

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Kepolisian Negara Republik Indonesia, atau biasa disingkat dengan Polri, merupakan sebuah lembaga Pemerintah Indonesia yang khusus menangani keamanan dan ketertiban masyarakat Indonesia dari berbagai ancaman internal negara (Hulasoh, 2018). Fungsi kepolisian di dalam Negara Republik Indonesia dinyatakan dalam Pasal 5 ayat (1) UU No. 2 tahun 2002 yakni Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat Negara yang berperan dalam memelihara keamanan serta ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya kesejahteraan dan keamanan segenap negeri (Djamin, 2015). Dalam struktur organisasinya, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memiliki memiliki beberapa divisi di berbagai bidang dalam rangka mengemban peran dan tanggung jawabnya secara lebih spesifik.

Hubungan Masyarakat merupakan salah satu bidang yang dimiliki oleh seluruh perusahaan maupun instansi pemerintahan karena perannya sangat penting bagi kelangsungan instansi yang bersangkutan. Begitu juga halnya dengan Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia (Mabes Polri) yang memiliki Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia atau dikenal dengan Divisi Humas Polri. Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Republik Indonesia (disingkat Divisi Humas Polri) adalah salah satu unsur pengawas dan pembantu

pimpinan di bidang Hubungan Masyarakat pada tingkat utama Polri yaitu Markas Besar Kepolisian Republik Indonesia.

Divisi Humas Polri berkedudukan langsung di bawah Kapolri dan telah berdiri selama lebih dari 70 tahun. Divisi ini bertugas untuk menjadi sarana informasi sekaligus menjalin relasi dengan media massa, baik media *mainstream* maupun media digital dalam rangka menyampaikan informasi secara transparan, kredibel, dan akuntabel. Divisi Humas Mabes Polri memiliki tiga sub biro, yakni , diantaranya: Biro Publikasi, Informasi, dan Dokumentasi (PID), Biro Multimedia, dan Biro Penerangan Masyarakat (Penmas). Ketiga biro ini pada dasarnya saling menopang satu sama lain dalam aktivitas produksi pesan, publikasi, hingga manajemen aktivitas kehumasan dengan satu tujuan utama yakni menciptakan dan mempertahankan reputasi institusi Polri.

Divisi Humas Polri mengemban peranan penting untuk membangun serta mempertahankan citra Kepolisian RI terutama ketika terjadi isu yang dapat mempengaruhi citra Polri. Divisi humas Polri memiliki beberapa tugas, diantaranya, menyampaikan informasi dari dalam lingkup internal organisasi kepada publik dan menyelenggarakan fungsi kemitraan dan penerangan masyarakat dalam mendukung pelaksanaan penyampaian informasi baik internal polri maupun masyarakat umum.

Pada dasarnya Divisi Humas Polri bekerja sesuai dengan peran dan fungsi dasar dari *public relations* yakni sebagai jembatan antara publik internal dengan publik eksternal *Public Relations* merupakan sebuah upaya agar sebuah perusahaan

atau organisasi memiliki citra yang baik di mata karyawan, masyarakat, serta semua stakeholder yang terlibat (Kholisoh, 2015). Dalam praktiknya, berbagai aktivitas yang dilakukan oleh *public relations* dapat membantu perusahaan untuk membuat keputusan yang sesuai dengan kebutuhannya (Kholisoh, 2015).

I.2. Bidang Kerja Praktik

Bidang kerja praktik yang saya ambil adalah hubungan masyarakat tepatnya di bagian penerangan masyarakat yang merupakan salah satu bagian yang ada di Divisi Humas Mabes Polri. Melalui aktivitas kerja praktik di bidang ini, mahasiswa diharapkan mampu untuk memahami bagaimana peran humas dalam sebuah instansi pemerintahan, mulai dari cara menyusun pesan sesuai dengan konteks isu yang sedang dihadapi dan bagaimana memberikan tanggapan terhadap protes-protes yang dilayangkan oleh publik.

I.3. Tujuan Kerja Praktik

I.3.1. Tujuan Umum

1. Penulis dapat mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama melaksanakan aktivitas kerja praktik
2. Penulis mampu meningkatkan pemahaman terhadap teori-teori akademik dan mempraktikkannya secara langsung di lapangan

I.3.2. Tujuan Khusus

1. Mengetahui apa saja aktivitas yang dilakukan Humas Mabes Polri
sesuai dengan fungsi dan peran hubungan masyarakat
2. Mengetahui proses dan strategi yang diimplementasikan dalam
aktivitas hubungan masyarakat.

I.4. Manfaat Kerja Praktik

1. Dengan mengikuti aktivitas kerja praktik, mahasiswa diharapkan mampu
mengasah dan mengimplementasikan kemampuan dan pemahamannya
dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
2. Sebagai sarana bagi mahasiswa untuk melatih dan meningkatkan
pemahamannya terhadap ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah
3. Untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan sosialisasi mahasiswa di
lingkungan kerja praktik yang dipilih
4. Menambah pengetahuan, pengalaman, dan wawasan di lapangan kerja
mengenai lingkungan kerja yang sesungguhnya.

I.5. Tinjauan Pustaka

I.5.1. Hubungan Masyarakat

Public relations atau yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan istilah Hubungan Masyarakat (humas) adalah semua bentuk komunikasi yang terencana, baik itu ke dalam maupun ke luar (Jefkins, 2003: 10 dalam Hulasoh, 2018). Aktivitas yang dilakukan oleh humas berupaya untuk mengelola informasi yang

akan dibagikan ke masyarakat. Menurut Scott dan Broom (2000) humas termasuk dalam fungsi manajemen yang melakukan penilaian terhadap sikap publik, mengidentifikasi berbagai kebijakan maupun prosedur dari suatu organisasi atau individu dengan mempertimbangkan kepentingan publik serta untuk memperoleh pengakuan dan pemahaman dari publik (Milyane, et al., 2021).

Dari beberapa teori para ahli diatas tentang definisi hubungan masyarakat dapat diambil kesimpulan bahwa hubungan masyarakat (humas) merupakan bagian dari manajemen komunikasi antara publik internal dan eksternal dari institusi. Komunikasi yang dilakukan harus menerapkan nilai positif demi terciptanya komunikasi yang harmonis antara institusi semua *stakeholder*. Kegiatan eksternal, humas menggunakan media massa sebagai sarana untuk mengkomunikasikan segala informasi mengenai perusahaan

Tujuan dari aktivitas yang dilakukan oleh praktisi humas, yakni memberi bimbingan pada masyarakat, investor, mitra, karyawan serta para pemangku kepentingan lainnya untuk membuat mereka bertahan pada satu sudut pandang atau persepsi terkait hal yang diinginkan ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan. Sebagai sebuah profesi, humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi, memberi didikan, mendapatkan keyakinan publik dan meraih simpati (Milyane, et al., 2021).

Selain itu, menurut Kusumastuti (dalam (Rochmaniah et al., 2021) ada beberapa hal yang menjadi tujuan utama dalam pelaksanaan aktivitas humas, diantaranya :

- 1) Memelihara dan membentuk sikap saling pengertian antara perusahaan dengan publik. Dalam aktivitas ini, humas menekankan pada aktivitas yang mempengaruhi aspek kognisi dari pihak-pihak yang menjadi sasaran.
- 2) Menjaga serta membentuk sikap saling percaya yang dalam hal ini dikenal juga dengan aspek afeksi. Humas berusaha untuk mendapatkan simpati dan kepercayaan publik melalui berbagai aktivitas kehumasannya.
- 3) Membangun dan mempertahankan kerja sama, yaitu berkaitan dengan aspek psikomotoris. Dalam prosesnya, humas berupaya untuk menciptakan kerja sama yang positif dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan sasaran sehingga relasi dapat bertahan.

Pada dasarnya, tujuan humas adalah untuk meningkatkan *favorable image* atau citra yang baik dan untuk mengurangi atau menghilangkan *unfavourable image* atau citra negatif terhadap sebuah organisasi (Rochmaniah et al., 2021). Seorang humas dikenal sebagai profesi yang berperan penting dalam membentuk, mewujudkan, dan mempertahankan citra organisasi. Karena keterbukaan dan hubungan timbal balik antara organisasi dengan perusahaan merupakan dasar utama dalam menjalankan berbagai kegiatan organisasi.

Berdasarkan penjelasan mengenai definisi dan tujuan humas seperti yang telah tertulis di atas, maka dapat dikatakan empat karakteristik utama humas, yaitu (Rochmaniah et al., 2021):

- 1) Komunikasi yang dibangun bersifat timbal balik, artinya seorang humas berupaya untuk menyebarkan informasi kepada publik sekaligus

menunggu umpan balik berupa tanggapan publik atas informasi yang telah diterimanya.

- 2) Aktivitas humas berorientasi organisasi, yang berarti segala sesuatu yang dilakukan oleh humas pada dasarnya berkaitan dengan upaya untuk mencapai tujuan dari organisasi yang menaunginya.
- 3) Sasaran humas adalah publik, yaitu seluruh anggota masyarakat dengan kepentingan atau berkaitan dengan tujuan organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam konteks humas, publik terdiri dari dua kategori, yakni publik internal yang meliputi karyawan, para pemegang saham, dan publik manajer. Serta publik eksternal atau semua orang yang berada di luar organisasi.
- 4) Mengharapkan timbulnya efek positif, yaitu hubungan harmonis antara organisasi dengan publik yang menjadi sasaran. Hubungan harmonis ini ditandai oleh beberapa hal, diantaranya saling pengertian antara publik dengan organisasi, kepercayaan publik terhadap kemampuan organisasi, dan menguntungkan pihak-pihak yang terlibat dalam program kehumasan.

Seorang praktisi humas harus mampu menciptakan poin positif sehingga berpengaruh pada meningkatnya citra positif sebuah organisasi di mata publik. Humas adalah fungsi manajemen yang mengevaluasi publik, memperkenalkan berbagai kebijakan dan prosedur dari suatu individu atau organisasi berdasarkan kepentingan publik, dan membuat perencanaan, serta melaksanakan suatu program

kerja dalam upaya memperoleh pengertian dan pengakuan publik (Kolianan et al., 2016).

Dalam prosesnya, sebagian besar aktivitas humas berhubungan dengan peran dan dukungan media massa untuk tujuan publikasi. Aktivitas humas yang berhubungan dengan media massa diantaranya:

- 1) Temu media (*Media gathering*), adalah kegiatan temu muka antara humas pemerintah dengan sejumlah media secara informal untuk menciptakan hubungan personal yang lebih intensif.
- 2) Arahan media (*media briefing*), adalah kegiatan temu muka antara humas dan sejumlah pimpinan media secara formal untuk menyampaikan arahan tertentu berkaitan dengan masalah atau kebijakan guna memberikan pemahaman yang lebih baik kepada para pemimpin media.
- 3) Konferensi media (*media conference*), adalah kegiatan temu muka antara humas dengan media untuk menyampaikan informasi resmi dengan sasaran terciptanya komunikasi dua arah yang timbal balik dengan wartawan.
- 4) Siaran media (*media release*), adalah kegiatan pengiriman berita secara berkala kepada media dengan sasaran agar media mendapatkan aktualitas beritamengenai perkembangan kebijakan pemerintah dan mempublikasikannya di media masing-masing.

- 5) Peninjauan media (*media tour*), adalah kegiatan humas mengundang dan memfasilitasi media tertentu untuk mengikuti perjalanan dan kunjungan terkait dengan kegiatan humas pemerintah.

I.5.1.1. Peran Hubungan Masyarakat

Menurut Djanalis (1993) seorang humas memiliki tugas yang cukup signifikan yaitu menciptakan dan mempertahankan kepuasan publik internal maupun eksternal. Humas bertanggung jawab untuk merespon masalah yang menimpa sebuah organisasi sekaligus memberikan solusi (Rochmaniah et al., 2021). Sejalan dengan hal itu, maka dapat dikatakan bahwa seorang humas secara umum bekerja dengan melaksanakan fungsi manajemen yang mana adalah membangun serta mempertahankan relasi dengan publik karena hal tersebut dapat mempengaruhi kesuksesan maupun kegagalan organisasi (Sitepu, 2011).

Untuk lebih memahami peran spesifik dari seorang humas, Dozier & Broom dalam (Hulasoh, 2018) menunjukkannya melalui pembagian peran humas berdasarkan empat kategori di bawah ini:

- 1) *Expert Prescriber Communication*

Peran ini berkaitan dengan humas yang dipandang sebagai seseorang dengan keahlian khusus. Dalam hal ini, keahlian yang dimiliki oleh praktisi humas berkaitan dengan kemampuannya untuk mendefinisikan masalah, mengembangkan kebijakan atau program sebagai solusi, serta bertanggung jawab secara penuh dalam pelaksanaannya. Humas memegang kendali penuh dan manajemen berperan secara pasif (Sitepu, 2011). Selain itu, praktisi humas

menjaga dan memfasilitasi komunikasi dua arah dengan menghilangkan gangguan (*noise*) dalam hubungan dan selalu menjaga agar saluran komunikasi tetap terbuka (Rochmaniah et al., 2021).

2) *Communication Facilitator*

Dalam peran ini, praktisi humas bertindak sebagai komunikator atau mediator untuk membantu pihak manajemen dalam mendengarkan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh publiknya, sekaligus mampu menjelaskan kembali keinginan dan kebijakan serta harapan organisasi terhadap publiknya. humas menjadi mediator atau mengadakan komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik, dengan cara menjadi penengah hubungan, menyusun agenda diskusi, merangkum dan menyatakan ulang suatu pandangan, meminta tanggapan, dan membantu mendiagnosis dan memberikan solusi untuk kondisi-kondisi yang mengganggu hubungan komunikasi diantara kedua pihak

3) *Problem Solver Facilitator*

Praktisi humas merupakan bagian dari tim manajemen untuk membantu pimpinan organisasi seperti manajer untuk mendeskripsikan masalah yang dihadapi sekaligus mencari solusi. Humas berkolaborasi dengan tim perencanaan strategis. Dengan kata lain, praktisi humas berperan sebagai fasilitator untuk memecahkan masalah. Humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam

setiap manajemen (krisis), menjadi anggota tim atau bahkan bisa menjadi ketua tim penanganan masalah. Hal ini karena, mereka mempunyai keahlian dan ketrampilan dalam membantu manajer lain untuk menghindari masalah atau memecahkan masalah

4) *Communication Technician,*

Peran ini berkaitan dengan aktivitas humas yang melakukan publikasi atau implementasi atas program-program yang telah dirancang untuk menjadi solusi atas permasalahan yang sedang berusaha diselesaikan. Dalam prosesnya, humas bekerja dengan mengkomunikasikan pesan-pesan melalui publikasi *press release*, pemberitaan, dan sebagainya yang berguna bagi pers.