

BAB II

LANDASAN KONSEPTUAL

Landasan konseptual adalah seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun dengan rapi serta sistematis dan dapat memberikan cara untuk memandang segala permasalahan secara komprehensif, terpercaya, empiris dan dapat diuji, berikut landasan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini :

2.1 Penelitian Terdahulu

Di bawah ini peneliti merangkum dua penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang dikerjakan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Penelitian berjudul Strategi Humas NTT dalam Mempublikasikan Informasi Kepada Publik Melalui Media (Sifera Trie Wigati Rassi. 2022). Di bawah ini peneliti merangkum penelitian terdahulu yang memiliki kemiripan dengan judul Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Humas Polda NTT yang memiliki tanggungjawab dalam melayani masyarakat memerlukan strategi yang tepat dalam memberikan informasi mengenai instansi kepolisian. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui strategi Humas Polda NTT dalam mempublikasikan informasi kepada masyarakat melalui media dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif

dengan teknik perolehan data yang didapatkan melalui wawancara dan observasi serta studi kepustakaan. Hasil dari penelitian ini adalah strategi yang dilakukan Humas Polda NTT dalam memberikan informasi kepada masyarakat melalui beberapa perencanaan seperti strategi publikasi dalam mempublikasikan informasi pelayanan publik dengan memanfaatkan jangkauan media. Dari proses publikasi tersebut terdapat faktor penghambat yaitu hambatan jaringan dan internet yang belum memadai di beberapa desa di wilayah Kabupaten Kupang. Berdasarkan hambatan tersebut Humas Polda NTT melakukan strategi baru dengan melakukan kegiatan dan bekerjasama dengan media massa yang ada di wilayah NTT. Strategi yang dilakukan sudah berjalan cukup baik meskipun masih ada beberapa kekurangan dalam setiap pelaksanaannya.

2. Penelitian ini berjudul Peran Humas Polda Aceh dalam Meningkatkan Citra Polisi (Cut Desi Ruzaimah. 2018). Penelitian ini berkenaan erat dengan strategi Humas kepolisian, apalagi Aceh sebagai daerah basis konflik tentu persepsi masyarakat terhadap kepolisian cenderung tidak seperti yang diharapkan oleh lembaga kepolisian itu sendiri. Maka itu, kelembagaan polisi khususnya Polda Aceh melakukan berbagai terobosan untuk meningkatkan citra polisi sebagai mitra masyarakat yang bertugas utama mengayomi dan memberikan ketertiban serta keamanan bagi masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dan untuk mengetahui hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra

polisi. Teori yang digunakan adalah Lasswell. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif, dengan data dikumpulkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dianalisis dan diuraikan kemudian menarik kesimpulan. Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disebutkan peran Humas di Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dalam kelembagaannya dilakukan dengan menyelenggarakan kegiatan penerangan umum (konferensi pers), penerangan satuan, produksi bahan penerangan. Sementara pencitraan untuk masyarakat umum dilakukan dengan metode manajemen strategis (menyusun strategi), pejabat yang profesional, mengontrol (mengendalikan) opini publik serta figur ketokohan polisi. Adapun hambatan dan peluang Humas Polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dalam pelaksanaan tugas humas adalah, rendahnya ketersediaan sarana liputan, kompetensi teknis yang berkenaan keterampilan ahli dan skill ahli, sulitnya meningkatkan kepercayaan melalui mindset masyarakat, kerjasama dengan pers dan perbaikan pada pelayanan.

2.2 Komunikasi

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Makna komunikasi berasal dari kata latin yaitu “Coummunis” yang artinya membentuk kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Menurut Cherry dalam Stuart, mengatakan bahwa komunikasi juga berasal dari akhir kata dalam bahasa latin “Communico” yang artinya membagi .

2.3 Pengertian Humas

Humas adalah kependekan dari Hubungan Masyarakat. Secara umum, Humas adalah bidang atau fungsi yang bertanggung jawab untuk menjembatani hubungan antara suatu organisasi atau entitas dengan publiknya. Tujuan utama dari Humas adalah membangun dan memelihara citra baik organisasi tersebut di mata publik.

Secara nominalis, "Humas" mengacu pada bidang atau fungsi yang berkaitan dengan menjembatani hubungan antara suatu organisasi atau entitas dengan publiknya. Fungsi Humas meliputi komunikasi eksternal dan internal, manajemen krisis, media relations, dan pembentukan citra organisasi. Humas bertanggung jawab untuk membangun dan memelihara citra baik organisasi di mata publik melalui komunikasi yang transparan, konsisten, dan efektif. Dalam konteks nominalis, "Humas" merujuk pada peran dan tanggung jawab yang terkait dengan manajemen hubungan masyarakat. Hal ini mencakup komunikasi dengan publik eksternal dan

internal, mengelola reputasi organisasi, serta merespons tantangan komunikasi yang timbul. (Hidayat, 2018:16-20).

Humas melibatkan komunikasi dua arah antara organisasi dan publiknya. Fungsi-fungsi utama Humas meliputi: Komunikasi Eksternal: Humas bertanggung jawab untuk mengelola komunikasi dengan publik eksternal organisasi, seperti pelanggan, mitra bisnis, media massa, pemerintah, dan masyarakat umum. Hal ini melibatkan penyampaian informasi, menjawab pertanyaan atau kekhawatiran, serta mengelola krisis atau isu-isu yang mungkin timbul. Komunikasi Internal: Humas juga berperan dalam memfasilitasi komunikasi di dalam organisasi. Mereka membantu menyebarkan informasi kepada karyawan, membangun budaya organisasi yang positif, serta memastikan pemahaman dan dukungan terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi. Manajemen Krisis: Salah satu tugas penting Humas adalah menangani krisis atau situasi yang dapat merugikan citra organisasi. Mereka berperan dalam merencanakan respons yang tepat, mengkoordinasikan komunikasi, dan meminimalkan dampak negatif terhadap organisasi. Media Relations: Humas berperan dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan media massa. Mereka membantu menyediakan informasi kepada media, mengatur wawancara, mengirimkan siaran pers, serta merespons liputan media terhadap organisasi. Pembentukan Citra: Humas berupaya untuk membangun citra positif organisasi di mata publik melalui kegiatan seperti kegiatan sosial,

sponsor, penyuluhan, atau acara-acara publik. Mereka juga terlibat dalam pengelolaan media sosial dan kampanye pemasaran. (Suharyanto, 2020:31). Tugas utama Humas adalah memastikan bahwa komunikasi organisasi konsisten, transparan, dan efektif. Dalam era digital dan media sosial saat ini, peran Humas menjadi semakin penting untuk mengelola dan merespons berbagai tantangan komunikasi yang kompleks.

2.3.1 Pengertian Humas Pemerintah

Humas pemerintah adalah disiplin yang berfokus pada management komunikasi antara pemerintah dan masyarakatnya. Ini melibatkan proses pengolahan informasi, persepsi dan citra pemerintah untuk memastikan hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan publik yang dilayani. Dalam konteks pemerintah Humas memiliki peran yang krusial dan membangun kepercayaan publik, menyampaikan kebijakan dan program pemerintah, serta menjaga keterbukaan akuntabilitas dalam menyelenggarakan Negara. (Rahmat, 2017:12-26).

Humas pemerintah bertanggung jawab untuk menyampaikan informasi resmi kepada masyarakat. Ini termasuk program-program pemerintah, kebijakan publik, peraturan dan layanan yang tersedia bagi warga. Melalui berbagai saluran komunikasi seperti konferensi pers, situs web resmi media sosial, dan publikasi Humas pemerintah memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat jelas, akurat dan mudah diakses.

2.3.2 Humas Polda

Humas Polda, secara umum, mengacu pada fungsi atau bidang Hubungan Masyarakat yang berkaitan dengan Kepolisian Daerah (Polda) di Indonesia. Humas Polda bertanggung jawab untuk menjembatani hubungan antara Polda dengan publiknya, termasuk masyarakat umum, media massa, dan pihak-pihak terkait lainnya. Dalam hal ini, penjelasan akan diberikan mengenai Humas Polda secara leksikal dan nominalis. Secara leksikal, "Humas Polda" adalah singkatan dari "Hubungan Masyarakat Kepolisian Daerah". Secara tekstual, "Humas Polda" merujuk pada istilah tersebut tanpa memberikan penjelasan lebih lanjut tentang makna atau fungsi yang terkait. Humas Polda merupakan unit atau divisi yang diatur di dalam struktur organisasi Polda yang bertugas mengelola komunikasi dan interaksi antara Polda dengan publiknya. Secara nominalis, "Humas Polda" merujuk pada peran dan tanggung jawab yang terkait dengan fungsi hubungan masyarakat dalam konteks Kepolisian Daerah. (Effendi, 2019:18).

Humas Polda memiliki beberapa tugas utama, antara lain: Komunikasi Eksternal: Humas Polda bertanggung jawab untuk menjalin komunikasi yang efektif dengan publik eksternal, seperti masyarakat umum, media massa, pemerintah, dan lembaga lainnya. Hal ini meliputi penyampaian informasi terkait kegiatan operasional kepolisian, penanganan kasus, kebijakan keamanan, serta memberikan penjelasan atau klarifikasi terkait isu-isu yang berkaitan dengan Polda. Media Relations: Sebagai bagian dari fungsi

komunikasi eksternal, Humas Polda berperan dalam membangun dan memelihara hubungan yang baik dengan media massa. Mereka menyediakan informasi kepada media, mengatur wawancara dengan pejabat kepolisian, mengirimkan siaran pers, serta merespons liputan media terhadap Polda. Humas Polda juga terlibat dalam mengelola media sosial dan platform digital untuk menyampaikan informasi kepada publik. Komunikasi Internal: Selain komunikasi eksternal, Humas Polda juga menjalankan fungsi komunikasi internal dengan karyawan dan anggota Polda. Mereka membantu menyebarkan informasi yang relevan, memastikan pemahaman terhadap kebijakan dan tugas-tugas kepolisian, serta membangun kesadaran akan budaya organisasi dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi dalam instansi kepolisian.

Manajemen Krisis: Humas Polda memiliki peran penting dalam manajemen krisis yang melibatkan Polda. Mereka terlibat dalam perencanaan respons terhadap situasi darurat atau kejadian penting, menyediakan informasi kepada publik mengenai tindakan yang diambil, serta menjaga keterbukaan dan transparansi dalam menghadapi situasi yang mungkin merugikan citra Polda. Humas Polda juga terlibat dalam kegiatan pembentukan citra positif Polda di mata publik melalui kegiatan sosial, program pencegahan kejahatan, kampanye kesadaran publik, serta kerjasama dengan masyarakat dalam upaya menjaga keamanan dan ketertiban. (Syam,2019:32).

2.4 Tujuan Humas

Tujuannya adalah membangun dan memelihara hubungan yang baik antara Kepolisian Daerah (Polda) dengan publiknya. Dalam menjalankan tugasnya, Humas Polda memiliki beberapa tujuan utama yang meliputi komunikasi efektif, transparansi, pembentukan citra positif, dan pengelolaan krisis. Berikut ini adalah penjelasan lebih detail mengenai tujuan-tujuan tersebut:

Komunikasi Efektif: Salah satu tujuan utama dari Humas Polda adalah memastikan terjalinnya komunikasi yang efektif antara Polda dengan publiknya. Tujuan ini mencakup penyampaian informasi yang akurat, jelas, dan tepat waktu mengenai kegiatan operasional kepolisian, penanganan kasus, kebijakan keamanan, serta hal-hal lain yang relevan. Komunikasi efektif memungkinkan publik untuk memahami peran dan fungsi kepolisian, serta membangun kepercayaan dan kerjasama antara Polda dan masyarakat.

Transparansi: Humas Polda memiliki tujuan untuk menjaga transparansi dalam menyampaikan informasi kepada publik. Transparansi mencakup keterbukaan dalam memberikan penjelasan atau klarifikasi terkait isu-isu yang berkaitan dengan Polda. Melalui transparansi, Humas Polda dapat memastikan bahwa publik memiliki akses yang memadai terhadap informasi yang relevan, sehingga dapat membangun kepercayaan dan meningkatkan akuntabilitas institusi kepolisian.

Pembentukan Citra Positif: Humas Polda bertujuan untuk membangun citra positif Polda di mata publik. Hal ini melibatkan upaya untuk

mengkomunikasikan pencapaian, keberhasilan, dan kontribusi positif yang dilakukan oleh kepolisian. Tujuan ini juga mencakup promosi kegiatan sosial, program pencegahan kejahatan, kampanye kesadaran publik, serta kerjasama dengan masyarakat dalam menjaga keamanan dan ketertiban. Dengan membangun citra positif, Humas Polda dapat meningkatkan kepercayaan dan dukungan masyarakat terhadap kepolisian.

Pengelolaan Krisis: Humas Polda memiliki tujuan untuk mengelola krisis dengan baik dan memberikan informasi yang akurat kepada publik. Tujuan ini meliputi perencanaan respons terhadap situasi darurat atau kejadian penting, penyediaan informasi tentang tindakan yang diambil oleh kepolisian, serta menjaga keterbukaan dan transparansi dalam menghadapi situasi yang mungkin merugikan citra Polda. Melalui pengelolaan krisis yang efektif, Humas Polda dapat meminimalkan dampak negatif dan membangun kepercayaan publik.

2.5 Media

2.5.1 Pengertian Media

Media secara Umum: Media merujuk pada saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi, gagasan, dan pesan kepada publik. Media memiliki peran penting dalam menyebarkan berita, pendapat, hiburan, dan budaya kepada masyarakat luas. Media mencakup berbagai bentuk, seperti media cetak (koran, majalah), media elektronik (radio, televisi), media online (situs web, media sosial), dan media baru yang terus

berkembang seiring dengan perkembangan teknologi. (Journal of Communication, 1972) .

Pendekatan Leksikal terhadap Media: Pendekatan leksikal dalam memahami media menekankan pada signifikansi simbolik dan makna kata-kata yang digunakan dalam penyampaian pesan. Menurut pendekatan ini, media memiliki kekuatan untuk membentuk persepsi dan pemahaman publik melalui pilihan leksikal yang digunakan dalam laporan berita atau konten media lainnya. Buku "Media, Culture, and Society" karya Paul Hodkinson menjelaskan bagaimana penggunaan kata-kata dan frasa dalam media dapat mempengaruhi persepsi dan framing dari suatu isu.

Pendekatan Nominalis terhadap Media: Pendekatan nominalis beranggapan bahwa media hanyalah suatu bentuk alat atau wadah yang netral, yang digunakan untuk menyampaikan informasi tanpa mempengaruhi makna atau interpretasi pesan itu sendiri. Menurut pendekatan ini, media tidak memiliki pengaruh inheren atau kemampuan untuk membentuk opini publik. Buku "Understanding Media: The Extensions of Man" karya Marshall McLuhan merupakan salah satu sumber yang membahas pandangan ini, dengan mengemukakan bahwa media hanya merupakan perpanjangan alat komunikasi manusia (Science Communication, 2018).

2.5.2 Jenis-Jenis Media

a. Media Online:

Media online mencakup situs web berita, blog, platform media sosial, dan platform berbagi video. Media online memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dengan cepat dan mudah melalui internet. Situs web berita menyediakan berita terkini dan artikel yang dapat diakses oleh pengguna secara online. Blog adalah bentuk media online yang memungkinkan individu atau kelompok untuk menyampaikan pendapat, cerita, atau informasi lainnya. Platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan Instagram memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dan berbagi konten dengan orang lain. Platform berbagi video seperti YouTube menyediakan konten video yang dapat diakses oleh pengguna secara online. (Fuchs, 2014:8).

2.5.3 Tujuan Media

Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas:

Salah satu tujuan adanya media online bagi Humas Polda NTT adalah untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat. Dengan menggunakan media online, Humas Polda NTT dapat dengan cepat dan langsung menyampaikan informasi terkini mengenai kegiatan, program, dan perkembangan terkait kepolisian kepada publik. Media online memungkinkan informasi tersebut dapat diakses oleh masyarakat secara luas dan real-time, sehingga masyarakat

dapat memperoleh informasi yang akurat dan terkini mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan kepolisian. Hal ini dapat membantu membangun kepercayaan dan menjalin hubungan yang baik antara kepolisian dan masyarakat. (Chadwick ,2017 :13).

b. Meningkatkan Keterlibatan dan Partisipasi Publik

Media online juga memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan dan partisipasi publik dalam kegiatan kepolisian. Humas Polda NTT dapat memanfaatkan media online, seperti platform media sosial dan situs web interaktif, untuk berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat, mendengarkan masukan dan pendapat mereka, melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan. Dengan memfasilitasi saluran komunikasi dua arah antara kepolisian dan masyarakat, media online dapat membantu membangun hubungan yang lebih erat antara kepolisian dan masyarakat, meningkatkan pemahaman masyarakat tentang peran dan tanggung jawab kepolisian, dan mendorong partisipasi publik dalam upaya penegakan hukum (Blumler, 2009 :23).

2.6 Citra

2.6.1 Pengertian Citra

Citra masyarakat merujuk pada persepsi, opini, dan gambaran yang dimiliki oleh masyarakat terhadap suatu individu, organisasi, atau lembaga. Citra masyarakat sangat penting karena dapat mempengaruhi hubungan antara entitas tersebut dengan masyarakat secara keseluruhan. Dalam konteks

Humas Polda NTT (Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Timur), citra masyarakat terkait dengan persepsi dan pandangan masyarakat terhadap kepolisian, kinerja polisi, dan hubungan polisi dengan masyarakat. Citra masyarakat adalah gambaran yang terbentuk dalam pikiran masyarakat mengenai suatu individu, organisasi, atau lembaga. Citra masyarakat didasarkan pada persepsi masyarakat terhadap berbagai faktor seperti kinerja, integritas, transparansi, dan komunikasi yang dilakukan oleh individu atau organisasi tersebut. Dalam konteks Humas Polda NTT, citra masyarakat mencerminkan pandangan masyarakat terhadap kepolisian, termasuk kepercayaan, kepuasan, dan harapan mereka terhadap institusi polisi. (Coombs, W. T. (2014).

2.6.2 Hambatan Citra

Hambatan dalam Membangun Citra Masyarakat Berupa:

Membangun citra masyarakat yang positif tidak selalu mudah dan dapat menghadapi berbagai hambatan. Hambatan-hambatan ini dapat mempengaruhi persepsi dan pandangan masyarakat terhadap Humas Polda NTT. Beberapa hambatan umum yang dapat terjadi adalah:

Salah Informasi:

Penyebaran informasi yang salah atau tidak akurat bisa merusak citra masyarakat. Informasi yang tidak benar dapat memicu ketidakpercayaan dan ketidakpuasan dari masyarakat. Oleh karena itu, Humas Polda NTT

harus berhati-hati dan teliti dalam menyampaikan informasi yang akurat dan terverifikasi kepada masyarakat. & Toon, E. (2018).

Kejahatan dan Pelanggaran Etika

Kejahatan atau pelanggaran etika yang dilakukan oleh anggota kepolisian dapat merusak citra masyarakat terhadap Humas Polda NTT secara keseluruhan. Kasus-kasus seperti penyalahgunaan wewenang, korupsi, atau pelanggaran hak asasi manusia dapat menimbulkan ketidakpercayaan dan ketidakpuasan dari masyarakat. Humas Polda NTT harus secara aktif mengatasi dan menangani kasus-kasus ini untuk menjaga dan memulihkan citra masyarakat. (Kim, 2015:35).

Persepsi Negatif dan Stereotip

Beberapa masyarakat mungkin memiliki persepsi negatif atau stereotip terhadap kepolisian yang dapat mempengaruhi citra Humas Polda NTT. Stereotip seperti polisi yang korup atau otoriter dapat menghambat upaya membangun kepercayaan dan hubungan yang baik dengan masyarakat. Humas Polda NTT perlu berupaya mengatasi stereotip negatif ini melalui komunikasi yang terbuka, transparan, dan aktif melibatkan masyarakat dalam kegiatan kepolisian. (Guzman, 2017:22).