

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi merupakan tempat terjadinya pertukaran pandangan dunia mulai dari produk, pemikiran, sampai dengan aspek aspek budaya. Internet merupakan suatu hasil dari produk globalisasi yang banyak digunakan di seluruh dunia. Indonesia menempati urutan ke-6 dunia dalam hal penggunaan internet. Berdasarkan data WeAreSocial dan Hootsuite 2017, perkembangan pengguna internet di Indonesia sangat pesat, yakni 51% dalam waktu satu tahun. Dengan angka yang melampaui pertumbuhan pengguna internet di dunia yang hanya 10%.

Media Sosial merupakan sarana bersosialisasi *online* yang sampai saat ini berperan penting bagi masyarakat. Berdasarkan data WeAreSocial dan Hootsuite, *facebook* menempati urutan ke-3 pengguna aktif di Indonesia yakni 81% dalam kurun waktu satu tahun. *Facebook* adalah sebuah situs web yang terkenal yang menyediakan berbagai fitur seperti *status updates*, *wall* untuk pesan yang bersifat terbuka maupun pribadi, memuat foto atau video serta memberikan tanggapan berupa *likes*, *Share*, atau komentar pada unggahan yang kita lihat.

Seiring berjalannya waktu, *facebook* mulai digunakan oleh para tokoh dunia dan instansi sebagai salah satu cara untuk berkomunikasi dengan masyarakat.

Berkaitan dengan hal diatas *facebook* sudah banyak digunakan instansi pemerintah dan salah satu instansi yang menggunakannya adalah Divisi Humas Polri.

Facebook digunakan Divisi Humas Polri sebagai sarana informasi untuk masyarakat mengenai kegiatan anggota Polri dalam menjalankan tugas sehari – hari yang kemudian disebar seluas – luasnya dengan tujuan untuk menumbuhkan citra positif terhadap Polri.

Maka dengan itu Humas memiliki peran membina hubungan yang baik antara organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal. Apalagi internet yang sudah menjadi bagian hidup masyarakat yang bisa diakses di berbagai tempat dengan mudah, cukup menggunakan telepon seluler yang memberikan alternatif pilihan dalam berkomunikasi.

Ketika melakukan hubungan dengan publik eksternal seorang Humas harus bisa menyerap aspirasi dari masyarakat tentang apa yang diharapkan oleh publik eksternal terhadap instansi atau perusahaan. Humas juga harus bisa menjadi jembatan antara kepentingan instansi atau perusahaan terhadap kepentingan publiknya.

Bagi Divisi Humas Polri, *facebook* yang masih banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, dimana dapat diakses dengan mudah melalui telepon seluler untuk mendapatkan informasi dengan cepat serta dari sumber yang jelas. Dengan demikian, tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengetahui berbagai informasi tentang kegiatan anggota Polri maupun sebagai sarana klarifikasi tentang hal – hal yang belum pasti atau informasi palsu yang bisa diakses di berbagai tempat dan kapan saja.

Selain itu pejabat dan anggota Polri dapat selalu memonitor apa saja kegiatan komunikasi yang terjadi melalui *facebook* diberbagai tempat bahkan diluar jam kerja. Dengan begitu penggunaan dan pemanfaatan *facebook* bagi Divisi Humas Polri merupakan salah satu cara yang praktis untuk menyebarkan informasi tentang kegiatan anggota Polri maupun sebagai sarana klarifikasi atas informasi yang belum pasti atau palsu. Selain itu masyarakat dapat memberikan aspirasi berupa respon yang berisi dukungan, kritik maupun saran terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Divisi Humas Polri melalui unggahan yang mereka lihat di *facebook* pada kolom yang tersedia. Hal ini menciptakan kedekatan masyarakat dengan Polri yang memberikan pelayanan publik serta menggali aspirasi, opini dan masukan dari masyarakat. Inilah yang menciptakan kepercayaan dikalangan publik melalui respon yang diberikan, sehingga Polri dapat memperbaiki kekurangan yang ada didalamnya melalui respon yang diberikan masyarakat melalui *facebook* Divisi Humas Polri.

Beberapa unggahan yang dibuat oleh Humas Polri pada bulan Februari – Maret 2019 melalui *facebook* Divisi Humas Polri, sebagai berikut :

1. 2 Februari 2019 pada bidang masalah Kemanusiaan dengan isi unggahan “Tim SAR Polda Sulut Evakuasi Warga Dengan Perahu Karet”.
2. 8 Februari 2019 pada bidang masalah Hukum dengan isi unggahan “Polisi Berhasil Gagalkan Pengiriman 72 Kg Ganja”.
3. 3 Maret 2019 pada bidang masalah Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat dengan isi unggahan “Polisi Beri Pelayanan Kesehatan Gratis Untuk Masyarakat Mamuju”.
4. 12 Maret 2019 pada bidang masalah Politik dengan isi unggahan “Silturahmi ke MUI Sulut, Kapolda Ajak Tokoh Agama Ulama Wujudkan Pemilu 2019 yang Aman dan Damai”.



Gambar 1.1

Keterangan : Contoh isi unggahan di akun resmi *facebook* Divisi Humas Polri.



Gambar 1.2

Keterangan : Contoh isi unggahan di akun resmi *facebook* Divisi Humas Polri.



Gambar 1.3

Keterangan : Contoh isi unggahan di akun resmi *facebook* Divisi Humas Polri.



Gambar 1.4

Keterangan : Contoh isi unggahan di akun resmi *facebook* Divisi Humas Polri.

Peneliti mengambil dua isi unggahan dari empat bidang masalah utama pada *facebook* Divisi Humas Polri. Dua diantaranya, peneliti melihat arah respon yang terdapat pada setiap bidang masalah yang berbeda dalam unggahan Divisi Humas Polri.

Pada 2 Februari 2019 pada bidang masalah Kemanusiaan dengan isi unggahan “Tim SAR Polda Sulut Evakuasi Warga Dengan Perahu Karet”. Evakuasi Korban Banjir di wilayah kota Manado dan sekitarnya terus dilakukan oleh Polda Sulut dan jajaran. Direktorat Samapta dan Satuan Brimob menurunkan Tim SAR di wilayah Tuminting, yang merupakan salah satu titik terparah yang dilanda banjir.

Opini yang berkembang mengenai unggahan ini, cenderung ke arah Positif. Pengguna *facebook* memberikan dukungan kepada anggota Polri yang sedang melakukan evakuasi warga dengan perahu karet di wilayah kecamatan Tuminting yang menjadi titik terparah banjir.



Gambar 1.5

Keterangan : Respon di akun resmi facebook Divisi Humas Polri.

Pada 12 Maret 2019 pada bidang masalah Politik dengan isi unggahan “Silaturahmi Ke Mui Sulut, Kapolda Ajak Tokoh Ulama Wujudkan Pemilu 2019 yang Aman dan Damai”. Menjelang Pileg dan Pilpres 2019 Kapolda berharap para ulama dan tokoh masyarakat tetap rukun, guyub, dan tidak menjadikan perbedaan itu menjadi suatu konflik, harus tetap mengutamakan persatuan dengan menjaga situasi kamtibmas tetap kondusif.

Opini yang berkembang mengenai unggahan ini, cenderung ke arah Negatif. Pengguna *facebook* melihat Polri tidak netral dan lebih condong ke arah salah satu paslon pilpres serta dinilai menjadi wasit yang tetapi mengikuti kompetisi Politik tahun 2019. Sebaiknya Polri memperbaiki diri dan berlaku netral dalam Pileg dan Pilpres tahun ini agar tidak di nilai bermain dalam Politik tahun ini.



Gambar 1.6

Keterangan : Respon di akun resmi facebook Divisi Humas Polri

Dari kedua isi unggahan yang peneliti ambil sebagai bahan penelitian awal berdasarkan bidang masalah Kemanusiaan dan Politik serta arah respon yang muncul. Menurut peneliti, beberapa unggahan dengan bidang masalah berbeda dapat menarik perhatian para pengguna *facebook* khususnya yang tergabung dalam Divisi Humas Polri sehingga menghasilkan beragam respon positif maupun negatif yang bebas mereka ungkapkan melalui kolom komentar.

Melihat gejala tersebut peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih jauh tentang respon masyarakat terhadap unggahan Divisi Humas Polri berdasarkan bidang masalah periode Februari - Maret 2019.

1.2 Masalah Penelitian

Era teknologi yang saat ini berkembang pesat turut mewarnai bidang kehumasan. Internet dipandang sebagai sebuah pintu gerbang menuju sumber sarana bagi Humas Polri untuk memberikan pelayanan online berupa informasi – informasi dan lainnya dengan menciptakan Akun Resmi di media sosial *facebook* yang termasuk dalam realisasi kegiatan membina hubungan baik dengan publik eksternal.

Penelitian ini diangkat dari beberapa aspek bidang masalah mulai dari Kemanusiaan, Politik, Hukum, Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat yang di unggah melalui *facebook* Divisi Humas Polri sebagai media online.

Respon yang didapat oleh Divisi Humas Polri juga beragam mulai dari dukungan positif hingga kritik. Salah satu unggahan pada bidang masalah Hukum yang mendapatkan saran dari pengguna *facebook* dalam unggahan (28 Maret 2019) Alasan dan hukum menyalakan lampu sepeda motor di siang hari pada isi unggahan ini terdapat saran yang diberikan oleh pengguna agar pengendara yang lampunya mati tidak ditilang, tetapi diberikan peringatan saat itu juga untuk mengganti lampu kendaraannya yang mati.

Untuk mengetahui detail mengenai respon masyarakat berdasarkan bidang masalah yang di unggah perlu dilakukan penelitian intensif, maka peneliti mengemukakan masalah penelitian sebagai berikut :

- “Bagaimana Jenis Respon Berdasarkan Bidang Masalah Unggahan Divisi Humas Polri Melalui *Facebook* Periode Februari – Maret 2019.”?

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui jenis respon melalui unggahan Divisi Humas Polri *facebook*.
- Untuk mengetahui bidang masalah melalui unggahan Divisi Humas Polri di *facebook*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan guna dan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

- Ingin mengetahui keberlakuan teori respon melalui media sosial *facebook*.

1.4.2 Secara Praktis

- Sebagai saran untuk Divisi Humas Polri dalam mengelola media sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai landasan konsep dan teori yang berkaitan eksternal publik, *facebook*, bidang masalah, respon serta kerangka pemikiran.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang desain penelitian yang digunakan, unit analisis, kategori dan definisi kategori, sampling, reliabilitas koding, serta teknik analisis data.