

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. LATAR BELAKANG

Perkembangan jaman yang semakin pesat menjadikan masyarakat berperilaku lebih kritis dan menyebabkan terjadinya perubahan yang cepat dimasyarakat. Kondisi ini menuntut instansi untuk memenuhi keinginan masyarakat dalam memperoleh informasi yang *up to date*. Oleh karena itu, keberadaan *Public Relations (Humas)* dalam sebuah intitusi sebagai jembatan penghubung antara institusi dengan masyarakat mempunyai peran yang signifikan.

Peran signifikan humas ini dapat diamati antara lain melalui penunjang fungsi manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien sebagai ujung tombak menghadapi masalah yang timbul baik dari dalam dan luar perusahaan. Selain itu, penyampaian pemahaman perusahaan kepada publik juga menjadi tanggung jawab humas. Salah satu cara yang dilakukan *Public relations* dalam menyampaikan informasi dan pemahaman kepada publik melalui pemanfaatan media sosial. Bentuk dan jenis media sosial yang beragam mengharuskan *public relations* bijak dalam pemilihannya. Hal ini dimaksudkan agar pesan atau informasi yang akan disampaikan dapat mudah diterima dan diakses oleh masyarakat. Instagram sebagai suatu media sosial yang dapat digunakan sebagai salah satu wadah penyaluran bagi *public relations* untuk menyampaikan informasi pada masyarakat. Instagram dapat digunakan untuk mengabadikan momen ataupun

peristiwa disekeliling kita. Selanjutnya, instagram juga bermanfaat dalam menuangkan ide kreatif melalui foto ataupun sebagai media promosi dan informasi.

Humas Polresta Surakarta menggunakan instagram dalam menyampaikan informasi atau penjelasan yang benar kepada masyarakat bertujuan untuk menghindari kesalah pahaman berita masyarakat. Selain itu, melalui instagram juga, Polresta Surakarta menuangkan kegiatan-kegiatan kekepolisian kepada masyarakat. Bahkan, hal ini bertujuan untuk membangun komunikasi yang sejajar dengan masyarakat, konstruktif, terbangunnya *image* positif bagi POLRI bahkan kesepahaman pengertian dan penumbuhan kepercayaan juga turut membangun reputasi POLRI.

Dengan diberlakukannya UU NO. 14 Th 2008 tentang keterbukaan Informasi Publik, POLRI sebagai badan publik diwajibkan untuk memberikan atau menyiapkan pelayanan informasi baik yang diminta maupun tidak oleh masyarakat. Oleh karena itu, para pengemban fungsi kehumasan mulai dari tingkat Polsek, Polres dan Polda harus menguasai tugas, fungsi dan perannya serta kewenangan dalam menyampaikan informasi kepada publik. Humas Polresta Surakarta mempunyai fungsi yang kompleks. Fungsi humas Polresta Surakarta antara lain sebagai penghubung antar Polres dengan masyarakat. Oleh karena itu, peran humas Polresta Surakarta sangat strategis dalam menjalankan kedekatan antara Polresta dengan masyarakat. Selain itu, humas Polresta Surakarta juga berfungsi sebagai sumber informasi masyarakat terkait dengan Polresta. Dengan demikian, pencitraan Polresta Surakarta akan sangat tergantung kepada humas dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pemanfaatan teknologi dalam menunjang kinerja humas juga

sangat penting. Pemanfaatan media seperti media sosial *twitter*, *facebook*, *instagram* dan lain-lain juga membantu proses penyebaran informasi yang cepat, informasi yang cepat dan akurat pada masyarakat. Selain itu melalui akun resmi media sosial, informasi yang diberikan Polresta Surakarta juga dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini sejalan dengan informan AKP Yuliantara. P.

“ Pesatnya kemajuan teknologi informasi yang diterapkan dalam dunia media massa dan ketatnya persaingan bisnis industri Pers/media massa, menuntut kepada Polri khususnya Polresta Surakarta untuk mampu melayani informasi secara merata kepada berbagai medium dengan cepat, tepat dan akurat, serta mudah, dan memuaskan dan dapat dipertanggung jawabkan “ (Hasil wawancara, 21 Desember 2016 ).

Berdasarkan paparan diatas, penelitian ini berusaha menjelaskan strategi pemanfaatan media sosial oleh Humas Polresta Surakarta dengan memfokuskan analisisnya pada strategi dan hambatan Humas Polresta Surakarta.

## **1.2. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- a. Bagaimana strategi Humas Polresta Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat kota Solo?
- b. Apa saja hambatan Humas Polresta Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat kota Solo?

### 1.3.TUJUAN

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan diatas, maka penelitian ini ditujukan untuk :

- a. Menjelaskan strategi humas dalam Humas Polresta Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat kota Solo.
- b. Mengklasifikasikan dan mendeskripsikan hambatan Humas Polresta Surakarta dalam memanfaatkan media sosial instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat kota Solo.

### 1.4.MANFAAT

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, ialah:

- a. Manfaat Praktis:** Penelitian ini dapat berfungsi sebagai bahan masukan bagi Humas Polresta agar dapat memanfaatkan strategi yang tepat dalam pemanfaatan instagram sebagai media komunikasi dengan masyarakat kota Solo.
- b. Manfaat Teoritis:** Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi penelitian komunikasi dalam bidang pemanfaatan media sosial atau penelitian dengan tema yang sejenis