

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Komunikasi adalah suatu proses bertukar pesan dan informasi antara komunikator dan komunikan. Dengan kata lain, individu berinteraksi dengan individu lain ataupun kelompok lain dengan berkomunikasi agar dapat menerima dan memberi informasi. Komunikasi adalah suatu proses, yang artinya sedang berlangsung dan selalu bergerak, bergerak semakin maju dan berubah secara terus menerus. Komunikasi juga sistemis, artinya bahwa itu terjadi dalam suatu sistem pada bagian yang saling berhubungan dan mempengaruhi satu dan lainnya (2013:3). Bernard Berelson dan Gary A. Steiner (Dalam Muhammad Arni, 2005) menyatakan bahwa komunikasi merupakan sebuah tindakan atau proses transmisi informasi, gagasan, emosi, keterampilan dan sebagainya. Hal yang di transmisikan ini dapat berupa simbol-simbol, kata-kata, gambar dan sebagainya. Sedangkan menurut Hovland, Janis dan Kelley "*communications is the process by which an individual transmits stimuli(usually verbal) to modify the behavior of other individuals*" dengan kata lain komunikasi adalah suatu proses individu mengirim stimulus yang biasanya dalam bentuk verbal untuk mengubah tingkahlaku orang lain. Pada definisi ini mereka menganggap komunikasi itu sebagai suatu proses, bukan sebagai suatu hal (2005 :2). Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lainnya, baik dalam kehidupan sehari-hari di tempat pekerjaan, rumah tangga, pasar maupun di mana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak terlibat dalam komunikasi, maka dari itu setiap manusia akan berkomunikasi sesering mungkin untuk melangsungkan hidupnya.

Pentingnya komunikasi bagi setiap manusia tidak dapat dimungkiri begitu juga halnya bagi suatu organisasi. Menurut Schein (Dalam Muhammad Arni, 2005), organisasi adalah suatu koordinasi rasional kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab (2005:23). Schein juga mengatakan bahwa organisasi mempunyai karakteristik tertentu yaitu mempunyai tujuan, mempunyai

struktur, saling berhubungan satu bagian dengan bagian lain dan tergantung dengan kepada komunikasi manusia untuk mengkoordinasikan aktivitas dalam organisasi tersebut. sifat tergantung antara satu bagian dengan bagian lainnya menandakan bahwa organisasi yang dimaksud oleh Schein ini merupakan suatu sistem.

Dengan adanya komunikasi yang baik di suatu organisasi, maka organisasi itu akan lancar dan berhasil, begitu juga sebaliknya jika kurang dan tidak adanya komunikasi dalam sebuah organisasi maka akan rusak dan berantakan. Menurut Goldhaber (Dalam Muhammad Arni, 2005), “*Organizational communication is the process of creating and exchanging messages within a network of interdependent relationship to cope with environmental uncertainty*” dengan kata lain, komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling bertukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu dan lainnya untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau selalu berubah-ubah (2005:67). Sedangkan menurut Redding dan Sanborn (Dalam Muhammad Arni, 2005), komunikasi organisasi adalah pengiriman dan penerimaan informasi dalam organisasi yang kompleks, yang termasuk dengan bidang ini adalah komunikasi internal, hubungan manusia, hubungan persatuan pengelola, komunikasi *downward*, komunikasi *upward*, atau komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi horizontal atau komunikasi dari orang-orang yang sama *level* atau tingkatnya dalam organisasi, keterampilan komunikasi dan berbicara, mendengarkan, menulis, dan komunikasi evaluasi program. Maka dari itu pentingnya komunikasi dalam sebuah organisasi sangat menentukan berhasil atau tidaknya tujuan dari organisasi tersebut (2005:65).

Polisi Republik Indonesia merupakan salah satu organisasi atau instansi terbesar milik negara yang mempunyai peranan penting untuk negara. Fungsi kepolisian didalam Negara Republik Indonesia dinyatakan dalam pasal 5 ayat (1) UU No. 2 tahun 2002 yang berbunyi, Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara kamtibmas, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan pada masyarakat dalam rangka terpeliharanya kamdagri. Rumusan fungsi kepolisian merupakan aktualisasi dari sumber hukum tertulis yang terdapat pada UUD 1945

pasal 30 ayat (4) yang menyatakan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai alat Negara yang menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, bertugas melindungi, mengayomi, melayani masyarakat, serta menegakkan hukum. Sebagai alat Negara, kedudukan dan posisi Polri ditempatkan langsung dibawah Presiden. Hal ini dinyatakan dalam pasal 7 ayat (2) TAP-MPR RI NO. VII/MPR/2000 yang menyatakan “Kepolisian Negara Republik Indonesia berada dibawah Presiden”. Secara *universal*, tugas pokok lembaga kepolisian mencakup dua hal yaitu Pemeliharaan dan Ketertiban (*Peace and order maintenance*) dan Penegakan Hukum (*Law Enforcement*).

Dalam perkembangannya, tanggung jawab pemeliharaan dipandang pasif sehingga tidak mampu menanggulangi kejahatan. Polisi kemudian dituntut untuk secara proaktif melakukan pembinaan, sehingga tidak hanya menjaga agar keamanan dan ketertiban terpelihara tetapi juga menumbuhkan kesadaran masyarakat, menggugah dan mengajak peran serta masyarakat dalam upaya pemeliharaan keamanan, ketertiban dan memecahkan masalah-masalah sosial yang menjadi sumber kejahatan. Anggota Polisi berjumlah empat ratus tigapuluh ribu personel, dimana dipimpin oleh satu pimpinan yaitu Kapolri, dengan jumlah yang begitu besar dalam satu instansi ini, membutuhkan media komunikasi yang akan membantu proses komunikasi internal antara anggota polisi. Karena jika harus berkomunikasi *face to face* tidak akan efisien dan membutuhkan waktu yang sangat lama untuk menyampaikan pesan yang ada. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini, dengan banyaknya anggota polisi yang bertugas dan hanya dipimpin oleh satu pimpinan, bagaimana harus menyampaikan pesan kepada seluruh personel yang bertugas.

Internet merupakan suatu yang tidak asing lagi bagi masyarakat Indonesia. Internet sudah menjadi hal yang penting untuk semua kalangan. Dengan kemajuannya, internet lebih mudah diakses dimanapun dan kapanpun. Internet memberikan kita kemudahan dalam berbagai kebutuhan kita sehari-harinya, misalkan mengakses berita dimanapun secara mudah, menonton film dengan melakukan secara *streaming* dan dapat dimana saja dan masih banyak lainnya.

Salah satu kebutuhan terbesar manusia yaitu untuk memenuhi kebutuhan kognitifnya. Kebutuhan ini berkaitan erat dengan motif seorang untuk memperkuat atau menambah informasi, pengetahuan dan pemahaman. Indonesia merupakan salah satu Negara yang menggunakan Internet dan masyarakatnya dapat dengan mudah mengakses internet. Menurut Henri Kasyfo Soemartono, Sekretaris Jendral APJII “Indonesia mengalami pertumbuhan penetrasi internet sebesar 54,68 persen atau setara 11 juta jiwa, total 262 juta jiwa”. Pengguna internet terbesar di Indonesia, masih didominasi oleh penduduk di Pulau Jawa sekitar 57,70 persen. Diikuti oleh Pulau Sumatra sebesar 47,29 persen. Wilayah yang paling sedikit mengalami penetrasi internet berada di Maluku-Papua dengan angka 41,98 persen. Kemudahan internet dapat memberikan dampak besar untuk siapapun yang mengaksesnya. Dampak positif dan negatif dari internet dapat terlihat dengan jelas dikalangan masyarakat. Perkembangan internet memunculkan media baru untuk berkomunikasi yang disebut sebagai *New Media* (media baru) atau bisa juga disebut Media Online.

*New Media* atau media online adalah media yang di dalamnya terdiri dari gabungan berbagai elemen. Itu artinya terdapat konvergensi media di dalamnya, dimana beberapa media dijadikan satu. *New Media* merupakan media yang menggunakan internet, media online berbasis teknologi, berkarakter fleksibel, berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara *private* maupun secara *public* (Mondry, 2008:13). Riset yang dipublikasikan oleh Crowdtap, ipsos MediaCt, dan *the wall street* Journal pada tahun 2014 melibatkan 839 responden dari usia 16 hingga 36 tahun menunjukkan bahwa jumlah waktu yang dihabiskan khalayak untuk mengakses internet dan media sosial mencapai 6 jam 46 menit per hari, melebihi aktivitas untuk mengakses media tradisional (Dalam Nasrullah, 2015).

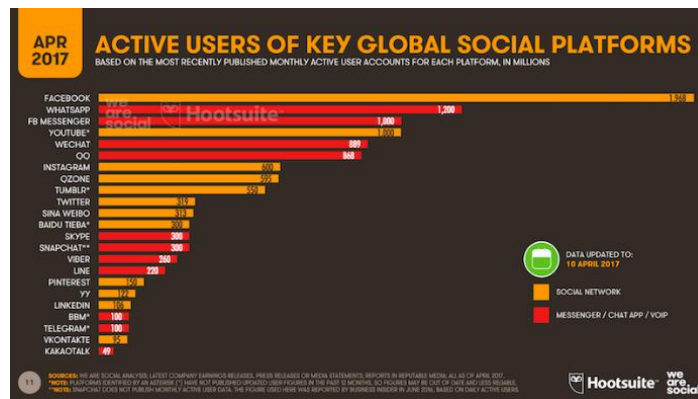
Namun saat ini, seiring dengan perkembangannya internet, sudah melahirkan suatu jaringan baru yang biasa dikenal dengan sebutan media sosial. Media sosial merupakan salah satu media *online* dimana para penggunanya dapat ikut serta dalam mencari informasi, berkomunikasi, dan menjaring pertemanan dengan segala fasilitas yang disuguhi oleh aplikasi media sosial itu sendiri. Kehadiran media sosial

telah membawa pengaruh tersendiri terhadap kegiatan yang dilakukan oleh manusia saat ini. Kehadiran media sosial sangat membantu dalam segala aspek, dimana untuk mengirim pesan ke banyak orang jadi lebih mudah, untuk membeli sesuatu jauh lebih mudah, juga untuk berkenalan dengan orang baru jadi lebih mudah.

Media sosial adalah alat komunikasi yang digunakan oleh pengguna dalam proses sosial. Menurut Direktur Jendral Informasi dan Komunikasi Publik Kementerian Komunikasi dan Informatika, Rosita Niken Widiastuti dalam kegiatan Bimbingan Teknis Penyiaran yang digelar KPI di Jakarta “Hasil penelitian dari UNESCO menyimpulkan bahwa 4 dari 10 orang di Indonesia aktif di media sosial seperti Facebook yang memiliki 3,3 juta pengguna, kemudian WhatsApp dengan 2,9 juta pengguna dan lainnya”. WhatsApp merupakan salah satu sarana media sosial yang berbentuk forum chat dan dapat digunakan oleh setiap individu yang mengakses atau terhubung ke internet untuk menjalin suatu proses komunikasi sosial, WhatsApp merupakan bagian dari CMC (*Computer Mediated Communication*), merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih melalui komputer yang berbeda. Yang dimaksudkan disini adalah seseorang melakukan komunikasi dengan menggunakan komputer sebagai sarannya, program aplikasi sebagai penghubung serta tidak terlepas dari jaringan internet, karna dengan adanya internet maka komunikasi tersebut dapat terlaksana, dengan kata lain komunikasi yang berbasis online. Komputer yang dimaksudkan disini bukan hanya sekedar personal komputer melainkan semua alat-alat yang berbasis komputer contohnya, smartphone, tablet dan lainnya. Contoh CMC yang sering kita lakukan dan kita temukan di kehidupan sehari-hari adalah chatting, SMS, instant messaging dan email.

Kita dapat bertukar pesan dan informasi secara cepat dan mudah layaknya berkomunikasi langsung dengan orang lain. Dengan menggunakan Whatsapp kita dapat mengirim *file* berupa gambar dan video, tidak hanya kepada satu orang saja tetapi bisa ke banyak orang dengan satu waktu yang bersamaan. Whatsapp memudahkan kita untuk berkomunikasi dan menjalin proses sosial kita. Sampai pada November 2010, WhatsApp menduduki posisi peringkat ke tiga, aplikasi

paling laris yang diunduh melalui Nokia Ovi Store, setelah Swype dan NHL game center premium.



**Gambar 1.1 Platforms Media Sosial**

(Sumber : Platform survey Hootsuite 2017)

WhatsApp menjadi pilihan peneliti sebagai media yang digunakan oleh instansi Polri, karena WhatsApp menduduki peringkat ke tiga dari berbagai *platform* yang tersedia. WhatsApp juga menjamin kerahasiaan yang tidak akan diketahui pihak ketiga atau siapapun yang tidak terkait dengan pesan yang akan disampaikan. Dengan adanya fitur *Enskripsi end-to-end* yang disediakan oleh WhatsApp, kerahasiaan pesan akan sangat terjaga dan tidak akan diketahui oleh siapapun yang tidak terkait saat melakukan komunikasi. Berbeda dengan facebook yang menduduki posisi di peringkat paling atas, karna facebook lebih bersifat umum dan dapat dilihat oleh banyak orang, juga facebook lebih rentan untuk melakukan *hacking* oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Peneliti tertarik karena kerahasiaan pesan di WhatsApp sangat terjaga keamanannya jika dibandingkan dengan Facebook.

Peneliti tertarik karena seperti yang Kapolri Jendral Polisi Tito Karnavian tegaskan bahwa “polisi Indonesia merupakan yang terbesar nomer dua didunia setelah China, yang berjumlah empat ratus tiga puluh ribu personel” kata Tito di Nusa Dua. WhatsApp juga menjadi pilihan media komunikasi internal anggota polisi karena, WhatsApp sangat mudah diakses, tidak sulit untuk digunakan dan

dipahami fitur-fitur yang sudah disediakan, juga WhatsApp dapat digunakan oleh semua umur hanya dengan mendaftarkan nomer kartu yang digunakan oleh para pengguna dan langsung berkirim pesan dengan cepat, tidak perlu mendaftarkan *email* atau membuat *password* untuk masuk atau *login* ke aplikasi WhatsApp, juga karena kerahasiaan pesan yang sangat terjaga dengan adanya fitur *Enskripsi end-to-end* dari WhatsApp sendiri, membuat WhatsApp menjadi *platform* yang paling banyak digunakan. Karena itulah WhatsApp menjadi alternatif pilihan oleh para seluruh anggota Polri. Dari pemaparan diatas, terjadi suatu keterkaitan antara anggota Polri dan dibantu oleh perkembangan *New Media* khususnya media sosial WhatsApp sebagai sarana komunikasi internal dan menjalin hubungan sesama anggota polisi. Oleh karena itu, peneliti memilih Polsek Sukaraja Polres Bogor untuk menjadi tempat penelitian dan mengumpulkan informasi. Polsek Sukaraja Polres Bogor dipilih karena menjadi salah satu Polsek yang paling aktif menggunakan internet dan sosial media sebagai sarana komunikasi dari beberapa Polsek yang lainnya, dan Polsek sukaraja langsung dipimpin oleh Kapolsek berpangkat Komisaris Polisi.

Peneliti menjadikan media sosial WhatsApp menjadi objek utama bagi peneliti. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan tersebut dipilih untuk memperoleh penjelasan mengenai komunikasi internal di Instansi Polri menggunakan media sosial WhatsApp dan melihatnya sebagai suatu kasus yang perlu diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas, karna dengan begitu banyaknya anggota polisi yang tersebar luas diseluruh Indonesia dan bagaimana hubungan komunikasi internal yang terjalin diantaranya, juga seberapa baiknya hubungan internal yang terjalin menggunakan media online ini. Konsep yang dipilih dalam penelitian ini adalah CMC (Computer Mediated Communication), karena penelitian ini memfokuskan komunikasi berbasis online menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai sarana komunikasi internal di instansi Polri.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pemanfaatan Media Sosial WhatsApp Sebagai Media Komunikasi

Internal Instansi Polri”. Penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif dan menggunakan teori peniti penyambung. Dalam penelitian ini penulis akan menganalisis seberapa membantunya media sosial WhatsApp sebagai media komunikasi dan komunikasi internal di Instansi Polri, khususnya Polsek Sukaraja Polres Bogor.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari paparan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada bagaimana media sosial khususnya *WhatsApp* sebagai media komunikasi internal di Intansi Polri.

## **1.3 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari pemaparan di atas identifikasi masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi internal yang terjalin pada instansi Polri?
2. Bagaimana kepolisian mengimplementasikan media sosial WhatsApp sebagai media komunikasinya?
3. Bagaimana bentuk komunikasi internal instansi Polri yang terjalin dalam media Whats App?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi internal yang terjalin pada instansi Polri.
2. Untuk mengetahui bagaimana kepolisian mengimplementasikan media sosial WhatsApp sebagai media komunikasinya.
3. Untuk mengetahui bentuk komunikasi internal instansi Polri yang terjalin dalam media Whats App.



## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Diharapkan penelitian ini akan menjadi sebuah pembelajaran dan masukan bagi peneliti lainnya dalam hal mengenai komunikasi internal yang terjalin didalam instansi Polri dengan memanfaatkan *WhatsApp* sebagai media komunikasinya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberikan suatu wawasan dan masukan bagi masyarakat luas, dalam memahami manfaat media sosial untuk menciptakan keamanan dan ketertiban.

## 1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Waktu dan periode pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan November 2018 – April 2019. Penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Waktu dan Periode Penelitian**

Sumber: Olahan Peneliti, 2019.

		2019																							
No	Uraian	Jan				Feb				Mar				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tema																								
2	Judul																								
3	BAB 1																								
4	BAB 2																								
5	BAB 3																								
6	DE																								
7	Revisi																								
8	Wawancara																								
9	BAB 4																								
10	BAB 5																								
11	Sidang Skripsi																								