menjalankan tugas. Institusi yang seharusnya disegani dan dicintai oleh masyarakat justru sedang dalam keadaan diputar 360 derajat. Masyarakat memberi respons yang negatif di media sosial apabila ada konten yang menyuguhkan tentang kepolisian. Marwah Polri sebagai institusi penegak hukum harus diraih kembali dengan berbagai upaya yang bisa diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini akan menjawab bagaimana Humas Polda Jawa Barat mampu memanfaatkan media sosial Instagram sebagai media digital untuk meningkatkan kembali

kepercayaan publik dan memperbaiki reputasi Polri. Sejauh mana Polda Jawa Barat melalui satuan kerja Humas mampu memberikan kontribusi untuk menjaga citra Polri secara umum di mata masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat dalam menambah studi literatur mengenai pengelolaan media sosial di lingkungan pemerintahan khususnya pada institusi Polri.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, berikut merupakan rumusan masalah pada penelitian ini:

1. Bagaimana pengelolaan media sosial Instagram Humas Polda Jawa Barat dalam upaya meningkatkan citra Polri.

1.3 Tujuan Penelitian

Terdapat tujuan dari dilakukannya penelitian ini sebagai berikut:

Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial Instagram dalam kontribusinya terhadap citra Kepolisian Daerah Jawa Barat. Dengan beberapa fitur yang terdapat di platform Instagram, apakah Bidang Humas Polda Jawa Barat sudah memaksimalkan fitur yang tersedia untuk mengembalikan citra dan tingkat kepercayaan publik yang sempat turun akibat beberapa kasus yang terjadi di tubuh kepolisian.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Manfaat akademis pada penelitian ini adalah membantu untuk meningkatkan keterampilan analitis dengan membantu menganalisis data dan informasi yang dikumpulkan. Lalu penelitian ini diharapkan membantu dalam meningkatkan kemampuan pemecahan masalah yang dihadapi oleh organisasi pemerintahan dalam menggunakan media sosial Instagram.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu membantu untuk memecahkan masalah dengan lebih baik, serta mampu memberikan sudut pandang baru pada lingkup Digital Public Relations dan bisa dijadikan referensi ataupun studi literatur di masa yang akan

datang. Peneliti berharap agar penelitian ini berguna sebagai bahan analisis untuk menemukan solusi yang efektif dan tepat, juga menemukan hal-hal baru mengenai pengelolaan media sosial Instagram. Selain itu peneliti berharap penelitian ini mampu memberi bahan evaluasi terhadap institusi Polri khususnya Polda Jawa Barat dalam pemanfaatan media sosial agar mampu meningkatkan citra positif di masyarakat.

1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

1.5.1 Waktu Penelitian

Kegiatan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Analisis Isu dan Pengerjaan Proposal	■						
Bimbingan dan Revisi Proposal	■	■					
Pengumpulan Proposal			■				
Pengumpulan Data dan Observasi Media Sosial			■	■	■		
Pengolahan Data				■	■	■	
Verifikasi Data					■	■	
Bimbingan			■	■	■	■	
Sidang Akhir							■

Tabel 1.1

1.5.2 Lokasi Penelitian

Peneliti mengantongi data dan informasi valid yang dikaji lalu dimasukkan dalam penelitian ini dari beberapa lokasi yang disesuaikan dengan studi kasus yang diangkat dalam penelitian. Lokasi yang dimaksud adalah sebagai berikut

1. Kepolisian Daerah Jawa Barat

Alamat : Jl. Soekarno Hatta No.748, Cimenerang, Kec. Gedebage, Kota Bandung, Jawa Barat

Telepon : 022 7800011