

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa modern seperti ini, internet memiliki pengaruh besar dalam kehidupan manusia. Pengguna internet dapat mencari dan bertukar informasi yang mereka butuhkan dengan cepat. Kehadiran internet dengan segala kemudahannya menjadikan masyarakat meninggalkan media konvensional.

Menurut Gordon B. Davis dalam Hutahaean (2014:9) menerangkan bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang penting bagi penerima dan mempunyai nilai nyata atau yang dapat dirasakan dalam keputusan-keputusan yang sekarang atau keputusan-keputusan yang akan datang. Pesan dan informasi saat ini sangat mudah didapatkan, salah satunya melalui *Website*.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) melakukan pengelolaan *website* TribraNews pada tingkatan Mabes, Polda hingga Polres di seluruh Indonesia. *Website* TribraNews merupakan portal berita resmi Polri yang berisikan tentang berita-berita *ter-update*, objektif dan dapat dipercaya. *Website* tersebut memiliki beragam rubrik berita diantaranya Lalu Lintas, Reskrim, Binkam, Binmas, Giat Ops, Polisi Kita, Mitra Polisi, Opini, Peristiwa dan Kolom, pada *website* TribraNews terdapat juga berita dalam bentuk video.

Website ini dikelola langsung oleh Divisi Humas Polri. TribraNews dibuat agar masyarakat dapat mengetahui berita-berita yang terpercaya langsung dari sumbernya karena banyak berita yang dibuat tidak berdasarkan fakta yang ada, kemudian masyarakat juga dapat mengetahui kegiatan-kegiatan apa saja yang dilakukan oleh polisi dan kebijakan-kebijakan apa saja yang harus dipatuhi.

Humas Polri menggunakan *website* sebagai alat atau wadah untuk menjaga reputasi agar Polri baik dimata publik. Adanya *website* ini, penyampaian informasi

menjadi lebih terarah dan penyebaran informasi menjadi lebih mudah. Polri tidak hanya menggunakan *website* sebagai pemberitaannya, terdapat beberapa media seperti *Instagram*, *twitter* dan *www.polri.go.id*. Media tersebut terbilang kurang *update* dari segi isi informasi yang ingin disampaikan karna terlalu singkat. Keunggulan *website* TribратаNews dari media Polri yang lain terdapat pada segi penyampaian informasi dengan jelas, lengkap dan *update*. Berita atau kegiatan yang disampaikan dalam bentuk artikel dapat memudahkan pembaca dalam memahami isi berita tersebut.

Citra pada suatu perusahaan atau lembaga merupakan hal yang penting karena dapat memberikan persepsi kepada masyarakat atau publik. Penyebaran informasi yang kurang atau tidak lengkap akan menciptakan citra yang tidak sempurna di mata publik. Merujuk pada pendapat Ardianto (2009:132) mengatakan bahwa landasan citra berakar dari nilai kepercayaan yang kongkretnya diberikan secara individual dan merupakan pandangan atau persepsi, serta terjadinya proses yang cepat atau lambat akan membentuk suatu opini publik yang lebih luas.

Citra muncul berdasarkan pengalaman publik ketika berhubungan dengan organisasi dan citra dapat dibentuk berdasarkan opini publik. Beragam informasi mengenai kegiatan dan kebijakannya berguna untuk membentuk citra Polri yang dapat di akses melalui *website* TribратаNews. Humas bertugas dalam menjaga hubungan baik antara instansi dengan *stakeholder*-nya agar terbentuk *image* positif dan memberikan pelayanan sebaik mungkin sehingga terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintahan dengan masyarakat, kualitas layanan juga sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap kreadibilitas pemerintahannya.

Masyarakat berasumsi bahwa Polri dinilai kurang baik dalam melaksanakan tugas dan pelayanannya terhadap masyarakat. Terdapat beberapa kasus mengenai kinerja Polri yang kurang baik, diantaranya kasus dengan judul berita “Dua Pekan, 85 Polisi Terjaring Operasi Pungutan Liar” yang dilansir Tempo.co pada 17 Oktober 2016. Inti

dari berita tersebut adalah kasus pungutan liar oleh 85 polisi dalam dua pekan di seluruh Indonesia. Kasus pungli tersebut paling banyak dilakukan oleh anggota Polda Metro Jaya dengan 33 kasus dan 33 personel. (www.nasional.tempo.com)

Adapun kasus selanjutnya seperti dilansir oleh Tempo.co pada 24 Agustus 2017 dengan judul berita “Polda Metro Telusuri Pemasok Sabu untuk Dua Polisi Lalu Lintas”. Inti dari berita tersebut adalah kasus oknum polisi berinisial DF dan RP merupakan anggota Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Metro Jaya yang kedapatan diketahui menyimpan dan mengkonsumsi narkoba. (www.metro.tempo.com)

Kasus selanjutnya seperti dilansir oleh Sindonews.com pada 4 Juli 2018 dengan judul berita “Polisi Temukan 9 Kasus Penipuan Seleksi Akpol”. Inti dari berita tersebut adalah kasus penipuan dalam seleksi penerimaan Taruna Akpol yang sebagian pelakunya adalah anggota aktif Polri. (www.nasional.sindonews.com)

UU nomer 2 tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia menyatakan bahwa Kepolisian bertugas meliputi pemeliharaan keamanan, ketertiban, perlindungan, pengayoman dan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan kasus diatas menggambarkan bahwa kinerja Polri kurang baik yang tidak sesuai dengan tugasnya. Peneliti melakukan penelitan ini melihat dari kasus diatas yang dapat menurunkan citra Polri dan *website* TribrataNews, agar dapat menganalisa *website* tersebut terhadap citra Polri. Maraknya kasus yang berkaitan dengan citra polri dan asumsi masyarakat terhadap kinerja polri, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Penggunaan *Website* TribrataNews terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah seberapa besar Pengaruh penggunaan *Website* TribraNews Terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI).

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan *Website* TribraNews terhadap Citra Polisi Republik Indonesia (POLRI)

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan studi ilmu komunikasi, serta dapat dijadikan referensi untuk kajian penelitian dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya Hubungan masyarakat (Humas) dalam mempertahankan citra.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada mahasiswa maupun para pembaca khususnya ilmu komunikasi untuk menambah pengetahuan tentang kegiatan komunikasi dalam rangka menaikkan citra melalui *Website* yang dilaksanakan oleh Humas Polri. Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan untuk bahan masukan bagi Humas Polri.

1.5 Sistematika Penelitian

Sistematika dalam penelitian ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI

Bab ini akan dijelaskan tentang teori- teori yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan. Terdapat teori dasar, definisi konseptual, dan kerangka berfikir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang metode jenis penelitian, metode teknik pengumpulan data, metode analisis data, uji keabsahan data, teknik penentuan informan serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini mengenai deskripsi hasil penelitian, analisis, variabel, serta hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dan saran pemahaman tentang masalah yang diteliti berkaitan dengan skripsi peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat referensi yang peneliti gunakan untuk melengkapi pengumpulan data- data dalam proses pengerjaan penelitian.

