

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Sebuah organisasi atau lembaga, humas sebagai bentuk manajemen yang kompleks, membina dan menjalin komunikasi serta memberikan pemahaman kepada semua pihak atas kerjasama antara lembaga dan publik, pengelolaan manajemen dan isu dan terus menyampaikan informasi sesuai dengan etika komunikasi sebagai pedomannya. Hubungan Masyarakat (Humas) memiliki peranan sekaligus kinerja yang sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi, terutama pada negara- negara berkembang. Hal tersebut diperlukan karena adanya untuk membantu dalam mempublikasikan secara luas mengenai program kegiatan, pemahaman publik maupun kebijakan pada sektor pemerintah dari lembaganya.

Salah satu lembaga yang membutuhkan peran Humas adalah Kepolisian. Berdasarkan UU No.2 Tahun 2002 Pasal 2 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, dijelaskan bahwa fungsi kepolisian merupakan salah satu fungsi pemerintah/negara dalam hal pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, serta pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, Pasal 13 menjelaskan bahwa tugas utama Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah untuk memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, kepolisian diharuskan untuk

melakukan pendekatan dengan masyarakat. Tanpa pendekatan yang baik, tugas mereka bisa terhambat, yang berpotensi memengaruhi citra.

positif atau negatif mereka di mata publik. Dalam lembaga ini, Humas tidak hanya berperan dalam menjaga komunikasi yang efektif antara kepolisian dan masyarakat, tetapi juga bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat, transparan, dan tepat waktu mengenai kegiatan, kebijakan, serta prestasi kepolisian. Selain itu, Humas juga berfungsi untuk menanggapi isu atau krisis yang muncul di masyarakat. Melalui peran Humas, kepolisian dapat meningkatkan citra positif, memperkuat kepercayaan publik, dan menjaga hubungan baik dengan berbagai pemangku kepentingan. Humas juga berfungsi sebagai penghubung dalam memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai hukum dan ketertiban, serta menerima masukan, kritik, dan saran dari masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian (Hafizah & Darwis, 2024).

Dengan peran ini, Humas membantu menciptakan keterbukaan dan menjaga transparansi dalam setiap tindakan kepolisian, sehingga dapat mendukung keamanan dan ketertiban yang lebih baik. Dalam institusi kepolisian, komunikasi Hubungan Masyarakat (Humas) memiliki peran krusial dalam membangun hubungan dengan media (*media relations*) serta mempromosikan citra positif di setiap Polres. Di era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, media memegang peranan penting dalam membentuk opini publik dan memperkuat citra positif suatu lembaga. Oleh karena itu, komunikasi Humas perlu dijalankan secara efektif dan sistematis untuk mengelola hubungan dengan media serta memastikan bahwa setiap informasi yang disampaikan bersifat akurat dan konstruktif.

Selain itu, komunikasi Humas bertanggung jawab menjaga kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah melalui penyampaian informasi yang transparan dan komprehensif. Hal ini membutuhkan kolaborasi yang baik dengan media serta memastikan bahwa media memahami tujuan dan visi yang ingin dicapai oleh pemerintah. Hubungan media relations yang solid akan membantu pemerintah dalam menyampaikan program-programnya dengan lebih efektif serta memperkuat citra positif di mata masyarakat.

Menurut Mulyana Dalam Wibawa (2020: 186) “Media Massa dapat mempengaruhi persepsi, tindakan dan sikap masyarakat. Prinsipnya media merupakan sebuah organisasi kemasyarakatan yang bertugas dalam mencari, mendapatkan, dan mengolah serta mempublikasikan karya dari seorang jurnalis yang memiliki kemampuan, keahlian, dan netralitas”. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwasannya pengaruh media menjadi salah satu langkah yang dapat mempengaruhi khalayak luas. Mengikuti perkembangan zaman, penggunaan media sosial juga menjadi cara yang digunakan Humas dalam melakukan komunikasi demi membangun dan mempertahankan citra yang dimiliki. Salah satu media yang memiliki pengaruh ialah Instagram, menurut data riset Hootsuite:we are social pada tahun 2024 sosial media Instagram menjadi sosial media yang paling sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dengan 85,3% pengguna aktif dari total masyarakat Indonesia.

Di era globalisasi saat ini, hal itu berdampak pada pesatnya perkembangan teknologi digital yang ditandai dengan arus informasi dan komunikasi yang semakin meningkat. Masyarakat informasi adalah salah satu persyaratan terpenting untuk meningkatkan pengetahuan. Salah satu cara yang dapat Anda

gunakan untuk mendapatkan informasi yang Anda butuhkan adalah dengan banyak melakukan keterbukaan informasi kepada publik. Keterbukaan informasi publik khususnya untuk layanan informasi publik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memenuhi kebutuhan akan pelayanan informasi publik melalui media. Berbagai media seolah menjadi mediator yang dapat mendorong penyebaran informasi. Oleh karena itu, kami menggunakan internet untuk memfasilitasi kegiatan komunikasi. Dengan adanya internet saat ini, pengguna dapat dengan mudah mengakses internet kapanpun dan dimanapun.

Untuk melakukan memberikan informasi terbaru melalui media pihak Polres Tebing Tinggi membentuk tim yang di sebut Humas Polres Tebing Tinggi. Pihak kepolisian yaitu tim Humas Polres Tebing Tinggi selalu memberikan informasi terupdate tentang kegiatan kegiatan yang terjadi di lingkungan polsek Tebing Tinggi. Hal tersebut mendorong tim humas Polres Tebing Tinggi memposting informasi secara publik menggunakan teknologi internet melalui jejaring sosial Instagram. Jejaring sosial Instagram memungkinkan polisi berperan sebagai jembatan antara polisi dan masyarakat, khususnya melalui instagram Humas Polres Tebing Tinggi, menyebarluaskan informasi tentang kegiatan, program dan kebijakan pemerintah, dengan merespon dan menampung aspirasi masyarakat. Bisa membangun kepercayaan publik untuk mempertahankan dan meningkatkan citra dan reputasi polres Tebing Tinggi.

Instagram adalah salah satu media terpopuler saat ini. Instagram menawarkan banyak fitur foto dan video kepada pengguna lain. Selain itu, foto dan video nantinya bisa berkomunikasi dengan pengguna lain di bagian komentar.

Kolom komentar memungkinkan pengikut Instagram untuk mengomentari foto dan video yang diunduh. Secara khusus, pengikut jejaring sosial Instagram Polres Tebing Tinggi dapat dengan mudah dan cepat diakses oleh siapa saja. Melalui media sosial Anda dapat memberikan komentar atau komentar kepada semua pengguna Instagram yang mengikuti media sosial Instagram Polres Tebing Tinggi. Setiap foto dan video yang diposting dapat dijelaskan menggunakan teks.

Selain itu, jangan lupa untuk menggunakan hashtag khusus agar pengguna Instagram lain dapat dengan mudah menemukannya. Per 1 Januari 2025, akun instagram @polres\_tebingtinggi memiliki 9.927 pengikut dan dengan postingan 39,9 ribu, diikuti oleh penduduk kota Tebing Tinggi dan lembaga hubungan masyarakat setempat lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berfokus kepada efektivitas Humas dalam meningkatkan citra positif Polres tebing Tinggi Melalui Instagram dan menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Efektivitas Humas Dalam Meningkatkan Citra positif Polres Tebing Tinggi Melalui Akun Instagram @polres\_tebingtinggi”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas komunikasi hubungan masyarakat (Humas) dalam penggunaan akun Instagram @polres\_tebingtinggi untuk meningkatkan citra positif?
2. Bagaimana hambatan komunikasi hubungan masyarakat (Humas) Polres

Tebing Tinggi melalui akun Instagram @polres\_tebingtinggi untuk meningkatkan citra positif?

### **1.3 Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini penulis menfokuskan pada efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh hubungan masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam memanfaatkan akun Instagram @polres\_tebingtinggi sebagai media untuk meningkatkan citra positif di mata publik.
2. Dalam penelitian ini peneliti berfokus pada hambatan yang dihadapi oleh Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam mengelola komunikasi melalui akun Instagram @polres\_tebingtinggi untuk meningkatkan citra positif.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Suatu penelitian harus memiliki tujuan yang jelas agar penelitian ini mempunyai sasaran yang tepat, adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam memanfaatkan akun Instagram @polres\_tebingtinggi sebagai media untuk meningkatkan citra positif Polres di mata publik.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Hubungan Masyarakat (Humas) Polres Tebing Tinggi dalam

menggunakan akun Instagram @polres\_tebingtinggi sebagai sarana komunikasi dalam meningkatkan citra positif Polres di masyarakat dan publik.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat penelitian**

1. Sebagai bahan informasi yang diharapkan akan bermanfaat untuk penelitian lanjutan bagi peneliti atau pihak lain.
2. Sebagai bahan perbandingan antara teori dari mata kuliah yang di dapat pada masa perkuliahan dengan fakta yang didapat dilapangan.

### **1.5.2 Manfaat Secara Praktisi**

1. Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi, perbandingan dan rujukan terkait pembahasan dengan topik serupa.
2. Menambah pengalaman dan pengetahuan peneliti agar kedepannya dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama menjalani perkuliahan di Program Studi Ilmu Komunikasi dan selama menjalani penelitian terkait topik yang dibahas.