

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Krisis yang menerjang tubuh Polda Jabar akhir akhir ini cukup banyak salah satu hal tersebut dapat terjadi diakibatkan oleh internal mereka contoh kasus yang terjadi di Polda Jabar baru baru ini adalah kasus pelecehan dan penganiayaan anak tiri oleh ayah tiri dimana ayah tirinya adalah seorang polisi hal tersebut jika tidak ditangani dengan benar dan cepat maka akan mengakibatkan krisis di Polda Jabar.

Maka dari itu Humas Polda Jabar membutuhkan sebuah manajemen krisis untuk menghadapi dan menangani kasus penganiayaan dan pencabulan tersebut, agar kasus tersebut mudah di tangani. Hanson (2005) menerangkan *Crisis management* (manajemen krisis) diartikan sebagai suatu praktik dalam kegiatan Public Relations (PR) dimana suatu rencana yang rinci telah dipertimbangkan sebelumnya untuk menghadapi setiap kemungkinan krisis yang terjadi dalam batas-batas yang dapat dipahami. Dapat disimpulkan manajemen krisis memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah untuk menyiapkan perlindungan yang lebih baik melawan dampak dari krisis, untuk dapat memberikan respon yang efektif terhadap suatu krisis yang sedang terjadi, dan untuk memberikan rencana-rencana dan sumber-sumber untuk penyembuhan dan rehabilitasi setelah krisis terjadi.

Besarnya pengaruh pelaksanaan manajemen krisis yang menjadikan PR dituntut untuk menjalankan manajemen krisis secara tepat, cepat, dan akurat. Menurut Cutlip (2003) hal tersebut disebabkan oleh manajemen krisis dianggap efektif untuk menyelesaikan krisis, juga akan berpengaruh pada citra organisasi dihadapan publiknya, dan secara otomatis juga akan berdampak pada eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Menurut Coombs & Holladay (2010), dalam realitanya manajemen krisis tidak hanya berdiri sebagai satu kesatuan peristiwa saja, melainkan terbagi dalam tiga fase yaitu *pre-crisis*, *crisis-response*, dan *post-crisis*. *Pre-crisis* lebih berfokus dalam persiapan dan pencegahan. Dalam fase ini, PR harus bisa memetakan masalah yang berpotensi menjadi krisis. Pemetaan permasalahan tersebut merupakan sebuah tahapan rekonstruksi realitas yang mengarahkan persepsi organisasi yang disesuaikan dengan persepsi publik. Pada fase *crisis-response*, diidentifikasi sebagai fase dimana organisasi memberikan respon, terdapat tiga hal yang harus diperhatikan dalam memberikan respon, yakni cepat, akurat dan konsisten.

Terakhir adalah fase *post-crisis* yang diidentifikasi sebagai fase untuk mengkonstruksi persiapan yang lebih komprehensif untuk menghadapi krisis berikutnya.

Dalam fase ini, PR harus bisa memetakan masalah yang berpotensi menjadi krisis. Pemetaan permasalahan tersebut merupakan sebuah tahapan rekonstruksi realitas yang mengarahkan persepsi organisasi yang disesuaikan dengan persepsi publik. Pada fase *crisis-response*, diidentifikasi sebagai fase dimana organisasi memberikan respon, terdapat 3 hal yang harus diperhatikan dalam memberikan respon, yakni cepat, akurat dan konsisten. Terakhir adalah fase *post-crisis* yang diidentifikasi sebagai fase untuk mengkonstruksi persiapan yang lebih komprehensif untuk menghadapi krisis berikutnya.

Oleh karena itu, diperlukan peranan *public relations* untuk menciptakan mutual *understanding* antara publik dan pihak yang berkaitan. Menurut Rizki Hidayat (2016), *Public relations* (PR) harus memandang media sebagai mitra kerja yang saling mendukung, PR bertanggung jawab dalam menyampaikan dan menerima informasi dari khalayak sedangkan media bertanggungjawab dalam memberikan hak publik untuk memperoleh informasi.

Andi Nirmalasari (2020) menjelaskan bahwa dimasa sekarang ini, publik menggunakan media massa untuk berinteraksi langsung dengan organisasi terkait *outcome* dari organisasi tersebut. Dari interaksi itulah muncul beragam konstruksi realitas yang kemudian memunculkan opini publik dan berakhir pada penilaian reputasi organisasi yang mana bisa menjadi positif atau negatif. Oleh karena itu, seorang *public relations* bertanggung jawab atas rencana atau *planning* organisasi tersebut dalam mengatasi krisis atau permasalahan yang timbul.

Salah satu Polda Jabar dalam menyampaikan informasi terhadap khalayak adalah menggunakan media massa. Media massa berperan sebagai saluran komunikasi yang luas dan efektif untuk menyampaikan pesan organisasi kepada publik. Melalui media massa, organisasi dapat mengelola informasi, memberikan klarifikasi, serta memperkuat citra positif melalui pemberitaan yang mendukung. Dalam situasi krisis, kerja sama yang baik antara manajemen krisis, upaya membangun citra positif, dan media massa dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkuat reputasi dan kepercayaan publik terhadap organisasi.

Dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa sejauh mana strategi manajemen krisis Humas Polda Jabar mampu menangkal isu-isu atau kasus yang bias

menurunkan kredibilitas sebagai aparat penegak hukum. Emilsyah Nur (2021) berpendapat seiring berjalannya waktu, media massa terbagi menjadi 3 bentuk yaitu media cetak, media elektronik dan media *online*. Media cetak dapat berupa koran, majalah, buku, dan sebagainya, media elektronik lebih sering kita jumpai dalam bentuk radio dan televisi, sedangkan media *online* merupakan media yang pada masa kini lebih digunakan yaitu sosial media, website, dan media internet lainnya.

Media massa mulai berkembang pesat pada masa pandemi Covid-19 dan menimbulkan banyak dampak. Hal tersebut menyebabkan media massa dianggap sebagai pelopor perubahan dalam lingkungan publik yang dapat mempengaruhi khalayak melalui pesan berupa informasi, hiburan, pendidikan maupun pesan-pesan lainnya dan dapat dijangkau masyarakat secara luas. Husnul Khatimah (2018) beranggapan hal-hal yang termuat dalam media massa merupakan konsumsi bagi masyarakat, sehingga apa yang termuat di dalamnya akan mempengaruhi realitas subjektif pelaku interaksi sosial.

Mengelola reputasi memang bukan pekerjaan mudah. Mengelola krisis juga tak bisa sekadar tampil di media tanpa strategi public relations yang komprehensif, tepat, dan cermat terutama pada instansi kepolisian. Pada instansi kepolisian mulai dari tingkat pusat hingga wilayah kecamatan, adalah suatu keharusan untuk memiliki Humas pada struktur organisasinya guna memenuhi kebutuhan terkait informasi berupa kebijakan, program, dan kegiatan lembaga kepolisian kepada masyarakat luas, Termasuk Jawa Barat.

Polisi memerlukan citra yang baik untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat Indonesia. Untuk mendapatkan citra tersebut, polisi harus menjalankan tugas dan amanahnya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Namun, pada tahun 2022, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi menurun. Berdasarkan hasil Lembaga Survei Indonesia (LSI), kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian mulai turun 2 persen dari 72 persen menjadi 70 persen pada Agustus 2022. Angka itu kemudian turun hingga 17 persen. 53% pada Oktober 2022 (<https://dataindonesia.id/ragam/detail/survei-lsi-kepercayaan-publik-kepada-polri-anjlok-menjadi-53>). Hal ini diakibatkan oleh kasus yang mengaitkan polisi. Kasus kematian Brigadir Yoshua pada Juli 2022 dan tragedi Kanjuruhan pada Oktober 2022 menjadi alasan kuat citra positif polisi semakin tercoreng.

Kesalahan yang dilakukan oleh salah satu petugas polisi juga merupakan kesalahan yang dilakukan oleh organisasi secara keseluruhan. Banyaknya kasus-kasus polisi yang terjadi di wilayah hukum Jawa Barat umumnya berupa penyalahgunaan wewenang, penganiayaan, pelecehan seksual, tindakan tidak menyenangkan, dan penyalahgunaan senjata api. Baru baru ini terjadi pemerkosaan oleh polisi terhadap anak tirinya terjadi di Cirebon. Kasus penganiayaan anak tiri oleh oknum polisi tersebut mengundang banyak perhatian dari masyarakat dan membuat citra Polda Jabar menjadi tercoreng akibat kasus tersebut.



**Gambar 1.1** Kasus Penganiayaan dan Pemerkosaan oleh Oknum Polisi

**Sumber:** *jabar.inews.id*

Kasus tersebut berawal dari laporan penganiayaan dari sang istri pada 25 Agustus 2022 setelah itu sang istri kembali melaporkan oknum polisi tersebut atas dugaan kekerasan seksual pada 5 September 2022. Keesokan harinya oknum polisi tersebut ditangkap lalu dilakukan penyelidikan. Korban diduga sudah dilecehkan ayah tirinya sendiri sejak umur 9-11 tahun, yang berarti korban telah disetubuhi oleh ayahnya sejak memakai seragam sekolah dasar (SD). Korban pun sering disuruh untuk menonton video tidak senonoh oleh ayah tirinya tersebut. Korban tidak bisa melapor karena sering diancam dan dianiaya oleh ayah tirinya sendiri.

Kasus tersebut ramai publis di berbagai media, khususnya media massa. Jika Humas Polda Jabar tidak bertindak secara tepat dan merespons secara cepat,

pandangan masyarakat terhadap instansi kepolisian akan semakin menurun. Maka dari itu, Polda Jabar membutuhkan humas untuk dapat menyelesaikan kasus diatas. Menurut Rachmadi F (2012), dasar tujuan dari humas yaitu untuk memperoleh *goodwill*, kepercayaan, pengertian dan citra yang baik dengan publik masyarakat. Salah satu langkah untuk membangun kembali citra positif instansi adalah mempunyai manajemen krisis. Dalam menghadapi krisis, penting bagi Humas Polda Jabar untuk mempertahankan citra positif agar tidak terpengaruh secara negatif oleh peristiwa yang tidak diinginkan. Salah satu alat yang dapat digunakan dalam membangun dan memperbaiki citra positif adalah media massa.

Pada penelitian sebelumnya dengan judul "Manajemen Citra Kegiatan Media Relations Polda Jawa Barat" (Alfiani et al., 2018) memfokuskan untuk mengetahui bagaimana Polda Jabar dalam melakukan proses manajemen citra melalui media massa, dan mengatakan bahwa kegiatan *media relations* yang baik dimulai dari perencanaan yang matang, penentuan tugas dengan keahlian masing-masing. Agar kegiatan *media relations* berjalan sesuai rencana Humas Polda Jabar melakukan pengawasan dengan cara monitoring proses koordinasi, mengawasi kinerja tim dan evaluasi bersama. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara observasi. Penulis fokus pada bagaimana manajemen krisis PR Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa dengan menggunakan teori dari Coombs & Holladay (2010) yang membagi krisis menjadi tiga bagian yaitu *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis*.

Dari latar belakang diatas dan dikuatkan dengan fenomena-fenomena yang terjadi, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Humas Polda Jabar dalam menangani krisis yang terjadi dan membentuk citra positif dengan menggunakan media massa. Penulis meringkasnya dengan judul penelitian "Manajemen Krisis *Public Relations* Polda Jabar dalam Membangun Citra Positif melalui Media Massa".

## **1.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan manajemen krisis dalam praktik kehumasan Humas Polda Jabar.

2. Untuk Mengetahui pemanfaatan media massa dalam meningkatkan citra positif didalam Humas Polda Jabar.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Humas Polda Jabar menerapkan manajemen krisis pada praktik kehumasan?
2. Bagaimana Humas Polda Jabar memanfaatkan media massa dalam meningkatkan citra positif didalam Humas Polda Jabar?

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Teoritis**

Secara teoritis kegunaan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat luas mengenai penerapan manajemen krisis dalam bidang kehumasan, pemanfaatan media massa guna membangun citra positif, serta menjadi rujukan lebih lanjut untuk penelitian dimasa yang akan datang.

#### **1.4.2 Praktis**

Secara praktis, penulis berharap bahwa penelitian ini menjadi salah satu bahan referensi bagi para akademisi untuk meneliti tentang strategi dari pemanfaatan media massa yang berfokus pada penerapan manajemen krisis dalam bidang kehumasan pada instansi kepolisian.

### **1.5 Ruang Lingkup Penelitian**

Penulisan skripsi ini akan terfokus pada penerapan manajemen krisis Humas Polda Jabar dan bagaimana cara instansi tersebut memanfaatkan media massa guna mendapatkan citra positif.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Lokasi penelitian dilakukan di Polda Jawa Barat, Jalan Soekarno Hatta no.78, Cimerang, Kecamatan Gedebage, Kota Bandung. Penelitian ini dimulai sejak bulan Desember 2022. Adapun waktu dan kegiatan yang dilakukan dan dilaksanakan seperti tertera pada tabel 1.2

**Tabel 1.2 Waktu dan Periode Penelitian**

**Sumber:** Olahan Peneliti (2023)

No.	Jenis Kegiatan	2022					2023				
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni	July
1	Mencari dan menentukan topik yang akan di teliti										
2	Pengumpulan data										
3	Penyusunan Bab 1, 2, 3										
4	Pendaftaran DE										
5	Wawancara Narasumber										
6	Penyelesaian laporan skripsi										
7	Sidang Skripsi										