

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi saat ini, informasi merupakan kebutuhan pokok masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan. Salah satu cara untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, yakni melalui keterbukaan informasi publik. Keterbukaan informasi publik merupakan kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama mengenai layanan informasi publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendukung kebutuhan layanan informasi publik melalui media. Berbagai jenis media muncul sebagai perantara yang dapat memudahkan manusia untuk menyampaikan kegiatan komunikasinya melalui penggunaan internet. Keberadaan internet memudahkan penggunaannya untuk mengakses informasi kapan saja dan dimana saja. Sehingga internet sebagai media informasi dan komunikasi menjadi alternatif bagi penggunaannya.

Humas kepolisian, harus memiliki sifat membina dan mengembangkan partisipasi masyarakat. Di era reformasi yang menuntut segala sesuatu serba transparan, juga berdampak terhadap keingintahuan masyarakat akan berbagai informasi yang berkenaan dengan penyelenggaraan kebijakan kepolisian. Polisi diuntut untuk menyediakan informasi dan mengkomunikasikannya sesuai dengan keinginan masyarakat, sebab pada dasarnya polisi adalah pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan dan mengabdikan kepada masyarakat.

Menurut data yang dirilis *Napoleon Cat*, pada periode Januari-Mei 2020, pengguna Instagram di Indonesia mencapai 69,2 juta (69.270.000) pengguna. Pencapaian itu merupakan peningkatan dari bulan ke bulan. Pada Januari tercatat sekitar 62,23 juta pengguna, lalu naik pada Februari menjadi 62,47 juta pengguna. Kemudian di bulan berikutnya (Maret) penggunaannya semakin membeludak dan mencapai 64 juta pengguna. Selang sebulan kemudian diperoleh data pengguna yang mencapai 65,7 juta, hingga ditutup pada Mei dengan catatan 69,2 juta pengguna. Pengguna Instagram di Indonesia didominasi oleh golongan usia produktif, yakni pada rentang 18-34 tahun, atau lazim disebut generasi milenial.

Berdasarkan data di atas, maka secara tidak langsung juga mempengaruhi segala hal, termasuk cara kerja humas dengan pesatnya perkembangan teknologi internet saat ini. Melalui teknologi internet, praktisi humas dapat melakukan komunikasi atau memberikan informasi dengan publiknya, tanpa harus bertemu walaupun terpaut jarak beribu-ribu mil jauhnya.

*Instagram* merupakan satu dari banyaknya teknologi internet saat ini, dan juga merupakan media *social* yang sangat populer untuk sekarang ini. Instagram menawarkan fitur berbagi foto atau video ke sesama penggunanya. Dengan kolom komentar yang berada di bagian bawah foto/video nantinya akan menghasilkan komunikasi dua arah ke sesama penggunanya, dikolom tersebut para pengguna *Instagram* dapat memberikan komentar terkait foto/video yang diunggah.

### 1.1 Konten Kegiatan Polres Metro Jakarta Barat



Polres Metro Jakarta Barat bersama TNI dan aparat pemerintah terkait menggaungkan kampanye penggunaan masker/Jakarta bermasker. Kegiatan kampanye Jakarta bermasker ini dilakukan dengan menginspeksi sejumlah pasar dan pedagang dipinggir jalan yang kemudian diberikan masker secara gratis. Dengan dilakukannya strategi kampanye Jakarta bermasker agar dapat mendisiplinkan masyarakat akan protokol kesehatan pencegahan penyebaran Covid-19, hadirnya kampanye Jakarta bermasker ini untuk bisa mensosialisasikan, mengingatkan dengan membagikan masker-masker tersebut, karena dengan menggunakan masker dapat menyelamatkan kita dan orang-orang disekitar kita.

Dengan demikian Polres Metro Jakarta Barat sebagai pengemban masyarakat telah melakukan kewajibannya untuk menjaga masyarakatnya dan tetap memberikan transparansi informasi yang penting untuk masyarakatnya, agar masyarakat tetap bisa produktif. Dengan

hadirnya kampanye Jakarta bermasker mendapatkan dampak/respon yang baik/positif dari masyarakat untuk Polres Metro Jakarta Barat sendiri, secara tidak langsung juga meningkatkan citra Polres Metro Jakarta Barat, karena telah membuat kegiatan yang baik serta memberikan informasi yang sangat penting dimasa pandemik seperti ini.

Penggunaan media *social* khususnya *Instagram* oleh Instansi Polres Metro Jakarta Barat dapat menjangkau langsung dan cepat kepada semua pihak. Melalui media *social* dapat memberikan kontribusi dan umpan balik secara terbuka, memberi komentar serta membagi informasi dalam waktu cepat dan tidak terbatas. Setiap foto atau video yang diposting memiliki tema yang berbeda-beda dan dijelaskan menggunakan caption serta tidak lupa mencantumkan *hashtag* agar lebih mudah dicari oleh pengguna *Instagram* lainnya.

Media *social Instagram* dengan nama akun @Polres\_jakbar memiliki jumlah *follower* sebanyak 39.500 pada tanggal 17 November 2020 yang terdiri dari masyarakat yang tinggal di Jakarta/luar Jakarta, humas instansi pemerintah lain, dan lain sebagainya. Oleh karena pentingnya suatu citra instansi pemerintah, maka penelitian ini ditujukan untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Media *Social Instagram* @Polres\_Jakbar Terhadap Citra Institusi (Survey Pada Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Jakarta Jurusan Sistem Informasi Angkatan Tahun 2017). Dengan penggunaan media *social Instagram* sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang dijalankan oleh humas instansi pemerintah dalam menghadapi semua masalah yang beredar serta menanamkan citra positif di masyarakat.

Pada penelitian ini peneliti memilih *Instagram* pemerintah Polres Metro Jakarta Barat yaitu, @Polres\_jakbar sebagai subjek dan pengaruh media *social Instagram* sebagai objek yang akan diteliti, karena Polres Metro Jakarta Barat menggunakan media *social Instagram* sebagai wadah untuk membagi informasi bagi khalayak di segala bidang baik sosial, politik, maupun ekonomi. Penelitian ini mengacu pada hasil survei pengaruh penggunaan media *social Instagram* @Polres\_jakbar, seperti yang kita ketahui media *social Instagram* dapat memberikan berita-berita atau unggahan bagi khalayaknya, entah itu berita asli atau hoax, maka dari itu peneliti ingin meneliti bagaimana feedback dari Mahasiswa Universitas Bina Nusantara terhadap *Instagram* @Polres\_jakbar itu berdampak baik atau buruk.

Salah satu komunikasi non verbal lewat visualisasi gambar/tulisan berita yang ada di *Instagram* @Polres\_jakbar tentu menimbulkan beberapa persepsi dari para pembacanya. Dengan demikian, inilah alasan mengapa peneliti tertarik melakukan survei terhadap pengguna

*Instagram @Polres\_jakbar* dikalangan Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Jakarta Jurusan Sistem Informasi Angkatan Tahun 2017. Berita-berita yang diunggah pada *@Polres\_jakbar* begitu lekat dengan keadaan sekarang yang sedang terjadi.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut : "Sejauhmana Pengaruh Penggunaan Media *Social Instagram @Polres\_Jakbar* Terhadap Citra Institusi (Survey Pada Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Jakarta Jurusan Sistem Informasi Angkatan Tahun 2017).

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini, memiliki tujuan yang ingin penulis sampaikan. Adapun tujuan dari penulis laporan ini yaitu, “untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Media *Social Instagram @Polres\_Jakbar* Terhadap Citra Institusi (Survey Pada Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Jakarta Jurusan Sistem Informasi Angkatan Tahun 2017)”.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan laporan skripsi, sebagai syarat dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) Konsentrasi Hubungan Masyarakat, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas ilmu komunikasi, Universitas Esa Unggul. Selain itu penelitian ini dimaksud agar peneliti mampu mengetahui Pengaruh Penggunaan Media *Social Instagram @Polres\_Jakbar* Terhadap Citra Institusi (Survey Pada Mahasiswa Universitas Bina Nusantara Jakarta Jurusan Sistem Informasi Angkatan Tahun 2017).

### **1.5 Sistematika**

Untuk mengetahui gambaran secara keseluruhan mengenai apa yang dibahas dalam skripsi ini, maka peneliti membagi skripsi ke dalam bagian – bagian sebagai berikut :

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang berguna untuk memberikan gambaran umum tentang skripsi ini.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini merupakan kerangka teori yang mendasari penelitian, yaitu meliputi penjelasan teori, konsep yang berkaitan dengan permasalahan serta kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antar konsep.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang desain penelitian, bahan penelitian dan unit pembahasan.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Bab ini terdapat sejarah singkat media, hasil penelitian yang di dalamnya menguraikan tentang subjek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan

## **BAB V PEMBAHASAN**

Bab ini berisi penjelasan/penafsiran hasil penelitian analisis data, serta perbandingan dengan hasil dalam bentuk tulisan penelitian terdahulu baik yang pro maupun yang kontra.

## **BAB VI PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran.