

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Studi pada penelitian ini ingin memperlihatkan terkait bagaimana strategi komunikasi humas pada lembaga kepolisian. Strategi hubungan masyarakat (humas) yang dibangun oleh lembaga kepolisian dapat menumbuhkan kepercayaan kepada publik atau masyarakat agar memperoleh citra yang positif. Citra positif sangat berpengaruh terhadap reputasi lembaga kepolisian sehingga perlu dipertahankan karena ketika kepercayaan masyarakat telah luntur maka untuk memulihkan kepercayaan tersebut sangat sulit. Adapun contoh strategi komunikasi humas yang telah dilakukan lembaga kepolisian yaitu mempublikasikan setiap kegiatan dan peringatan yang berkaitan dengan keislaman seperti pada kegiatan bakti sosial yang mana pihak lembaga kepolisian terjun langsung ke masyarakat. Penelitian ini memfokuskan pada strategi komunikasi yang dilakukan oleh humas polres Kudus dalam pembagian informasi melalui media sosial guna membangun citra positif dalam kerangka Islam. Hal ini bertujuan untuk mencegah adanya informasi simpang siur dan berita hoax dalam membentuk citra positif lembaga kepolisian di Polres Kudus.

Komunikasi adalah alat yang digunakan manusia untuk berinteraksi dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari atau lingkungan kerja. Dalam lingkungan kerja, komunikasi merupakan alat untuk berkomunikasi dan memotivasi rekan kerja agar kantor dapat berjalan dengan baik. Proses komunikasi yang efektif diperlukan agar kolaborasi yang baik dapat mencapai tujuan perusahaan. Selain tujuan dan motivasi perusahaan, komunikasi dalam lingkungan kerja menjadi elemen penting, begitu pula dalam kantor konsultan hukum. Firma penasihat hukum adalah persekutuan perdata yang terdiri dari dua atau lebih pembela yang bersama-sama membela dan memikul tugas memberikan pelayanan hukum kepada masyarakat.¹

Melalui komunikasi, manusia dapat saling terhubung dalam kehidupan sehari-hari, di rumah, di tempat kerja, di pasar, di masyarakat atau dimanapun manusia berada. Tidak ada

¹ Kusnandi. (2018). *Konsep Dasar dan Strategi Penjaminan Mutu Pendidikan: Sebagai Review Kebijakan Mutu Pendidikan*. Indonesian Journal of Education Management and Administration Review. 1 (2): 107-118.

seorang pun yang tidak terlibat dalam komunikasi. Pentingnya komunikasi tidak terbatas pada komunikasi personal saja, tetapi juga mencakup tingkat komunikasi organisasi. Dengan komunikasi yang baik maka suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan sukses, begitu pula sebaliknya jika komunikasi kurang atau kurang maka organisasi akan stagnan dan kolaps.²

Strategi komunikasi merupakan perpaduan antara perencanaan dan manajemen komunikasi yang menitikberatkan pada proses penyebaran informasi yang melibatkan berbagai unsur komunikasi mulai dari sumber, informasi, saluran, penerima hingga pengaruh (effect). Masing-masing unsur tersebut berperan dalam proses komunikasi tersebut. Sangat penting peran. Tujuan utama penyebaran informasi adalah agar pegawai dapat mengajukan promosi melalui aplikasi promosi digital (e-Prodok).³

Penyusunan strategi komunikasi memerlukan operasi taktis untuk menghindari hambatan komunikasi, oleh karena itu komunikator baik perorangan maupun lembaga harus memperhatikan karakteristik sasaran ketika merumuskan strategi komunikasi untuk menentukan jenis informasi, waktu penyampaian, dan lain-lain. Pesan dan saluran yang dilaluinya, karena menyangkut aspek sosiologis, lingkungan, psikologis, semuanya mempengaruhi penerimaan sasaran terhadap pesan yang disampaikan, yang kesemuanya mempengaruhi efektifitas komunikasi. Situasi dunia, termasuk Indonesia yang saat ini sedang dilanda wabah Covid-19 (SARS-CoV-2), juga mempengaruhi pengembangan strategi komunikasi organisasi dalam upaya menyebarkan informasi mengenai inovasi baru dalam kegiatan pelayanan publik, dimana Strategi komunikasi yang diterapkan juga mempertimbangkan situasi saat ini, namun harus tetap melayani kepentingan masyarakat.

Hubungan masyarakat (Humas) atau biasa disebut *public relations* (PR), sudah tidak asing lagi di setiap instansi pemerintah, lembaga pendidikan atau lembaga perusahaan. Humas memegang peranan penting dalam setiap lembaga karena humas merupakan strategi untuk membentuk citra positif dan

² Ruliana, P. (2016). *Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus*. Kota Depok: Raja Grafindo Persada.

³ Lit tlejohn, Stephe W. dan Karen A. Foss. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

negatif. Dalam membentuk citra lembaga, humas biasanya memiliki relasi yang luas. Hal ini dimaksudkan supaya humas dapat menyampaikan informasi yang ingin disampaikan kepada publik bisa tersampaikan secara maksimal. Sehingga tujuan dari humas sendiri bisa terlelaskan kepada masyarakat.

Dalam kajian kegiatan kehumasan, terdapat dua peran dalam kegiatan kehumasan, yaitu peran teknisi dan peran manajemen. humas melakukan tiga peran, yang pertama adalah penjelasan, itu adalah orang yang bekerja sebagai konsultan untuk mendefinisikan masalah, menyarankan pilihan dan memantau kebijakan. Kedua, sebagai fasilitator komunikasi, adalah orang yang biasanya membawahi organisasi yang berhadapan langsung dengan lingkungannya dan berperan dalam menjaga hubungan dan komunikasi dua arah. yang ketiga adalah fasilitator pemecahan masalah, seseorang yang bekerja dengan senior untuk mengidentifikasi dan memecahkan masalah.⁴

Humas sendiri tidak dapat dipisahkan dari opini publik, karena salah satu fungsinya adalah menciptakan opini publik untuk berpartisipasi dengan niat baik. Humas dalam pemerintahan biasanya membantu menjalankan program-program pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu yang ingin dicapai oleh pemerintah. Humas juga berperan penting dalam membangun dan menyebarkan informasi di dalam dan di luar perusahaan. Dari sudut pandang orang luar, humas biasanya memiliki fungsi melaporkan kebijakan pemerintah, mengkonter berita yang dapat merugikan pemerintah, dan menginformasikan kepada publik tentang berbagai kebijakan pemerintah.

Strategi kehumasan yang dibangun oleh kehumasan atau PR tidak hanya dapat memperoleh citra positif, tetapi juga menciptakan kepercayaan masyarakat. Namun, citra positif yang dibangun harus dijaga. Karena itu mempengaruhi nilai pemerintahan. Ketika kepercayaan publik hilang karena reputasi yang buruk, pemerintah sulit mengembalikan kepercayaan itu.⁵

Public Relations / humas berfungsi membantu menjelaskan dan mencapai tujuan program pemerintah, meningkatkan daya tanggap pemerintah, dan memberikan informasi yang cukup kepada masyarakat untuk dapat mengatur

⁴ Lattimore.2010.*Public Relation Profesi& Praktek*. Salemba Humanika.

⁵ Sisilia Herlina, *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah di Kota Malang*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4, No. 3, 2015. 494.

dirinya sendiri. Seperti halnya para humas Kota Kudus, mereka juga harus memiliki pemahaman yang luas tentang Kota Kudus. Masyarakat atau masyarakat mempunyai kebutuhan yang nyata akan informasi terkait Kota Kudus.⁶ Strategi komunikasi yang dikembangkan oleh seorang humas atau departemen humas dapat menanamkan kepercayaan pada masyarakat, bukan hanya sekedar mendapatkan citra positif. Namun citra positif yang telah dibangun perlu dipertahankan karena berdampak pada reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan publik luntur akibat reputasi negatif maka akan sulit bagi pemerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Terlihat dari hasil survei di atas, kepercayaan masyarakat terhadap Polri menurun tajam dari bulan ke bulan. Hal ini juga menunjukkan bahwa citra positif polisi di mata masyarakat juga semakin menurun. Menurunnya citra positif polisi menunjukkan bahwa polisi kurang menjalankan tugas dan fungsinya di mata masyarakat. Dalam penelitian ini saya akan fokus pada cara kerja humas kepolisian Kudus dalam membangun citra positif kepolisian di Kudus melalui penanganan dan pencegahan informasi simpang siur dan berita hoax. Sehingga penelitian ini penting untuk mengetahui cara dan strategi yang digunakan humas Polres Kudus. Melihat fenomena yang ada secara umum banyak permasalahan-permasalahan yang terjadi di masyarakat Kota Kudus, terutama yang tinggal di pinggiran Kota Kudus Seperti yang dialami warga di Kecamatan Bae, Kudus mengeluhkan kondisi jalan utama sekitar Ngembal rejo yang rusak parah. Tidak hanya berlubang, jalan yang menjadi akses utama masyarakat di sana juga becek dan berlumpur, sehingga kerap mengancam keselamatan warga. Namun kondisi itu diperparah oleh tidak adanya kepedulian dari wakil rakyat disana. Sebab berdasarkan hasil Pemilu Legislatif tahun 2014, ada beberapa politisi yang terpilih untuk Daerah Pemilihan (Dapil) kudus.⁷

Selama ini bagian humas disana bertugas mengikuti dan mempublikasikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kudus. Namun pegawai humas yang ditugaskan

⁶ Sisilia Herlina, *Strategi Komunikasi Humas dalam Membentuk Citra Pemerintah di Kota Malang*, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 4, No. 3, 2015,494.

⁷ Kudus.tribunnews.com, jalan Ngembal makin rusak parah, warga nya kemana pemerintah dan wakil rakyatnya, <http://kudus.tribunnews.com/2017/12/19/jalan-ngembal-makinrusak-parah-warga-tanya-kemana-pemerintah-dan-wakil-rakyatnya>. diakses 19 Desember 2017 Pukul 16.00 WIB

mengikuti kegiatan tersebut sangat jarang untuk bersosialisasi dan berkomunikasi langsung dengan masyarakat, sehingga saran, masukan serta keluhan masyarakat tidaklah tersampaikan kepada Pemerintah. Hal ini berarti humas Pemerintah Kota Kudus belum menjalankan tugasnya sesuai dengan tupoksi (tugas pokok dan fungsi) humas itu sendiri, sehingga pada akhirnya akan menurunkan citra Pemerintah Kota Kudus di mata masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Agama (Permenag RI) Nomor 3 tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Departemen Agama jelaskan bahwa unit kerja penyuluhan agama Islam yang berada dalam lingkup struktur organisasi Kementerian Agama RI, adalah Direktorat Jenderal Pendidikan Islam (Dirjen Bimas Islam). Tugas yang diberikan kepadanya adalah mengelola perumusan dan pelaksanaan kebijakan serta standarisasi teknis lapangan pedoman masyarakat Islam didasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh menteri.⁸

Hubungan memiliki dua nilai intrinsik tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Yang pertama adalah interaksi yang harus ada. Kedua interaksi tersebut memiliki muatan yang sesuai dengan hukum Islam nilai moral yang tinggi. Apa itu harmoni hukum dengan kata lain, semua interaksi antar manusia harus” harmonis” dalam aturan permainan hukum Islam. Sedangkan yang dimaksud dengan konten moral adalah bahwa semua interaksi yang didapat legitimasi hukum Islam “pasti” memiliki nilai-nilai moral yang luhur di dalamnya.⁹

Dalam kitab Sohih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi: *”Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesulitan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutup (aib) seorang muslim, maka Allah akan menutupi (keburukannya) didunia dan akhirat, dan Allah akan senantiasa*

⁸ Muchlis, *Strategi Komunikasi Penyuluh Agama Islam Kementerian Agama Kabupaten Asahan Dalam Meningkatkan Kerukunan Umat Beragama Di Kisaran*, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan 2019.

⁹ Narzihatman ,*Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perseptif Islam*(Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu) Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bengkulu 2020.

*membantu hamba-Nya selama dia mau membantu saudaranya”.*¹⁰

Hadist ini memberitahu kita tentang keutamaan yang dapat dimiliki oleh orang jika mereka bersedia memberikan bantuan dan layanan kepada orang lain untuk memenuhi kebutuhannya. Layak membantu dalam bidang materi, berbagai ilmu, bergandengan tangan melakukan sesuatu, memberi saran banyak lagi.¹¹

Akhlak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan. Dalam kaitan ini pula peranan pendidikan agama Islam dikalangan umat Islam termasuk kategori manifestasi dari cita-cita hidup Islam dalam melestarikan dan mentransformasikan nilai-nilai Islam kepada pribadi generasi penerusnya. Akhlak yang berpedoman pada naungan ilahi akan melahirkan etika yang lurus dan terarah. Untuk itu nilai-nilai islam yang diformulasikan dalam cultural religious tetap berfungsi dan berkembang di masyarakat dari masa ke masa. Untuk itu pendidikan yang mengarah kepada pembinaan akhlak sangat perlu diberikan dalam pengajaran dan pendidikan baik yang formal, non formal maupun informal.¹²

Selama ini slogan atau jargon yang dimiliki kepolisisan adalah pengayom masyarakat namun di beberapa pandangan masyarakat polisi memiliki wajah yang galak, sangar dan masih ada jarak dengan masyarakat. Selain itu dalam menjalankan tugasnya polisi masih bersifat pamrih dan pilih kasih seperti halnya ada yang melapor bukannya ditolong tapi malah dipusingkan dengan segala macam prosedur yang ujung-ujungnya meminta uang dengan alasan adminitrasi dan sebagainya.

Akhir-akhir ini telah berkembang opini dimasyarakat mengenai kinerja polisi saat ini, yang di nilai masih kurang baik. Banyaknya penyalahgunaan wewenang, korupsi, serta maraknya isu pungutan liar yang oknum- oknum polisi nakal lakukan. Seperti halnya beberapa kasus berikut ini yaitu yang pertama

¹⁰ Narzihatman ,*Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perseptif Islam*(Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu) Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bengkulu 2020.

¹¹ Narzihatman ,*Komunikasi Organisasi Polri Dalam Melayani Masyarakat Perseptif Islam*(Studi di Polsek Selebar Kota Bengkulu) Institut Agama Islam Negeri(IAIN) Bengkulu 2020.

¹² Badrudin, *Pengantar Ilmu Tasawuf*, Cet II,(Serang : Iuib Press, 2015) .1

kasus sambo, kasus yang sedang hangat jadi perbincangan dikalangan masyarakat, karena kasus pembunuhan berencana Brigadir J atau Nofriansyah Yosua Huta barat yang di dalangi eks kadiv Propam Polri Ferdi sambo menjadi buming serta pukulan berat dan buruknya citra bagi institusi kepolisian Bayangkara. Yang kedua setelah terbongkarnya kasus Ferdy sambo selesai muncul lagi Kasus Teddy minahasa terkait kasus peredaran narkoba yang dilakukan oleh mantan kapolda sumatera barat itu dinilai terbukti berhak dan tidak berwenang mengedarkan lima kilogram narkoba jenis sabu dari sumatera barat ke jakarta.

Sebelum terjadinya kasus- kasus yang dilakukan para oknum- oknum tersebut padahal institusi polri memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dimasyarakat. Namun, kasus yang dilakukan para oknum yang nakal membuat tingkat kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian atau pemerintahan menurun dratis mencapai titik yang sangat rendah padahal polri itu juga memiliki segi- segi humanis yang belum banyak masyarakat ketahui. Maka dari itu penulis ingin meneliti bagaimana efektivitas Strategi Komunikasi Humas Dalam Membentuk Citra Positif Dalam Menampilkan Konten Islami Di Instagram Polres Kudus terhadap masyarakat Kudus, supaya masyarakat kudus tahu bahwa polres kudus peduli dengan masyarakatnya.

Oleh karena itu dalam menampilkan konten islam tidak terlepas dalam pembentukan akhlak, karena akhlak memang sangat penting sekali. Hal tersebutlah yang menjadi penyebab utama terkikisnya akhlak generasi muda saat ini jika di salah gunakan. Memang tidak semua teknologi yang canggih membawa dampak negatif, tetapi semua itu di kembalikan kepada penggunanya, ketika seseorang bisa membentengi dirinya maka ia akan bisa memfilter budaya-budaya yang tidak semestinya ditiru. Tatapi kebanyakan generasi muda islam zaman sekarang terbawa oleh aliran barat misalnya saja dapat di lihat dari mode pakaian yang mereka kenakan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dan membahas skripsi yang berjudul **“STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS UNTUK MEMBENTUK CITRA POSITIF DALAM MENAMPILKAN KONTEN ISLAMI DI INSTAGRAM POLRES KUDUS”**.

B. Focus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dipaparkan dalam penelitian ini, pembahasan difokuskan kepada strategi komunikasi humas dalam membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram Polres Kudus. Oleh karena itu strategi komunikasi humas yang diambil peneliti agar masyarakat mengetahui bahwa Polres kudus selain berperan dalam mengatasi kasus kriminal juga ingin menanamkan nilai islam.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan diatas maka peneliti memaparkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi humas untuk membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram Polres Kudus?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung komunikasi humas untuk membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram Polres Kudus ?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas,tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi komunikasi humas untuk membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram Polres Kudus.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung komunikasi humas untuk membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram Polres Kudus.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam program studi Komunikasi Penyiaran islam terutama dalam bidang kehumasan mengenai bentuk strategi komunikasi humas Polres sebagai upaya menampilkan konten islami di instsagram untuk membentuk citra positif.
2. Manfaat Praktis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mahasiswa apabila ingin menjadi seorang humas Polres.

Selain itu dengan adanya penelitian ini dapat mengedukasi masyarakat pentingnya humas Polres dalam memberikan citra positif.

F. Sistematika Penelitian

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusun sistematika penulisan agar dapat memudahkan pembaca, dapat disusun sistematika penulisan dari awal sampai akhir sebagai berikut :

1. Bagian Awal

Dalam bab ini terdiri dari Halaman Judul, Nota Persetujuan, Pengesahan, Pernyataan Keaslian Penulis, Motto, Persembahan, Kata Pengantar, Abstrak, Daftar Isi.

2. Bagian Isi

Bagian isi terdiri dari beberapa bab yaitu:

BAB 1 :PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan pendahuluan yang menjelaskan, latar belakang masalah, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II :TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini akan dibahas mengenai tinjauan pustaka dan literatur review Sebagai berikut: pengertian Strategi Komunikasi, Komunikasi Pemerintah., Humas Pemerintah, Komunikasi Islami,dan Media Sosial

BAB III :METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan jenis dan pendekatan penelitian, sumber data,lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, uji keabsahan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tentang Gambaran Umum deskripsi data dan analisis data tentang strategi Strategi komunikasi humas untuk membentuk citra positif dalam menampilkan konten islami di instagram polres kudus.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bab terakhir yang menguraikan tentang kesimpulan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, serta memberikan beberapa saran untuk mengatasi permasalahan yang ada.

3. Bagian Akhir

Dalam bab ini berisi tentang daftar pustaka, daftar riwayat Pendidikan Penulis dan Lampiran-lampiran

