

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Dalam beberapa kurun waktu terakhir, citra kepolisian Republik Indonesia terkesan semakin buruk di mata masyarakat. Institusi ini seolah tercoreng dengan sejumlah kasus dan permasalahan yang melibatkan anggotanya. Suatu hal yang sungguh ironi. Polisi yang mempunyai slogan melindungi, mengayomi, dan melayani masyarakat, kini seolah berbalik arah menjadi sesuatu yang ditakuti dan terkesan tidak memihak kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, para pelindung dan pengayom yang siap melayani masyarakat itu tidaklah seindah slogan mereka. Banyak berita-berita negatif tentang Polisi kerap menyita banyak kolom di media cetak, menghiasi layar televisi dan memenuhi jagat maya.

Sejumlah prestasi memang sudah di torehkan oleh Aparat Kepolisian, misalnya dalam membongkar jaringan terorisme di Tanah Air, menguak tabir jaringan peredaran narkoba Internasional dan menekan tindak kriminalitas. Namun disisi lain, citra Aparat kepolisian di masyarakat cenderung negatif. Terdapat sejumlah oknum Kepolisian yang ‘melukai’ hati masyarakat dan

membuat penilaian buruk terhadap Institusi mereka, sehingga peran dan posisi Polisi sebagai pelindung dan pengayom yang melayani masyarakat belum bisa optimal.

Praktik menyimpang yang dilakukan Aparat Kepolisian seperti merekayasa masalah atau tebang pilih dalam penanganan kasus yang sempat santer diberitakan di berbagai media, membuat kepercayaan masyarakat perlahan luntur terhadap Institusi ini. Selain itu, begitu banyak pelanggaran hukum dan pelanggaran HAM di Negeri ini yang kerap melibatkan anggota Kepolisian. Masih melekat dipikiran kita mengenai sejumlah kasus yang melibatkan aparat Kepolisian antara lain adalah kasus Mesuji. Sebuah kasus pelanggaran HAM yakni pembantaian warga Mesuji yang melibatkan sejumlah perwira Polisi. Komisi Untuk orang Hilang dan Korban Tindak Kekerasan (Kontras) menilai, kepolisian turut andil dalam kasus pembantaian di Mesuji, Lampung. Koordinator Kontras Haris Azhar mengatakan, ada praktik kolaborasi antara perusahaan, aparat keamanan, dan Pam Swakarsa atau kelompok sipil bersenjata dalam kasus tersebut.<sup>1</sup> Belum lagi anggapan masyarakat terhadap Polisi yang dianggapnya terlalu represif dalam menangani demonstrasi yang terjadi akhir-akhir ini. Polisi sering kali menggunakan kekerasan untuk meredam aksi demonstrasi.

---

<sup>1</sup>[nasional.kompas.com/read/2011/12/15/1130264/Kontras.Polisi.Bertanggung.Jawab.dalam.Kasus.Mesuji](http://nasional.kompas.com/read/2011/12/15/1130264/Kontras.Polisi.Bertanggung.Jawab.dalam.Kasus.Mesuji) (diakses tanggal 12 September 2013, pukul 19:00)

Kasus lain yang tak kalah menyita perhatian masyarakat adalah kasus penyerangan yang disinyalir melibatkan beberapa oknum Polisi ke kampus Haluoleo, Kendari beberapa waktu yang lalu. Konon penyerangan oleh anggota Aparat Kepolisian ini merupakan sikap balasan karena beberapa hari sebelumnya mahasiswa universitas tersebut melakukan penyanderaan terhadap anggota Polisi. Terlepas dari apa yang menjadi latar belakang aksi penyerangan yang disinyalir dilakukan anggota Aparat Kepolisian, apakah bagian dari tugas Polisi untuk menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat, atau sekedar semangat kesetia kawanannya antara anggota Kepolisian, Sejatinya tindakan tersebut tidak boleh terjadi mengingat salah satu tugas pokok Polisi adalah memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, bukan justru menjadi pemicu munculnya gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat.

Pada pertengahan tahun 2012, publik kembali dikejutkan dengan munculnya nama Irjen. Djoko Susiolo akibat kasus korupsi simulator SIM dan tentu saja hal ini akan menambah daftar panjang sejumlah oknum polisi yang mencoreng citra institusi yang memiliki slogan melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat ini. Pada tanggal 27 Juli 2012, KPK menetapkan Irjen Djoko Susilo sebagai tersangka untuk kasus korupsi simulator SIM. Namun selanjutnya, upaya KPK menyidik kasus ini menimbulkan friksi dengan Polri yang juga menginginkan kewenangan untuk mengusut kasus tersebut. Pada 28 September 2012, KPK memanggil Irjen Djoko Susilo untuk menjalani pemeriksaan pertama. Akan tetapi, Djoko menolak memenuhi panggilan itu

dengan alasan penanganan kasus belum jelas. Hingga pada akhirnya, tanggal 5 Oktober 2012 Djoko memenuhi panggilan pemeriksaan Komisi Pemberantasan Korupsi untuk pertama kalinya.<sup>2</sup>

Kasus korupsi simulator SIM yang melibatkan Djoko Susilo ini sangat menghebohkan. Terlebih saat KPK dan Polri bersitegang akibat berebut untuk dapat menangani kasus ini, bahkan Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono pun ikut turun tangan. Pada 8 Oktober 2012, Presiden Susilo Bambang Yudhoyono mengakhiri ketegangan antara KPK dan Polri dengan memerintahkan Polri menyerahkan kasus ini sepenuhnya pada KPK dan Polri bisa menangani kasus lainnya.

Akhir tahun 2012, KPK menahan Djoko di rumah tahanan cabang KPK di Detasemen Polisi Militer (Denpom) Guntur Kodam Jaya, Jakarta Selatan. Memasuki awal tahun, KPK menetapkan Djoko sebagai tersangka kasus dugaan tindak pidana korupsi pencucian uang (TPPU). Juru bicara KPK Johan Budi mengatakan pasal TPPU ini digunakan untuk menimbulkan efek jera. Pada tanggal 23 April 2013, Djoko menjalani sidang perdana di Pengadilan Tipikor, dan selanjutnya tanggal 20 Agustus 2013, Jaksa mengajukan tiga tuntutan yaitu hukuman penjara 18 tahun, denda kerugian negara Rp 32 miliar serta pencabutan hak politik yang jika dikabulkan hakim

---

<sup>2</sup>[http://www.bbc.co.uk/indonesia/berita\\_indonesia/2013/09/130903\\_timeline\\_irjen\\_djoko.shtm](http://www.bbc.co.uk/indonesia/berita_indonesia/2013/09/130903_timeline_irjen_djoko.shtm) (diakses tanggal 12 September 2013, pukul 19:15)

berarti Djoko tidak akan bisa menggunakan hak pilih di Pemilu 2014 atau memilih dan dipilih untuk jabatan publik.

Total aset Irjen Djoko Susilo yang disita mencapai Rp. 100 miliar dan terdiri dari 26 properti, 3 SPBU dan 4 mobil. Kasus kontroversial petinggi polisi ini tidak berhenti disitu. Irjen Djoko juga diketahui memiliki sedikitnya tiga istri, antara lain Dipta Anindita, Mahdiana dan Suratmi. Selain itu, Djoko juga merupakan penggemar keris dan memiliki lebih dari 200 keris berdasarkan kesaksian Indra Jaya Hariadi, orang kepercayaannya. Ia juga pernah membeli 16 keris dengan barter sebuah rumah mewah. Djoko mengaku bahwa kekayaannya bertambah Rp. 80 miliar antara 2003-2012. Sejak 2005 ia menyamarkan harta-hartanya dengan menggunakan nama 12 orang kerabat dekat, termasuk istri dan anak buahnya.

Munculnya berbagai kasus sebagaimana yang digambarkan diatas, akan menimbulkan berbagai macam pertanyaan terkait komitmen Polisi untuk senantiasa berupaya menampilkan paradigma baru dalam berperilaku dan bertindak. Tindakan sebagian Anggota Polisi tersebut seakan mempertanyakan kembali komitmen Polisi Republik Indonesia yang konon sejak terpisah dari TNI, ingin berupaya untuk merubah perilakunya menuju pada Polisi Sipil, Polisi yang sopan dan dicintai masyarakat.

Dalam UU no. 13 tahun 1961 tentang ketentuan-ketentuan pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia, menentukan bahwa kepolisian Negara

adalah alat penegak hukum yang terutama bertugas memelihara keamanan dalam negeri. Dalam soal penegakan hukum ini polisi juga menempati kedudukan istimewa, bukan karena ia dibikin istimewa, melainkan karena peranan yang dijalankannya dalam penegakan hukum tersebut. Hukum sebagaimana dituliskan dalam peraturan itu bisa disebut hukum yang tidur maka polisi adalah hukum yang hidup.<sup>3</sup>

Berbagai sorotan kritis yang di arahkan pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sudah banyak terjadi. Pada laporan akhir tahun 2007, Komisi Ombudsman Nasional (KON) merilis laporan yang menyatakan Kepolisian Republik Indonesia sebagai lembaga yang paling banyak dikeluhkan masyarakat, khususnya dalam memberikan pelayanan. Begitu pula *Global Corruption Barometer* (GCB) yang dikeluarkan *Transperancy International* (TI), menilai Kepolisian Republik Indonesia sebagai lembaga dengan Indeks Persepsi Korupsi tertinggi yaitu 4,2. Contoh diatas merupakan sorotan kepada Institusi Kepolisian. Sedangkan sorotan pada perilaku anggota Polisi jumlahnya tentu lebih banyak lagi, mulai dari anggota Aparat Kepolisian yang terlibat dalam aksi kejahatan, menjadi *backing* tempat perjudian dan lain sebagainya.

Hal-hal semacam itu tentu saja akan semakin menyudutkan Kepolisian sebagai sebuah Institusi Negara. Jika hal ini terus berlanjut, maka kepercayaan

---

<sup>3</sup> Muchtar Lubis, *Citra Polisi*, (Jakarta : Yayasan Obor Indonesia, 1988), hlm. 177

masyarakat akan semakin berkurang. Kepolisian harus segera merombak citranya di mata masyarakat. Hal itu pula lah yang harus dilakukan oleh Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Demi mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap Polisi, Kepolisian Resort Kabupaten Gresik harus membangun citra positif di masyarakat. Citra adalah kesan, perasaan, gambaran dari publik terhadap perusahaan atau organisasi; kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang, atau organisasi.

Aparat Kepolisian harus terus menjalin komunikasi dengan masyarakat untuk memperbaiki citranya. Adapun menurut Onong Uchjana Effendy, komunikasi berarti proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan.<sup>4</sup> Jadi komunikasi atau berkomunikasi berarti suatu upaya bersama-sama orang lain, atau membangun kebersamaan dengan orang lain dengan membentuk perhubungan. Dalam hubungan ini, D. Lawrence Kincaid & Wilbur Schramm menyebut komunikasi sebagai proses saling membagi atau menggunakan informasi secara bersama dan pertalian antara para peserta dalam proses informasi.<sup>5</sup> Dalam hal ini, humas atau aparat kepolisian harus berbagi informasi terkait semua hal tentang institusinya dengan harapan masyarakat nantinya akan lebih paham tentang tugas dan peran polisi, yang selanjutnya hal tersebut akan membuat hubungan antara polisi dan masyarakat menjadi lebih dekat sehingga pada akhirnya citra polisi yang positif akan

---

<sup>4</sup> Onong Uchjana Effendy, *Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 28

<sup>5</sup> Anwar Arifin, *Strategi Komunikasi*, (Bandung : Armic, 1984), hlm. 14

terbentuk dikalangan masyarakat. Sebab, Citra adalah kesan yang timbul karena pemahaman atas sesuatu.<sup>6</sup> Pemahaman itu sangat tergantung pada jumlah informasi yang dimiliki ataupun pengalaman yang dimiliki terhadap sesuatu itu.

Frazier Moore (2004: 7) menyebutkan bahwa humas adalah filsafat sosial dari manajemen yang meletakkan kepentingan masyarakat lebih dulu pada segala sesuatu yang berkenaan dengan perilaku organisasi. Dengan demikian, apabila terdapat yang kurang atau salah pada diri atau instansi maka perbaiki, benahi, tingkatkan kualitas diri atau instansi terlebih dahulu dan kemudian penuhi kebutuhan informasi publik tentang diri atau instansi atau organisasi secara lengkap sehingga citra positif pun akan diperoleh tanpa harus melakukan pembohongan publik. Hal inilah yang menarik untuk diteliti. Seberapa jauh citra kepolisian merosot di masyarakat, dan seberapa keras usaha aparat kepolisian untuk membangun kembali citra Institusinya.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimana strategi komunikasi yang di gunakan aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusinya?
2. Faktor – faktor apa yang menghambat Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusinya?

---

<sup>6</sup> Rhenald Kasali, *Manajemen Public Relations*, (Jakarta: Pustaka Utama Grafiti, 1994), hlm.



### **C. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk memahami dan mendeskripsikan strategi komunikasi yang digunakan Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusinya.
2. Untuk memahami dan mendeskripsikan faktor – faktor apa yang menghambat Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra Institusinya.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

1. Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi sarana untuk mengembangkan khazanah keilmuan komunikasi khususnya komunikasi organisasi dalam membangun citra.

2. Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran kepada Institusi Kepolisian dan juga masyarakat mengenai kegiatan komunikasi organisasi dalam membangun citra dan dampak apa yang akan ditimbulkan dengan adanya kegiatan komunikasi tersebut.

### **E. KAJIAN HASIL PENELITIAN TERDAHULU**

Sebagai rujukan dari penelusuran hasil penelitian yang terkait dengan tema yang diteliti, peneliti berusaha mencari referensi hasil penelitian yang dikaji oleh peneliti terdahulu, sehingga dapat membantu peneliti dalam mengkaji tema yang diteliti. Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang peneliti lakukan antara lain :

1. **“Strategi Public Relations PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur Dalam Membangun Brand Image Melalui Promo Produk”**. Penelitian ini dilakukan oleh Nur Wardatul Hasanah, Mahasiswi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2008. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan langkah - langkah *Public Relations* PT. Telkom Divisi Regional V Jawa Timur dalam membangun *brand image* melalui promo produk. Hasil temuan dari penelitian ini adalah bahwasanya dalam membangun *brand image* melalui promo produk, PT. Telkom melakukan kerjasama dengan media, baik itu cetak maupun elektronik. Cara tersebut dianggap paling efektif dalam membangun *brand image*. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu sama - sama mengkaji tentang strategi dalam membangun citra (*image*). Adapun perbedaannya adalah bahwasanya penelitian ini lebih menitikberatkan pada strategi *public relations* dalam membangun citra (*image*) melalui promo produk, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah strategi Aparat Kepolisian untuk membangun citra Institusinya.

2. **“Komunikasi Waranggono Dalam Membangun Citra Baik Di Desa Gandu, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk”**. Penelitian ini dilakukan oleh Widya Utami, Mahasiswi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya pada tahun 2012. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bentuk komunikasi waranggono dalam membangun citra baik di desa Gandu, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. Hasil temuan dari penelitian ini adalah bahwasanya dalam membangun citra baik, seorang waranggono menggunakan komunikasi non verbal dan verbal. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu sama-sama mengkaji tentang komunikasi dalam membangun citra. Adapun perbedaannya adalah bahwasanya penelitian ini lebih menitikberatkan pada bentuk komunikasi yang dilakukan oleh individu atau perseorangan (Waranggono) dalam membangun citranya, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah strategi komunikasi yang dilakukan oleh institusi atau lembaga (Kepolisian).

## **F. DEFINISI KONSEP**

### **1. Strategi Komunikasi**

Komunikasi merupakan sebuah tindakan untuk berbagi informasi, gagasan, ataupun pendapat dari setiap partisipan komunikasi yang terlibat di dalamnya, guna mencapai kesamaan makna.<sup>7</sup> Pada dasarnya strategi komunikasi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai satu tujuan. Strategi komunikasi merupakan paduan dari perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai satu tujuan. (Effendy : 2003).

## 2. Aparat Kepolisian

Aparat kepolisian merupakan badan pemerintah atau instansi pemerintah yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi. Aparat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia badan pemerintahan, instansi pemerintahan, pegawai negeri, alat Negara. Aparatur Negara : Alat kelengkapan Negara, terutama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.<sup>8</sup> Sedangkan Kepolisian adalah segala hal - ihwal yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kepolisian : yang bertalian dengan Polisi. Polisi : Badan pemerintah yang bertugas memelihara keamanan dan ketertiban

---

<sup>7</sup> S. Djuarsa Sendjaja, *Teori Komunikasi*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 1994), hlm. 129

<sup>8</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, ( Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 60

umum (menangkap orang-orang yang melanggar undang-undang dan sebagainya), anggota badan pemerintah (pegawai Negara yang bertugas menjaga keamanan dan sebagainya).<sup>9</sup>

### 3. Citra

Citra adalah pengetahuan mengenai kita dan sikap-sikap terhadap kita yang mempunyai kelompok - kelompok kepentingan yang berbeda. Citra adalah cara dunia sekeliling kita memandang kita.<sup>10</sup> Citra merupakan tujuan utama dan sekaligus merupakan reputasi dan prestasi yang hendak dicapai dalam hubungan masyarakat. Pengertian citra itu sendiri adalah abstrak (*intangible*) dan tidak dapat diukur secara matematis, tetapi wujudnya bisa dirasakan dari hasil penilaian baik atau buruk, seperti penerimaan dan tanggapan baik positif maupun negatif yang khususnya datang dari publik (khalayak sasaran) dan masyarakat luas pada umumnya.<sup>11</sup> Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut, dapat berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu citra lembaga (organisasi) atau produk barang dan jasa pelayanannya yang diwakili oleh *Public Relations*. Biasanya landasan citra berakar dari nilai-nilai kepercayaan yang

---

<sup>9</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hlm. 886.

<sup>10</sup> Onong Uchjana Effendy, *Hubungan Masyarakat*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakary, 1992), hlm. 164

<sup>11</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*, (Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 68

kongkretnya diberikan secara individual, dan merupakan pandangan atau persepsi. Proses akumulasi dari amanah kepercayaan yang telah diberikan oleh individu-individu tersebut akan mengalami suatu proses cepat atau lambat untuk membentuk suatu opini publik yang lebih luas yaitu sering dinamakan citra (*image*).

#### **4. Institusi**

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Institusi adalah (1) lembaga ; pranata : telah disusun – adat istiadat, kebiasaan dan aturan-aturan. (2) Sesuatu yang dilembagakan oleh undang-undang, adat atau kebiasaan (seperti perkumpulan, paguyuban, organisasi sosial, dan kebiasaan berhalal bihalal pada hari lebaran).<sup>12</sup> Sebuah institusi adalah setiap struktur atau mekanisme tatanan sosial dan kerjasama yang mengatur satu set individu dalam suatu komunitas manusia yang diberikan.<sup>13</sup>

Komunikasi Aparat Kepolisian dalam membangun citra institusi adalah kegiatan berbagi informasi, gagasan ataupun pendapat yang dilakukan badan pemerintah atau instansi pemerintah yang berkaitan dengan fungsi dan lembaga Polisi yang bertujuan untuk membangun reputasi atau penilaian positif di masyarakat. Penilaian atau tanggapan masyarakat tersebut, dapat

---

<sup>12</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 2005), hlm. 436

<sup>13</sup> [id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2200848-pengertian-institusi/](http://id.shvoong.com/social-sciences/sociology/2200848-pengertian-institusi/) (diakses tanggal 15 September 2013, pukul 13.00)

berkaitan dengan timbulnya rasa hormat (respek), serta kesan-kesan yang baik dan menguntungkan terhadap suatu lembaga.

## **G. KERANGKA PIKIR**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori *brand image* dan teori pembentukan citra. Alasan peneliti menggunakan kedua teori tersebut karena keduanya sesuai dengan tema penelitian yang dilakukan peneliti. Menurut Hislop “*Branding theory is the process of creating an association between a symbol, object, emotion, perception and a product company with the goal of driving loyalty and creating differentiation*”.<sup>14</sup> Menurut pendapat ini dipahami bahwa teori *branding* atau pembentukan nama merupakan sebuah proses untuk membentuk asosiasi dari simbol, objek, emosi, persepsi, produk atau perusahaan dengan tujuan untuk menciptakan loyalitas dan membentuk pembedaan.

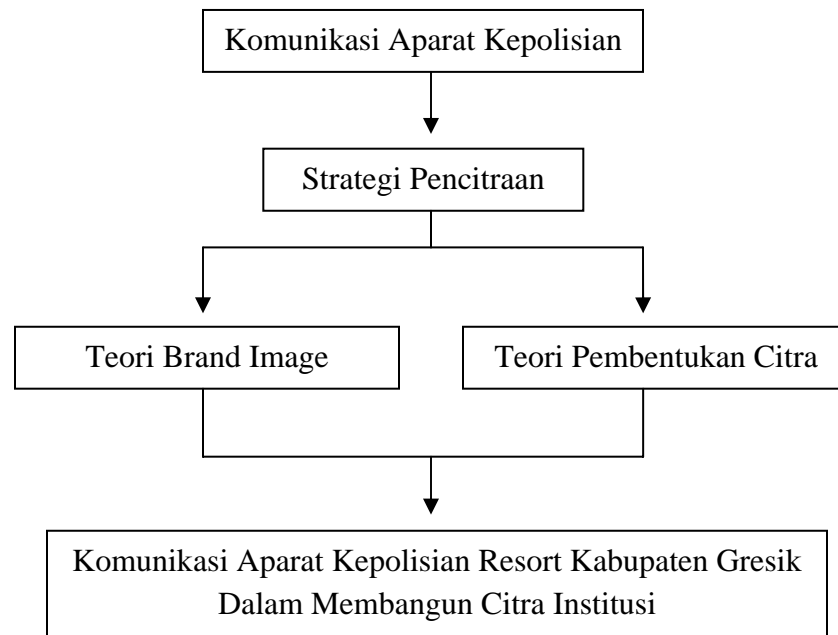
Model pembentukan citra merupakan suatu model yang mengarahkan atau menjelaskan proses pembentukan citra dalam struktur kognitif yang sesuai dengan pengertian sistem komunikasi. Proses pembentukan citra tersebut erat kaitannya dengan penyampaian berbagai informasi dalam rangka memberi pengertian - pengertian yang dapat memperoleh manfaat dan

---

<sup>14</sup> Rachmadi, *Public Relations Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: Gramedia, 1992), hlm. 58-

keuntungan bersama sehingga dapat menimbulkan dan menumbuhkan kepercayaan serta dukungan publiknya. Dengan demikian telah terbentuk citra yang positif bagi publiknya.

**Gambar 1.1 : Kerangka Pikir Penelitian**



## **H. METODE PENELITIAN**

### **1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

#### **a. Pendekatan**

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan kualitatif. Artinya, data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka, melainkan data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, catatan memo, dan



dokumen resmi lainnya sehingga yang menjadi tujuan dari penelitian kualitatif ini adalah ingin menggambarkan realita empirik dibalik fenomena secara mendalam, rinci dan tuntas. Oleh karena itu penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah dengan mencocokkan antara realita empirik dengan teori yang berlaku dengan menggunakan metode deskriptif.

Menurut Keirl dan Miller yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia pada kawasannya sendiri, dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya peristilahnya. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

#### b. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat dan juga situasi-situasi tertentu, termasuk tentang

hubungan, kegiatan, sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

## **2. Subjek Penelitian**

Subjek dalam Penelitian ini adalah Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik meliputi AKP. Suyatmi selaku Kasat Binmas dan AKP. Ahmad Faisol Amir selaku Kasat Lantas dalam melakukan kegiatan komunikasi untuk membangun citra institusi yang akhir - akhir ini terkesan buruk di masyarakat akibat sejumlah kasus yang melibatkan anggota aparat Kepolisian. Objek dalam penelitian ini adalah ilmu komunikasi bidang kajian komunikasi organisasi yang fokusnya membangun citra. Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kepolisian Resort Kabupaten Gresik.

## **3. Jenis dan Sumber Data**

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data pokok tentang fokus penelitian yang diperoleh secara langsung dari lapangan atau tempat penelitian yang berupa kata - kata dan tindakan. Hal tersebut diperoleh dengan cara mengamati atau mewawancarai informan yang secara khusus di kumpulkan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.

#### b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang berisi tentang informasi yang dapat mendukung data primer. Data sekunder dapat diperoleh dari sumber bacaan seperti halnya buku referensi, internet, dan berbagai macam sumber lainnya seperti buku harian hingga dokumen - dokumen resmi. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan.

### 4. Tahap-tahap Penelitian

Lexy J Moleong mengemukakan bahwa dalam pelaksanaan penelitian, ada empat tahapan yang harus dilewati.<sup>15</sup>

#### a. Tahap Sebelum ke Lapangan (pra-Lapangan)

Tahap sebelum ke lapangan, meliputi kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, peninjauan alat peneliti mencakup observasi lapangan dan permohonan izin kepada subjek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, dan penyusunan usulan penelitian.

#### b. Tahap Lapangan

---

<sup>15</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 125

Tahap lapangan meliputi, memahami latar penelitian dan persiapan diri. Peneliti perlu memahami latar penelitian terlebih dahulu. Ia harus mempersiapkan dirinya baik secara fisik maupun mental. Peneliti hendaknya mengenal latar terbuka dan latar tertutup. Pada latar tertutup, peneliti barangkali hanya mengandalkan wawancara dan hubungan peneliti dengan subjek kurang begitu akrab. Selanjutnya, penampilan peneliti hendaknya menyesuaikan diri dengan kebiasaan, adat, tata caradan kultur latar penelitian. Kemudian pengenalan hubungan penelitian dilapangan hendaknya hubungan akrab antara subjek dan peneliti dapat dibina, dapat bekerjasama dan saling bertukar informasi. Peneliti hendaknya netral ditengah anggota masyarakat dan tidak mengubah situasi yang menjadi latar penelitian. Peneliti juga harus berperan serta sambil mengumpulkan data, termasuk di dalamnya adalah pengarahan batas waktu penelitian, mencatat data, dan mengingat data yang bisa juga dilakukan dengan menggunakan alat.

c. Tahap Analisis Data

Tahap analisis data ini meliputi analisis data baik yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, ataupun wawancara mendalam dengan Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks

permasalahan yang diteliti. Selanjutnya melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang di dapat dan metode perolehan data sehingga data benar-benar valid sebagai dasar dan bahan untuk memberikan makna data yang merupakan proses penentuan dalam memahami konteks penelitian yang sedang diteliti.

d. Tahap Penulisan Laporan

Tahapan terakhir ini meliputi kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data. Setelah itu, melakukan konsultasi hasil penelitian dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan perbaikan dan saran - saran demi kesempurnaan hasil.

## **5. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan sebuah penelitian. Oleh karena itu, peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk memperoleh tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya dan penjawab dengan menggunakan panduan wawancara. Tujuan metode ini adalah untuk memperoleh data secara jelas dan kongkret tentang komunikasi yang dilakukan oleh Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik untuk membangun citra institusinya.

b. Observasi

Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata, tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Dalam kegiatan sehari - hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra institusinya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan di media massa. Dengan demikian, metode dokumentasi adalah proses pengumpulan data dengan meneliti catatan atau dokumen penting yang sangat erat kaitannya dengan objek

penelitian. Hal ini sebagai pelengkap data penelitian, sebagai penunjang dari hasil wawancara dan observasi. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk memperoleh data secara jelas dan kongkret tentang komunikasi yang dilakukan oleh Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik dalam membangun citra institusinya.

## **6. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Teknik analisis data berkaitan dengan bagaimana peneliti akan menerapkan prosedur penyelesaian masalah untuk menjawab perumusan masalah penelitian. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah jenis analisis kualitatif. Penelitian kualitatif ini bersifat induktif yaitu peneliti membiarkan permasalahan muncul dari data atau dibiarkan terbuka untuk interpretasi. Peneliti menghimpun data dengan pengamatan yang seksama dan mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan - catatan hasil wawancara yang mendalam serta hasil analisis dokumen lainnya yang menunjang.

Adapun proses analisis data dalam penelitian kualitatif, terdapat langkah-langkah pokok yang harus dilakukan.<sup>16</sup>

#### 1. *Checking Data*

Pada langkah ini peneliti harus mengecek lagi lengkap tidaknya data penelitian, memilih dan menyeleksi data sehingga hanya yang relevan saja yang digunakan dalam analisis. Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini antara lain :

- a. Meneliti lagi lengkap tidaknya identitas subjek yang diperlukan dalam analisis data, misalnya nomor urut, jenis kelamin, asal daerah, pekerjaan dan lain sebagainya.
- b. Meneliti lengkap tidaknya data, yaitu apakah instrument pengumpulan data sudah secara lengkap diisi, jumlah lembarannya tidak ada yang lepas atau sobek dan sebagainya.
- c. Cara mengisi jawaban item apakah sudah betul, misalnya pertanyaan yang bersambung dengan jawaban ya dan tidak, bagi yang menjawab tidak, maka tidak perlu mengisi pertanyaan, kalau ya bagaimana. Atau ada responden yang menjawab tidak tahu padahal jawaban itu penting sekali.

---

<sup>16</sup> Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian*, (Malang : UIN Maliki Press, 2010), hlm. 124



Hasil *cheking* ini berupa pembetulan kesalahan, kembali lagi ke lapangan, atau mengedrop item yang tidak dapat dibetulkan.

## 2. *Editing Data*

Data yang telah diteliti lengkap tidaknya, perlu di edit yaitu dibaca sekali lagi dan diperbaiki, bila masih ada yang kurang jelas atau meragukan. Kegiatan yang dilakukan antara lain :

- a. Pertanyaan, jawaban, catatan yang tidak jelas diperjelas dan disempurnakan.
- b. Coretan-coretan, kata-kata sandi atau singkatan diperjelas untuk menghilangkan keragu ragan terhadap data.
- c. Mengubah kependekan dari jawaban menjadi kalimat yang lebih bermakna.
- d. Melihat konsistensi data dengan rencana penelitian.
- e. Menyeragamkan jawaban responden pada kategori tertentu.

Langkah editing ini betul-betul menuntut kejujuran intelektual (*intellectual honesty*) dari peneliti, yakni peneliti tidak boleh mengganti jawaban, angka, atau apapun dengan maksud agar data tersebut sesuai dan konsisten dengan rencana risetnya.

## 7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Terdapat empat kriteria dalam teknik pemeriksaan keabsahan data yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*). Dalam melakukan penelitian kualitatif, ada tiga macam kriteria yang digunakan.

### 1. Kepercayaan (*Credibility*)

Kredibilitas data dimaksudkan untuk membuktikan data yang berhasil dikumpulkan sesuai dengan yang sebenarnya. Ada beberapa cara untuk mencapai kredibilitas.

#### a. Perpanjangan Keikutsertaan

Dalam setiap penelitian kualitatif, kehadiran peneliti dalam setiap tahap penelitian kualitatif membantu peneliti untuk memahami semua data yang dihimpun dalam penelitian.<sup>17</sup> Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai. Jika hal itu dilakukan, maka akan membatasi gangguan dari dampak peneliti pada konteks membatasi kekeliruan peneliti, mengkompensasikan pengaruh

---

<sup>17</sup> M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta : Kencana. 2011), hlm. 262

dari kejadian-kejadian yang tidak biasa atau pengaruh sesaat. Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Alasannya, dengan perpanjangan keikutsertaan, peneliti akan banyak mempelajari kebudayaan, dapat menguji ketidakbenaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi baik yang berasal dari diri sendiri atau responden, serta membangun kepercayaan subjek.

b. Ketekunan (keajegan)

Ketekunan (keajegan) pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif, usaha membatasi berbagai pengaruh, mencari apa yang dapat diperhitungkan dan apa yang tidak dapat diperhitungkan. Maksud dari keajegan pengamatan ini adalah menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

c. Teknik Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data

itu. Denzin (1978) membedakan empat macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan. Dengan triangulasi, peneliti dapat me - *recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori. Untuk itu, peneliti dapat melakukannya dengan cara :

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.
- d. Diskusi Teman Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan - rekan sejawat. Teknik ini memiliki maksud :

- a. Agar peneliti tetap mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran.
- b. Memberikan suatu kesempatan awal yang baik untuk mulai menjajaki dan menguji hipotesis kerja yang muncul dari pemikiran peneliti.

- c. Dapat me - *review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan.

Hasil dari diskusi dengan teman sejawat ini antara lain adalah,

- a. Menyediakan pandangan kritis
- b. Melakukan tes hipotesis kerja (penemuan teori substansif)
- c. Membantu mengembangkan langkah berikutnya
- d. Melayani sebagai pembanding
- e. Pengecekan Anggota

Pengecekan dengan anggota yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan derajat kepercayaan. Hal - hal yang perlu di lakukan pengecekan dengan anggota yang terlibat meliputi data, kategori analitis, penafsiran dan kesimpulan. Pengecekan dengan anggota dapat dilakukan secara formal ataupun nonformal.

## 2. Kebergantungan (*Dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data sehingga data dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah. Kesalahan sering dilakukan oleh manusia itu sendiri, terutama peneliti karena keterbatasan pengalaman, waktu,

pengetahuan. Cara untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertanggungjawabkan melalui *audit dependability* oleh *auditor independen* oleh dosen pembimbing.

### 3. Kepastian (*Confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung materi yang ada pada pelacakan audit.

## I. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta memberi ketegasan dalam penjelasan, maka dalam penyusunan laporan nantinya peneliti mengklarifikasikan menjadi 5 bab yang terdiri dari bagian-bagian yang meliputi:

### 1. BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah penelitian, permasalahan yang diangkat sebagai perumusan masalah dalam penelitian, tujuan dari penelitian dan juga kegunaan penelitian yang berlandaskan beberapa konseptualisasi judul penelitian, kajian hasil penelitian yang terdahulu, definisi konsep, metode penelitian, kerangka pikir penelitian, kemudian dijelaskan uraian singkat mengenai sistematika pembahasan penulisan laporan penelitian.

2. BAB II : KAJIAN TEORITIS

Berisi tentang kajian teoritis yang meliputi kajian pustaka dan kajian teori.

3. BAB III : PENYAJIAN DATA

Berisi tentang gambaran umum mengenai Kepolisian Resort Kabupaten Gresik yang meliputi sejarah dan perkembangan, visi dan misi, fungsi, tugas, serta deskripsi data penelitian.

4. BAB IV : ANALISIS DATA

Berisi pemaparan data beserta analisis, yaitu tentang komunikasi yang dilakukan Aparat Kepolisian Resort Kabupaten Gresik untuk membangun citra institusinya dan kendala apa saja yang ditemui, serta konfirmasi temuan dengan teori.

5. BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan rekomendasi.