

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media sosial *Instagram* memiliki pengguna bulanan aktif keempat terbanyak di dunia dengan 99,9 juta orang. Hal tersebut media sosial dapat mempengaruhi publik. Media sosial ini mempercepat adanya arus komunikasi dengan mendorong kontribusi dan umpan balik dari semua orang yang tertarik, dan merupakan percakapan dua arah ketika membandingkan ke media tradisional karena media sosial sendiri terbuka untuk umpan balik dan partisipasi (Mayfield, 2008).

Gambar 1.1  
8 Negara Pengguna Instagram Terbanyak



(Sumber: <https://dataindonesia.id/> (2022))

Media sosial *Instagram* sangat berpengaruh terhadap sebuah citra dari sebuah instansi kepada sudut pandang masyarakat, citra sendiri sangat dibutuhkan bagi seluruh instansi atau sebuah perusahaan karena citra adalah kesan yang diperoleh berdasarkan pengetahuan dan pengertiannya tentang fakta-fakta dan kenyataan (Soemirat & Ardianto, 2021). Citra positif sangatlah dibutuhkan bagi setiap instansi apalagi yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik karena dengan

adanya citra positif dari sebuah instansi akan membentuk sebuah kepercayaan lebih dari masyarakat. Perusahaan atau instansi memiliki citra yang baik dalam masyarakat dan dukungan baik dari masyarakat akan semakin meluas dan berimbas positif bagi sebuah perusahaan atau instansi (Ruslan, 2020).

Citra sangat dibutuhkan dalam sebuah instansi Polri dan peran humas dalam tindakan ini sangat memanfaatkan *platform* media sosial *Instagram* sebagai alat komunikasi publik yang dilakukan untuk mencegah terjadinya informasi yang tersebar luas di publik yang bisa membentuk opini publik terhadap suatu instansi. Media sosial *Instagram* ini juga adalah salah satu peranan humas dalam mempertahankan sebuah citra dari instansi terutama agar citra positif dari sebuah instansi tersebut tetap terjaga bagi masyarakat.

Secara resmi humas pada tahun 1954 ditetapkan pada instansi Polri dengan nama hubungan masyarakat. Pada instansi pemerintahan atau lembaga/perusahaan swasta lain baru diterapkan pada tahun 1970-an sebagai upaya menjembatani, berkomunikasi, dan menyampaikan informasi atau pesan-pesan dari lembaga/organisasi yang diwakilinya itu kepada pihak publik (Ruslan, 2020).

Pemberitaan yang dipublikasikan pada laman *Kompas.com* citra Polri menurun, mulai dari kasus pembunuhan berencana yang dilakukan oleh mantan Kepala Divisi Profesi dan Pengaman (Kadiv Propam) Ferdy Sambo terhadap Brigadir Nofriansyah Hutabarat menyebabkan memburuknya citra positif Polri. Survei Litbang Kompas citra positif Polri merosot 17,2 persen periode Juni-Oktober 2022. Juni 2022 lalu, citra positif Polri berada di angka 65,7 persen, kemudian merosot di angka 48,5 persen (Mustakim, 2023).

Instansi yang berhubungan langsung kepada masyarakat adalah instansi Polri, tugas yang dilakukan oleh instansi Polri adalah sebuah alat negara yang berfungsi sebagai pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, perlindungan, pengayoman, penegakan hukum, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia (Kesowo, 2010).

Di Daerah Istimewa Yogyakarta, kejadian klitih yang ditangani langsung oleh Polda DIY berujung pada dugaan salah ungkap kasus klitih. Kasus polisi diduga salah tangkap lima pelaku yang telah melakukan kekerasan dalam kasus kejahatan jalanan “klitih” tuduhan oknum aparat polisi melakukan tindakan kekerasan dan rekayasa kasus terus bergulir dan mengakibatkan berdampak terhadap citra kepolisian akibat kasus tersebut membuat citra Polda DIY semakin “terpuruk” dilansir dilansir dari laman *bbc.com*, pengiat dan pakar kembali menyerukan reformasi total di tubuh kepolisian. Namun staf ahli Kapolri mengklaim kepolisian telah melakukan langkah penindakan yang kongkrit (Redaksi, 2023).

Kasus tersebut kemudian didampingi oleh LBH Yogyakarta, Kantor Hukum Siti Roswati Handayani dan Kantor Hukum Suarkala (penasihat hukum Andi Muhammad Husein Mazhahiri) dan PKBH FH UGM (penasihat hukum Hakim Aqil Amirulloh dan Muhammad Musyafa Affandi), mewakili kepentingan hukum dan membela hak-hak para terdakwa (Redaksi, 2023).

Diperlukan strategi yang terencana dengan baik mampu menyusun dan mengatur sumber-sumber organisasi dengan unik dan menarik dengan tujuan agar suatu instansi mampu bertahan dalam waktu jangka yang lama berdasarkan kemampuan dan kelemahan internal, mengantisipasi perubahan dan tindakan yang dilakukan oleh lawan, rencana jangka panjang menjadi pegangan para praktisi humas dalam menyusun berbagai rencana teknis, langkah komunikasi yang akan diambil sehari-hari (Soemirat & Ardianto, 2021).

Inspektur Pengawasan Umum (Irwasum) Polri, Komjen Pol Agung Budi Maryoto memimpin rapat analisa dan evaluasi (anev) Triwulan III yang diikuti oleh 34 Polda di seluruh Indonesia. Irwasum menyampaikan bahwa Program Prioritas Kapolri (PPK) berhasil mencapai persentase 90% ini merupakan sebuah peningkatan dibandingkan dengan Triwulan II. Survey dari Charta Politika yang dipublikasikan pada laman *jogja.tribunnews.com*, menyatakan bahwa Polda DIY meraih 5 besar dalam 6 dimensi dari 8 kategori, salah satu kategori tersebut Polda DIY meraih Kepuasan Pelayanan Publik, Kualitas SDM Polisi, Kepuasan

Komunikasi Publik, Kepuasan Pemeliharaan Kamtibmas, Penegakan Hukum, Pengawasan Kinerja (Raharjo, 2021).

Satuan kerja bidang hubungan masyarakat Polda DIY tentunya memerlukan strategi untuk mempertahankan citra positif dengan menggunakan media sosial *Instagram*. Menurut penjelasan permasalahan tersebut maka peneliti tertarik mengetahui strategi yang dilakukan oleh humas Polda DIY dalam mempertahankan citra positif melalui media sosial *Instagram*.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan rumusan masalah yaitu bagaimana strategi hubungan masyarakat Polda DIY dalam mempertahankan citra positif melalui media sosial *Instagram* akun @poldajogja?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi hubungan masyarakat Polda DIY dalam mempertahankan citra positif melalui media sosial *Instagram* akun @poldajogja?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat-manfaat dari pembuatan penelitian ini berusaha merealisasikan tujuan-tujuan yang terdapat di atas. Penelitian ini tentu ada manfaatnya. Manfaat penelitian juga tergantung dalam aspeknya yang akan dibagi menjadi 2, yaitu:

### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat digunakan oleh peneliti lain yang memiliki pembahasan yang sama dan menjadikan penelitian ini sebagai sebuah titik bahan kajian ilmu komunikasi khususnya pada kajian hubungan masyarakat. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi pihak yang berkepentingan dan memberikan tambahan informasi mengenai strategi hubungan masyarakat dalam mempertahankan citra positif melalui pesan atau informasi di media sosial *Instagram*.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa jadi bahan evaluasi bagi Polda DIY atau Kepolisian Republik Indonesia agar dapat mempertahankan citra positif dari polisi melalui pesan di *Instagram*, serta dapat memberi bekal pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih luas dalam mempertahankan citra positif yang lebih baik lagi untuk Polda DIY.

