

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) sebagai institusi penegak hukum dan pelayan masyarakat terus berupaya meningkatkan kinerjanya di tengah dinamika sosial yang kompleks. Upaya reformasi internal dan perbaikan layanan publik secara bertahap menunjukkan hasil positif di tingkat nasional. Berbagai lembaga survei independen mencatat adanya tren kenaikan tingkat kepercayaan dan kepuasan publik terhadap Polri. Data dari Indikator Politik Indonesia menunjukkan peningkatan kepercayaan dari 73,2% pada April 2023 menjadi 75,3% pada awal tahun 2024. Tren ini diperkuat oleh survei Litbang Kompas pada Desember 2023 yang mencatat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Polri mencapai 87,8%. Angka-angka ini mengindikasikan bahwa secara makro, citra dan persepsi publik terhadap institusi Polri bergerak ke arah yang positif.

Lembaga Survei	Tanggal Rilis	Tingkat Kepercayaan/Kepuasan	Sumber
Indikator Politik Indonesia	April 2023	73,2 % (Kepercayaan)	News.detik.com
Litbang Kompas	Desember 2024	87,8 % (Kepuasan Kinerja)	Cnnindonesia.com
Indikator Politik Indonesia	Januari 2024	75,3 % (Kepercayaan)	Indikator.co.id

*Tabel 1.1 Kepercayaan Masyarakat Terhadap Instansi Kepolisian*

Namun, di balik tren positif berskala nasional ini, tantangan nyata justru muncul di tingkat regional dan lokal, khususnya dalam hal kepatuhan hukum di bidang lalu lintas. Di wilayah hukum Polda Maluku Utara, data menunjukkan angka

pelanggaran lalu lintas yang masih tinggi dan cenderung meningkat. Selama Operasi Zebra Kie Raha 2023, tercatat ada 8.574 pelanggaran, sebuah angka yang naik 42% dibandingkan tahun sebelumnya. Peningkatan ini sejalan dengan data sepanjang tahun 2023 yang menunjukkan kenaikan jumlah tilang sebesar 3,65% dibandingkan tahun 2022. Bahkan, pada Operasi Patuh Kie Raha 2025, jajaran Polda Maluku kembali menindak ribuan pelanggaran, dengan pelanggaran tidak menggunakan helm dan tidak mengenakan sabuk pengaman sebagai yang paling dominan. Data ini memunculkan sebuah paradoks: tingginya kepercayaan publik secara umum tidak serta-merta berkorelasi dengan perilaku patuh hukum di jalan raya.

Kesenjangan antara persepsi positif dan perilaku nyata ini menjadi semakin relevan ketika difokuskan pada konteks lokal di Kabupaten Kepulauan Sula. Data spesifik dari Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polres Kepulauan Sula menunjukkan bahwa masalah kepatuhan merupakan isu krusial. Selama Operasi Patuh Kieraha 2022, dalam kurun waktu 10 hari saja, Satlantas menindak 358 pelanggar, dengan mayoritas pelanggaran adalah tidak menggunakan helm. Situasi ini mendorong Kepala Satuan Lalu Lintas (Kasat Lantas) Polres Kepulauan Sula, IPTU Walid Buamona, untuk memberikan pernyataan tegas yang menjadi justifikasi utama penelitian ini:

*"Artinya kesadaran masyarakat akan pentingnya berlalulintas di Kepulauan Sula ini masih minim".* Pernyataan dari otoritas lokal ini mengonfirmasi bahwa akar masalahnya bukan terletak pada penegakan hukum yang lemah, melainkan pada rendahnya kesadaran masyarakat, yang secara fundamental adalah sebuah persoalan komunikasi.

Fenomena "kesenjangan persepsi-perilaku" ini tidak dapat diatasi hanya dengan pendekatan represif. Diperlukan sebuah intervensi strategis yang mampu menjembatani jarak antara institusi kepolisian dengan pemahaman dan kesadaran masyarakat. Di sinilah komunikasi persuasif, sebagai seni memengaruhi audiens melalui pesan yang meyakinkan, menjadi pendekatan yang krusial. Menurut Aristoteles, efektivitas persuasi bergantung pada tiga pilar: *ethos* (kredibilitas

komunikator), *pathos* (daya tarik emosional), dan *logos* (daya tarik logis). Dengan menerapkan ketiga elemen ini, Satlantas Polres Kepulauan Sula berupaya mengubah paradigma penegakan hukum dari yang bersifat memaksa menjadi mendidik, dari yang ditakuti menjadi dihormati. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana upaya komunikasi persuasif tersebut diimplementasikan di lapangan untuk mengatasi rendahnya kesadaran dan pada akhirnya membangun citra positif yang tidak hanya bersifat sentimen, tetapi juga termanifestasi dalam perilaku tertib berlalu lintas.

Citra positif, seperti yang dijelaskan oleh Kotler dan Keller (2016), adalah persepsi baik yang dimiliki masyarakat terhadap suatu institusi, individu, atau produk berdasarkan pengalaman atau interaksi. Dalam hal ini, Satlantas Polres Kepulauan Sula harus mampu membangun citra yang mencerminkan profesionalisme, empati, dan dedikasi melalui interaksi yang persuasif. Selama beberapa tahun terakhir, komunikasi persuasif telah menjadi salah satu strategi yang diandalkan oleh Satlantas di berbagai daerah. Misalnya:

1. **2020:** Kampanye "*Ayo Gunakan Helm Standar*" yang dilakukan secara langsung kepada pengendara, dilengkapi dengan pemberian helm gratis.
2. **2021:** Edukasi kepada pelajar melalui program "*Polisi Sahabat Anak*", di mana anggota Satlantas memberikan pelatihan dasar tentang aturan lalu lintas dengan pendekatan yang ramah.
3. **2022:** Program "*Millennial Road Safety Festival*" untuk mengedukasi kaum muda tentang pentingnya keselamatan berkendara, dengan pendekatan komunikasi digital dan interaktif.
4. **2023:** Penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi persuasif, termasuk membuat konten video edukasi tentang keselamatan berkendara dan etika berlalu lintas.

Berdasarkan contoh tersebut, komunikasi persuasif terbukti mampu memperbaiki hubungan antara kepolisian dan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Satlantas Polres Kepulauan

Sula memanfaatkan komunikasi persuasif dalam membangun citra positif, serta mengidentifikasi efektivitas strategi tersebut.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Satuan Lalu Lintas Polres Kepulauan Sula mengimplementasikan komunikasi persuasif yang mengandung elemen *ethos*, *pathos*, dan *logos* dalam program-programnya?
2. Bagaimana implementasi komunikasi persuasif tersebut berkontribusi dalam membentuk citra positif Satlantas Polres Kepulauan Sula di mata masyarakat?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Menganalisis secara mendalam implementasi strategi komunikasi persuasif oleh Satlantas Polres Kepulauan Sula.
2. Mengevaluasi kontribusi strategi komunikasi persuasif tersebut terhadap pembentukan citra positif Satlantas Polres Kepulauan Sula.

### 1.4 Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan teori komunikasi persuasif, khususnya dalam konteks pelayanan publik dan peningkatan citra institusi.

#### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi panduan bagi Satlantas dan institusi kepolisian lainnya dalam menerapkan komunikasi persuasif untuk membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat.

### **1.5 Batasan Masalah**

Penelitian ini difokuskan pada pelaksanaan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Satlantas Polres Kepulauan Sula, dengan analisis pada strategi, implementasi, dan dampaknya terhadap citra kepolisian dalam kurun waktu enam bulan terakhir.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini disusun dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut:

- BAB I Pendahuluan: Berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan sistematika penulisan.
- BAB II Tinjauan Pustaka: Membahas teori-teori dan penelitian terdahulu yang relevan.
- BAB III Metodologi Penelitian: Menjelaskan metode penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.
- BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan: Menyajikan temuan penelitian serta pembahasan hasil penelitian.
- BAB V Penutup: Menyimpulkan hasil penelitian dan memberikan saran untuk penelitian selanjutnya.