

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Membangun kepercayaan terhadap publik merupakan hal yang penting bagi sebuah instansi yang mana tujuan membangun kepercayaan terhadap publik tersebut agar saling menjalin hubungan yang baik, sehingga dengan adanya hubungan baik dapat menimbulkan kepercayaan antara publik kepada instansi (Ningtyasm, 2018). Kepercayaan memiliki definisi sebagai penilaian kolektif dari kelompok satu kepada kelompok yang lainnya bahwa kelompok tersebut akan bertindak jujur, dapat memenuhi komitmen yang dimilikinya dan tidak akan merugikan kelompok lainnya (Park & Blenkinsop, 2011). Kepercayaan publik sifatnya dinamis, tidak bisa datang dengan sendirinya, sehingga kepercayaan publik harus dikelola (Dwiyanto, 2011). Berbagai macam cara dilakukan oleh suatu instansi untuk membangun sebuah citra dan kepercayaan terhadap publik, salah satunya dengan membangun citra melalui media sosial.

Media sosial merupakan salah satu inovasi dari sebuah teknologi yang mana seseorang maupun kelompok dapat menggunakannya untuk menyampaikan pemikirannya kepada khalayak luas. Menurut Van Dijk (dalam Nasrullah, 2015) mengatakan bahwa media sosial merupakan salah satu *platform* yang berfokus pada eksistensi pengguna yang dapat memfasilitasi diri mereka dalam melakukan aktivitas dan juga berkolaborasi. Media sosial merupakan media di internet yang mana penggunanya dapat melakukan komunikasi dengan orang lain, melakukan kerja sama, serta merepresentasikan pengguna kepada orang lain (Nasrullah, 2015). Media sosial tidak hanya digunakan sebagai alat hiburan saja, namun dapat digunakan juga sebagai media promosi, edukasi, dan juga sebagai media untuk membangun citra dan kepercayaan publik suatu instansi atau organisasi seperti halnya instansi Polri. Penggunaan media sosial sebagai sarana membangun kepercayaan publik merupakan hal yang efektif, mengingat informasi yang di beritakan di media sosial dapat menyebar dengan cepat dan bisa mencakup audiens

lebih luas dibandingkan hanya menyebar informasi hanya melalui media konvensional seperti koran, maupun majalah (Susanto, 2017).

Pengguna media sosial di Indonesia sedang mengalami kenaikan yang cukup signifikan seiring dengan bertambahnya pengguna internet. Menurut data yang diambil dari katadata, jumlah pengguna Internet di Indonesia pada awal tahun 2022 mencapai 204,7 juta pengguna. Seiring bertambahnya jumlah pengguna internet di Indonesia membuat jumlah pengguna media sosial juga mengalami kenaikan. Berdasarkan data dari *We are social*, jumlah pengguna media sosial aktif di Indonesia pada Januari 2022 mencapai 191 juta jiwa. Trend kenaikan pengguna internet di Indonesia terus mengalami kenaikan sejak lima tahun terakhir. Kenaikan jumlah pengguna internet juga merubah perilaku masyarakat menjadi lebih sering melakukan aktivitas secara *online* seperti menonton video, membaca berita, transaksi jual beli, dan lain-lain. Hal tersebut membuat banyak institusi pemerintahan menggunakan media sosial sebagai sarana untuk memberikan informasi kepada masyarakat (Maharani & Djuwita, 2020).

Salah satu media sosial yang kerap digunakan oleh institusi pemerintah adalah Instagram. Instagram merupakan salah satu media sosial yang efektif untuk membangun citra dan personal branding. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh Ma'ruf dan putra bahwa Instagram pada saat ini tidak hanya digunakan untuk berbagi karya visual saja namun juga digunakan sebagai media personal branding yang efektif (Ma'ruf, & Putra, 2019). Polri menggunakan media sosial sebagai sarana memberikan informasi dan juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri, seperti media sosial Instagram @divisihumaspolri yang dikelola langsung oleh Humas Polri.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) merupakan sebuah alat negara penegak hukum yang memiliki tugas yaitu memelihara keamanan didalam negeri. Menurut Undang-undang Republik Indonesia no.2 tahun 2002, tentang kepolisian Negara Republik Indonesia , Polri memiliki tugas dan tujuan utama yaitu memelihara keamanan dan ketertiban, memberantas dan juga mencegah penyakit masyarakat, memelihara keselamatan negara agar terhindar dari gangguan dari

dalam, dan lain-lain. Terkait masalah kinerja, Polri sering menjadi sorotan masyarakat karena beberapa ulah oknum yang merusak nama baik Polri sendiri, terutama beberapa bulan terakhir kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri mengalami penurunan yang signifikan. Menurut survey litbang Kompas, pada bulan Januari 2021 citra positif Polri mencapai 71%, dan melejit menjadi 78,7% Pada April 2021, pada Oktober 2021 citra Polri berada pada angka 77,5%. Kemudian pada Januari 2022 yakni 74,8%, dan penurunan citra terjadi pada Juni 2022 menjadi 65%. Penurunan kepercayaan masyarakat tersebut terjadi karena beberapa kasus yang terjadi dalam tubuh institusi Polri, salah satunya sejak pengangkatan AKBP Brotoseno sebagai penyidik di Badan Reserse Kriminal (Bareskrim) yang mana AKBP Brotoseno merupakan mantan terpidana kasus korupsi. Kemudian diikuti juga kasus pembunuhan terhadap Yosua Hutabarat yang dilakukan oleh Ferdysambo yang saat itu menjabat sebagai Kadiv Propam Polri. Ferdysambo sendiri merupakan seorang jenderal Polisi berpangkat Inspektur Jenderal Polisi (Irjen) yang terbukti sebagai otak pembunuhan terhadap Yosua Hutabarat yang merupakan seorang ajudan Ferdysambo. Pembunuhan tersebut dilakukan oleh Sambo beserta ajudanya yang lain yaitu berinisial Bharada "E". Semenjak kasus pembunuhan yang dilakukan oleh Ferdysambo tersebut citra kepolisian semakin menjadi menurun, yang mana tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri menurun drastis ke angka 54,4% pada bulan Agustus 2022. Survey terbaru pada bulan Oktober 2022 yang dilakukan litbang Kompas menyebutkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap Polri berada di angka 43%. Angka tersebut jauh merosot jika dibandingkan survey pada bulan Agustus 2022 yang berada di angka 54,4%. (Litbang Kompas, 2022).

Berdasarkan permasalahan tersebut pada penelitian ini akan membahas mengenai analisis isi konten Instagram milik Humas Polri yaitu @divisihumaspolri dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi Polri yang sedang terpuruk pada periode Juli 2022 – Oktober 2022.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang diteliti pada penelitian ini adalah, bagaimana komposisi konten yang digunakan pada media sosial Instagram @divisihumaspolri dalam membangun kepercayaan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dibuat, maka tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui komposisi konten instagram yang diunggah @divisihumaspolri dalam membangun kepercayaan publik ditengah menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap institusi Polri pada priode Juni 2022 – Oktober 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi refrensi dan menambah wawasan bagi pembaca terutama bidang ilmu Komunikasi. Kemudian diharapkan penelitian ini bisa membah wawasan bagi mahasiswa ilmu komunikasi yang sedang melakukan penelitian terutama dibidang kehumasan.

Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi refrensi bagi suatu instansi mengenai apa saja yang harus dilakukan ketika instansi mengalami penurunan kepercayaan publik, dan bagaimana membangun kepercayaan publik melalui media sosial khususnya Instagram.

Sistematika Bab

1.5.1. Bab I Pendahuluan

Pendahuluan berupa fokus fenomena yang peneliti angkat pada penelitian mulai dari permasalahan yang genereral ke spesifik, dengan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

1.5.2. Bab II Kajian Pustaka

Tinjauan Pustaka berisis tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar melakukan penelitian. Kemudian terdapat penelitian terdahulu yang digunakan untuk membandingkan penelitian, dan juga untuk melihat pembaruan antara penelitian terdahulu. Pada bagian Bab dua ini terdapat kerangka pemikiran yang menjelaskan tahapan pemikiran yang menjadi landasan dilakukan penelitian.

1.5.3. Bab III Metodologi Penelitian

Menjelaskan metodologi penelitian dan juga pendekatan yang digunakan dalam penelitian, Teknik pengumpulan data, validitas data, dan juga teknik analisis data.

1.5.4. Bab IV Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang dibicarakan, berdasarakan variabel dan metodologi yang sudah ditentukan pada bab tiga.

1.5.5. Bab V Penutup

Penutup merupakan kesimpulan dan saran pada hasil dari peneltiain analisis isi kuantitatif akun Instagram @divisihumaspolri dalam mebangun kepercayaan publik.