

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang sangat penting. Salah satu platform yang paling banyak digunakan salah satunya adalah Instagram. Dengan lebih dari satu miliar pengguna aktif setiap bulannya, Instagram memberikan peluang besar bagi organisasi, termasuk instansi kepolisian, untuk berinteraksi dengan masyarakat.

Media sosial memiliki dampak pada proses interaksi dan hubungan sosial yang terjadi antara individu. Interaksi sosial dan hubungan yang melibatkan komunikasi ini memengaruhi pola komunikasi yang terbentuk. Kehadiran media sosial sebagai hasil dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat signifikan. Dengan berbagai layanan yang tersedia, media sosial telah mengubah cara masyarakat berkomunikasi. Kehadiran media sosial ini tidak hanya memengaruhi cara berkomunikasi di berbagai bidang, tetapi juga membawa perubahan dari komunikasi konvensional menjadi modern dan serba digital, serta menjadikan komunikasi yang terjadi lebih efektif (Sari dkk,2018)

Dalam era digital seperti saat ini, media sosial Instagram telah menjadi salah satu platform yang paling populer di dunia. Instagram juga dapat dimanfaatkan sebagai media iklan layanan masyarakat. Dalam hal ini, Polri telah memanfaatkan Instagram untuk memberikan informasi terkini tentang kegiatan operasional, kampanye sosial, dan program-program lainnya yang dilakukan oleh kepolisian (Eka Putri ,2024)

Polresta Sidoarjo sebagai salah satu institusi penegak hukum di Indonesia, menyadari pentingnya peran Humas (Hubungan Masyarakat) dalam membangun relasi publik yang baik. Melalui akun Instagram @polresta\_sidoarjo, Humas dapat menyampaikan informasi, edukasi, dan sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu, media sosial memungkinkan adanya interaksi

dua arah, di mana publik dapat memberikan masukan dan pertanyaan yang dapat dijawab langsung oleh pihak kepolisian. Peran Humas di sini sangat strategis. Tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai jembatan antara institusi dan masyarakat. Dengan memanfaatkan Instagram, Humas Polresta Sidoarjo dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi, memperbaiki citra polisi, dan mengurangi kesalahpahaman yang mungkin terjadi akibat berita yang tidak akurat.

Melalui pendekatan yang kreatif dan informatif, penggunaan Instagram dapat membantu Polresta Sidoarjo dalam menjalankan tugasnya, termasuk dalam hal penegakan hukum, pencegahan kejahatan, serta perlindungan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi lebih dalam mengenai peran Humas dalam membangun relasi publik melalui media sosial, khususnya Instagram, agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat dan institusi itu sendiri.

### **1.1 Bidang Kerja Praktik**

Pada pelaksanaan kerja praktik, penulis mengambil divisi humas di Institusi Polri yakni Kepolisian Resort Kota ( Polresta) Sidoarjo.

### **1.2 Tujuan Kerja Praktik**

Terdapat 2 tujuan dalam penulisan proposal kerja praktik ini yang mencakup tujuan **umum** dan tujuan khusus, sebagai berikut :

#### **I.3.1 Tujuan Umum**

Pemenuhan kebutuhan akademik mata kuliah kerja praktik sebagai salah satu syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi

#### **I.3.2 Tujuan Khusus**

Memberi pengetahuan bagaimana Humas Polresta Sidoarjo merancang dan melaksanakan berbagai kegiatan komunikasi, seperti konferensi pers, sosialisasi, maupun kegiatan bersama masyarakat .

Memberi cara bagaimana membangun hubungan yang baik dengan media massa dan memanfaatkan media untuk menyebarkan informasi kepada publik.

#### **I.4 Manfaat Kerja Praktik**

Kerja praktik di divisi Humas Polresta Sidoarjo memberikan pengalaman bagi mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu komunikasi secara langsung. Mahasiswa dapat belajar merancang strategi komunikasi, mengelola media sosial, dan berinteraksi dengan berbagai pihak

#### **I.5 Tinjauan Pustaka**

##### **1.5.1 Peran Hubungan Masyarakat**

Hubungan masyarakat (Humas), yang juga dikenal sebagai public relations, adalah bidang yang berfokus pada interaksi, komunikasi, serta hubungan antara individu atau kelompok dengan organisasi dalam masyarakat. Tujuannya adalah untuk menciptakan citra positif dan menjalin hubungan yang baik antara Humas dan publik. Polisi diharapkan untuk lebih mendekatkan diri dengan masyarakat guna menciptakan hubungan yang sinergis dan harmonis antara kepolisian dan masyarakat. Dalam institusi kepolisian, bidang Humas bertanggung jawab untuk menjaga citra lembaga tersebut (Safira, Rachma, and Utami 2024)

Humas Polri merupakan bagian penting dari Polri, dimana departemen ini dibentuk untuk menangani masalah kemasyarakatan dan informasi seputar kepolisian dengan tujuan untuk membangun dan menjaga citra Polri. Disini Humas Polrestabes Surabaya berperan penting dalam memperbaiki citra negatif yang tercipta di tubuh Polri dengan menciptakan komunikasi yang terbuka serta tidak ada yang ditutupi dengan harapan opini publik terhadap Polri dapat kembali bersifat positif (Sarifudin et al. 2022).

Hubungan masyarakat (Humas), yang sering disebut sebagai Public Relations (PR), merupakan konsep yang sudah tidak asing lagi di berbagai lembaga pemerintahan, pendidikan, maupun perusahaan. Humas memiliki peran yang sangat penting dalam setiap lembaga, karena

berfungsi sebagai salah satu strategi untuk membentuk citra organisasi, baik citra positif maupun negatif. Dalam proses pembentukan citra suatu lembaga, Humas biasanya memiliki jaringan relasi yang luas. Terkait dengan kegiatan Humas, mereka menjalankan beberapa tugas, yang pertama adalah sebagai pemberi penjelasan. Dalam hal ini, mereka berperan sebagai konsultan yang menerjemahkan masalah, memberikan saran, dan memantau kebijakan. Tugas kedua adalah sebagai fasilitator komunikasi, di mana mereka bertanggung jawab dalam suatu organisasi untuk menjaga hubungan dan komunikasi yang bersifat dua arah dengan lingkungan (Alfiani, 2022).

Humas memiliki tanggung jawab untuk membangun dan menjaga citra positif organisasi di hadapan publik. Humas berperan sebagai penghubung komunikasi antara organisasi/instansi dengan audiens. Humas perlu menghasilkan konten yang menarik dan relevan bagi audiens, termasuk penggunaan gambar, video, dan narasi kreatif untuk menarik perhatian dan meningkatkan interaksi. Konten yang menarik dapat berkontribusi pada peningkatan jumlah pengikut dan keterlibatan. Dengan mengelola Instagram, Humas dapat berkomunikasi langsung dengan pengikut, menjawab pertanyaan, dan merespons komentar, sehingga membangun hubungan yang lebih dekat dan transparan dengan publik. Humas juga memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk menyebarkan informasi penting, seperti pengumuman, acara, kampanye, dan berita terbaru. Dengan cara ini, Humas dapat memastikan bahwa informasi yang relevan dan akurat dapat disampaikan kepada audiens dengan cepat

### **I.5.2 Media Sosial**

Media sosial berperan sebagai sarana untuk pengembangan informasi dan promosi oleh perusahaan atau instansi pemerintah, karena kemampuannya dalam menyampaikan informasi dengan cepat dan menarik partisipasi masyarakat. Penggunaan media sosial telah menunjukkan hasil yang positif. Di Indonesia, sejumlah instansi pemerintah memanfaatkan media sosial sebagai alat komunikasi publik melalui situs web resmi mereka. (Suryadharma & Susanto, 2017). Instagram adalah platform media sosial yang memungkinkan pengguna untuk berbagi

foto dan video, serta berinteraksi dengan audiens secara langsung. Selain berfungsi sebagai platform media sosial pada masa kini. Menjadi favorit banyak orang. Bukti nyatanya adalah jumlah pengguna Instagram di Indonesia yang mencapai 104,8 juta pengguna aktif. Dengan memanfaatkan media sosial Instagram, diharapkan informasi mengenai kegiatan Polri dapat tersampaikan kepada masyarakat, menjadikannya sebagai pusat informasi utama kegiatan Polri. Sebagai salah satu platform pusat informasi kegiatan Polri (Eka Putri p 77, 2024). Berbagai fitur yang ada di media sosial, serta munculnya beragam platform media sosial saat ini, jelas memberikan pengaruh terhadap kehidupan masyarakat dan individu. Hal ini terjadi karena partisipasi masyarakat dan individu semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah pengguna yang terus bertambah. Namun, fenomena ini bukanlah hal yang biasa saat ini. Media sosial memiliki efek yang signifikan, membawa perubahan besar di berbagai bidang, termasuk politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Di satu sisi, media sosial menawarkan banyak keuntungan dan dampak positif bagi masyarakat. Namun, di sisi lain, dalam sejarahnya, media sosial juga membawa kerugian, kelemahan, atau dampak negatif yang tidak sedikit, bahkan sampai melibatkan kasus-kasus kriminal yang dipicu oleh keberadaan media sosial (Wahyuni Purbohastuti, 2017)

Media sosial dianggap sebagai salah satu saluran penyebaran informasi yang sangat efektif bagi berbagai kalangan. Oleh karena itu, seringkali informasi yang belum terverifikasi dapat menyebar dengan cepat di media sosial, di luar kendali pihak-pihak yang terlibat. Dalam situasi seperti ini, Humas Polresta Surabaya dituntut untuk memiliki keterampilan dalam mengelola media sosial agar informasi yang berkaitan dengan lembaga dapat disampaikan dengan tepat ( Cahyani A, 2020). Polri dapat menggunakan Instagram untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada publik. Polresta Sidoarjo dapat memanfaatkan Instagram untuk mengedukasi masyarakat tentang isu-isu keamanan, hukum, dan pencegahan kejahatan. Konten edukatif, seperti infografis atau video pendek, dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya menjaga keamanan.