

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Saat ini sedang marak tindak kriminal bernama begal. Tindak kriminal ini menimbulkan suatu ketakutan tersendiri di tengah masyarakat. Begal tidak hanya terjadi di daerah kota-kota besar tetapi di kota kecil pun bisa terjadi. Masyarakat menjadi takut untuk keluar rumah pada malam hari menggunakan kendaraan bermotor, atau bepergian seorang diri.

Masyarakat mengharapkan Polri mampu menghilangkan atau menanggulangi setiap permasalahan sosial dalam masyarakat. Sepintas harapan ini seolah-olah berlebihan karena berharap Polri mampu menyelesaikan semua permasalahan sosial yang terjadi di masyarakat. Namun apabila ditelaah mendalam, harapan ini tidak berlebihan karena pada dasarnya setiap permasalahan sosial berpotensi berkembang menjadi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat yang akan mengganggu aktivitas masyarakat apabila tidak diselesaikan tuntas.

Harapan masyarakat yang cukup besar tersebut menunjukkan betapa masyarakat memberikan kepercayaan cukup besar kepada Polri. Masyarakat sangat mengharapkan Polri mampu mewujudkan situasi kamtibmas yang kondusif dengan memberantas segala tindak kejahatan,

sehingga masyarakat merasa aman dalam menjalankan aktivitas dan kehidupannya sehari-hari.

Salah satu kejahatan yang harus menjadi prioritas Polri untuk mewujudkan rasa aman masyarakat adalah premanisme dan kejahatan jalanan. Pimpinan Polri telah menetapkan penanggulangan kedua jenis kejahatan ini sebagai program prioritas dengan pertimbangan bahwa kejahatan ini sangat berdampak luas terhadap masyarakat, terutama dari aspek psikologis selain dampak kerugian ekonomi yang dialami korban. Bagi korban dan masyarakat lainnya, kejahatan ini sangat berdampak pada timbulnya rasa ketakutan sangat mendalam, sehingga rasa aman masyarakat akan hilang apabila Polri tidak mengambil langkah-langkah penanggulangan. Hal ini akan berdampak pada fluktuasi kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

Pada dasarnya, premanisme dan kejahatan jalanan merupakan fenomena gunung es tindak kejahatan yang disebabkan oleh beberapa faktor yang muncul di permukaan. Oleh sebab itu, penanggulangan premanisme dan kejahatan jalanan tidak bisa hanya dengan upaya represif terhadap para pelaku. Namun harus secara komprehensif dengan menyelesaikan akar permasalahannya atau sering disebut dengan menyelesaikan masalah dari hulu.

Humas Polda Jawa Timur merupakan pusat dari praktik kehumasan dari seluruh kepolisian yang ada di Jawa Timur. Dengan adanya Undang-Undang No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, maka

Humas Polda Jawa Timur menjadi pusat informasi dari seluruh kepolisian yang ada di Jawa Timur.

Sebagaimana definisi humas yakni suatu filsafat sosial dan manajemen yang dinyatakan dalam kebijaksanaan beserta pelaksanaannya, yang melalui interpretasi yang peka mengenai peristiwa berdasarkan pada komunikasi dua arah dengan publiknya, berusaha memperoleh saling pengertian dan itikad baik.<sup>1</sup> Secara sederhana humas diibaratkan sebagai penyampaian segala informasi. Humas adalah segenap kegiatan dan teknik/kiat yang digunakan organisasi atau individu untuk menciptakan atau memelihara suatu sikap dan tanggapan yang baik dari pihak luar terhadap keberadaan dan aktivitasnya.<sup>2</sup>

Untuk itu Humas Polda Jatim menjembatani masyarakat untuk menyalurkan informasi dan penyuluhan berbagai program kegiatan Polri dalam menangani maraknya kriminalitas jalanan khususnya pembegalan yang sedang naik daun ini.

Bidang profesi humas (Hubungan Masyarakat) merupakan salah satu aspek yang diperlukan oleh setiap organisasi baik itu organisasi yang bersifat (komersial perusahaan) maupun organisasi yang non komersial. Mulai dari yayasan, perguruan tinggi, dinas militer sampai dengan lembaga pemerintahan bahkan disebuah pesantrenpun kehadirannya dibutuhkan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup>Frazir Moore, *Humas membangun citra dengan komunikasi* (Bandung: PT remaja Rosydakarya 2004)hlm. 6

<sup>2</sup>Onong Uchana, *Human Relations dan Public Reltions*, (Bandung: Mandar Maju 1993), hlm. 4

<sup>3</sup>M.Linggar Anggoro, *Teori Profesi Kehumasan* (Jakarta: Bumi Aksara,2001) hal.1

Humas Polda Jawa Timur tergolong kedalam Humas pemerintahan melalui unit atau program kerja Humas, pemerintah dapat menyampaikan informasinya atau menjelaskan mengenai kebijaksanaan dan tindakan tindakan tertentu serta aktivitas dalam melaksanakan tugas-tugas atau kewajiban-kewajiban ke pemerintahannya.<sup>4</sup>

Keberadaan unit kehumasan (Hubungan Masyarakat) di sebuah lembaga atau sebuah instansi milik pemerintah merupakan keharusan secara fungsional dalam operasional dalam upaya menyebarluaskan atau untuk mempublikasikan tentang suatu kegiatan atau aktivitas instansi bersangkutan yang ditujukan baik untuk hubungan masyarakat ke dalam, maupun kepada masyarakat luar pada umumnya. Humas dapat merupakan suatu alat atau saluran untuk memperlancar jalannya interaksi dan penyebaran informasi mengenai publikasi pembangunan nasional melalui kerja sama dengan pihak pers, media cetak atau elektronik dan hingga menggunakan media tradisional yang lainnya.<sup>5</sup>

Secara struktural Humas merupakan bagian integral dari suatu kelembagaan atau organisasi. Humas menyelenggarakan komunikasi timbal balik antara organisasi/lembaga dengan publiknya dan turut menentukan sukses tidaknya lembaga/organisasi tersebut.

Humas yang baik memerlukan pemikiran, perencanaan dan pengorganisasian yang sungguh-sungguh dan rasional. Keberhasilan humas tidak terlepas dari individu-individu yang terlibat dalam

---

<sup>4</sup> Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi Konsepsi dan Aplikasi* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005 ), hlm.338

<sup>5</sup> *Ibid.* Hlm. 339

kegiatannya, mulai dari staf, para petugas lapangan, sampai manajer. Untuk itu diperlukan pengetahuan dan keterampilan humas, kejujuran, integritas, loyalitas dan kredibilitas.<sup>6</sup>

Bidang Humas Polda Jatim membidangi penerangan, baik sifatnya *intern* yaitu anggota Polri maupun *ektern* penerangan masyarakat secara umum dan pembedangan Bidang Humas Polda Jatim bekerjasama dengan satuan kerja atau satuan fungsi dimana selalu mengadakan upaya-upaya pendekatan kepada masyarakat. Dalam upaya mewujudkan program-programnya Bidang Humas Polda Jatim juga tidak luput dari bantuan bekerjasama dengan media massa yang sifatnya saling menguntungkan untuk kedua pihak.

Dari pemaparan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk menggali lebih jauh bagaimana penerapan manajemen Bidang Humas Polda Jawa Timur terkait kasus begal yang sedang marak.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat merumuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana Manajemen Humas dalam Kasus Begal di Jawa Timur ?

## **C. FOKUS PENELITIAN**

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>6</sup> Rachmadi, F, *Public Relations dalam Teori dn Praktik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama 1994)hlm.43

1. Bagaimana aktivitas dan proses Humas Polda Jatim dalam Kasus Begal di Jawa Timur?
2. Bagaimana metode komunikasi Humas Polda Jawa Timur dalam kasus begal di Jawa Timur ?

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan sekaligus memaparkan bagaimana manajemen Humas Polda Jatim dalam menangani kriminalitas jalanan (begal jalanan).

#### **E. MANFAAT HASIL PENELITIAN**

##### **a. Manfaat Teoritis**

- Dengan adanya temuan-temuan mengenai manajemen Humas Polda Jawa Timur dalam kasus begal jalanan diharapkan mampu memberikan kontribusi pemikiran dan pengembangan kajian ilmu komunikasi khususnya di bidang manajemen humas.
- Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pembanding untuk penelitian-penelitian kajian ilmu komunikasi di bidang public relations (humas) berikutnya.

##### **b. Manfaat Praktis**

- Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi para praktisi humas dalam setiap organisasi.

## F. PENELITIAN TERDAHULU

Meskipun secara sadar dapat dikatakan bahwa penelitian ini bukanlah merupakan gagasan baru, artinya pada beberapa penelitian sebelumnya yang telah membahas berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan penulis, namun secara jelas terdapat perbedaan yang nyata dalam isinya dalam arti penulisan kajian hasil penelitian terdahulu ini dimuat guna sebagai pembanding antara penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian yang terdahulu.

1. Penelitian dalam bentuk jurnal oleh Rudi Harianto dan Sylvia Rozza dengan judul “Pengembangan Strategi Pemasaran dan Manajemen Hubungan Masyarakat dalam Meningkatkan Peminat Layanan Pendidikan “. Penelitian ini merupakan penelitian berjenis kualitatif atas strategi pemasaran dan manajemen hubungan masyarakat Politeknik Negeri Jakarta (PNJ). Objek penelitian adalah unit hubungan masyarakat (Humas PNJ). Hasil penelitian ini adalah kegiatan humas setiap periode diringkas dalam matriks, baik tugas dan wewenang petugas humas kompetensi dan sasaran mutu terkait strategi pemasaran jasa pendidikan, baik internal maupun eksternal.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan peneliti saat ini dengan penelitian terdahulu yakni sama-sama mengkaji tentang bagaimana manajemen humas dalam mengelola suatu organisasi tertentu.

Sedangkan perbedaannya yakni penelitian terdahulu menggunakan manajemen humas dalam strategi pemasarannya untuk meningkatkan

peminat layanan pendidikan sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah bagaimana manajemen humas dan aktivitasnya dalam menangani suatu kasus pada organisasi tertentu.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Luluk Umaroh dalam bentuk skripsi dengan judul “Manajemen Humas dalam Meningkatkan Pencitraan Publik di TK Muslimat Bahrul Ulum An Nahdliyyin (Buana) Wedoro Waru Sidoarjo tahun 2012. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan hasil penelitian menunjukkan pengelolaan humas yang dilakukan TK dengan menggunakan beberapa instrumen manajemen yaitu mulai dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan evaluasi. Semua proses dilaksanakan secara kolaboratif dengan maksud mengikutsertakan personel sekolah dalam semua .

Perbedaannya penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian terdahulu mengaplikasikan manajemen humas dalam suatu organisasi untuk meningkatkan citra positif organisasi sedangkan penelitian yang akan dilakukan saat ini adalah bagaimana manajemen humas dan aktivitasnya dalam menangani suatu kasus pada organisasi tertentu.



## G. DEFINISI KONSEP

Pada dasarnya konsep merupakan unsur pokok dari penelitian dan suatu konsep sebenarnya definisi singkat dari sejumlah fakta atau gejala yang ada<sup>7</sup>.

### a. Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Latin, yaitu dari asal kata *manus* yang berarti tangan dan *agere* yang berarti melakukan. Kata-kata tersebut digabung menjadi kata kerja *managere* yang artinya menangani.

*Managere* diterjemahkan kedalam bahasa Inggris dalam bentuk kata kerja *to manage*, dengan kata benda *management*, dan *manager* untuk orang yang melakukan kegiatan manajemen. Akhirnya *management* diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi manajemen atau pengelolaan.<sup>8</sup>

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>9</sup> Istilah manajemen memiliki berbagai pengertian. Secara universal manajemen adalah penggunaan sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran dan kinerja yang tinggi dalam berbagai tipe organisasi profit maupun non profit.

---

<sup>7</sup> Koentjaraningrat, *Metode-metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 1990), hlm.21.

<sup>8</sup> Husini Usman, *Manajemen, Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 3.

<sup>9</sup> Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 54

Definisi manajemen yang dikemukakan oleh Daft (2003:4) sebagai berikut: “Management is the attainment of organizational goals in an effective and efficient manner through planning organizing leading and controlling organizational resources”. Pendapat tersebut kurang lebih mempunyai arti bahwa manajemen merupakan pencapaian tujuan organisasi dengan cara yg efektif dan efisien lewat perencanaan pengorganisasian pengarahan dan pengawasan sumberdaya organisasi.

Menurut Mary Parker Follet yang dikutip oleh Handoko (2000:8) manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain utk melaksanakan berbagai tugas yg mungkin diperlukan. Manajemen oleh para penulis dibagi atas beberapa fungsi, pembangian fungsi-fungsi manajemen ini tujuannya adalah<sup>10</sup> :

1. Supaya sistematika urutan pembahasannya lebih teratur
2. Agar analisis pembahasannya lebih mudah dan lebih mendalam
3. Untuk menjadi pedoman pelaksanaan proses manajemen bagi manajer

Fungsi-fungsi manajemen adalah serangkaian kegiatan yang dijalankan dalam manajemen berdasarkan fungsinya masing-masing dan mengikuti satu tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Fungsi-

---

<sup>10</sup> Hasibuan Malayu, *Manajemen=Dasar, Pengertian dan Masalah*, (PT Bumi Aksara: Jakarta,2005), hlm. 37

fungsi manajemen, sebagaimana diterangkan oleh Nickels, McHug and McHugh (1997), terdiri dari empat fungsi, yaitu:

a. Perencanaan

Perencanaan atau planning, yaitu proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi. Di antara kecenderungan dunia bisnis sekarang, misalnya, bagaimana merencanakan bisnis yang ramah lingkungan, bagaimana merancang organisasi bisnis yang mampu bersaing dalam persaingan global, dan lain sebagainya.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian atau Organizing, yaitu proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang cepat dan tangguh, sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan bisa memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi bisa bekerja secara efektif dan efisien guna pencapaian tujuan organisasi.

c. Pengimplementasian

Pengimplementasian atau Directing, yaitu proses implementasi program agar bisa dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktivitas yang tinggi.

d. Pengendalian

Pengendalian dan Pengawasan atau Controlling, yaitu proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan, dan diimplementasikan bisa berjalan sesuai dengan target yang diharapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.

e. **Humas**

Dalam perkembangannya, humas memiliki berbagai macam definisi dan interpretasi. Ada definisi yang sangat singkat seperti *PR is doing good and getting credit for it* (humas adalah upaya melakukan hal-hal baik sehingga mendapatkan kepercayaan).

Cutlip-Center-Broom mendefinisikan humas *sebagai the planned effort to influence opinion through good character and responsible performance, based on mutually satisfactory two-way communications*

(usaha terencana untuk mempengaruhi pandangan melalui karakter yang baik serta tindakan yang bertanggung jawab, didasarkan atas komunikasi dua arah yang saling memuaskan).<sup>11</sup>

Majelis Humas Dunia (World Assembly of Public Relations) mendefinisikan humas sebagai berikut: *Public Relations is the art and the social science of analyzing trends, predicting their consequences, counseling organization leader and implementing planned programs of action which*

---

<sup>11</sup> Cutlip-Center-Broom. *Log.cit.*

*serve both the organization's and the public interest.* (Humas adalah seni dan ilmu sosial dalam menganalisis kecenderungan, memperkirakan akibat-akibat, memberikan saran kepada pimpinan perusahaan serta melaksanakan program tindakan terencana yang melayani baik kepentingan organisasi dan khalayaknya).

Menurut Frank Jefkin, terdapat begitu banyak definisi humas namun ia sendiri memberikan batasan humas, yaitu “sesuatu yang merangkum keseluruhan komunikasi yang terencana, baik itu kedalam maupun keluar antara suatu organisasi dengan semua khalayaknya dalam rangka mencapai tujuan-tujuan spesifik yang berlandaskan saling pengertian.” Menurutnya humas pada intinya senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan, dan melalui kegiatan-kegiatan tersebut diharapkan akan muncul suatu dampak yakni perubahan yang positif.<sup>12</sup>

Menurut Dominick, humas mencakup hal-hal sebagai berikut:

1. Humas memiliki kaitan erat dengan opini public.

Pada satu sisi, praktisi humas berupaya unuk mempengaruhi publik agar memberikan opini yang positif bagi organisasi atau perusahaan, namun pada sisi lain humas harus berupaya mengumpulkan informasi dari khalayak, meninterpretasikan informasi itu dan melaporkannya kepada

---

<sup>12</sup> Frank Jefkin, *Public Relations, op.cit.*

manajemen jika informasi itu memiliki pengaruh terhadap keputusan manajemen.

## 2. Humas memiliki kaitan erat dengan komunikasi

Praktisi humas bertanggung jawab menjelaskan tindakan perusahaan terhadap khalayak yang berkepentingan dengan organisasi atau perusahaan. Humas harus menjadi saluran bolak-balik antara organisasi dan khalayaknya. Secara umum khalayak humas terbagi atas khalayak internal seperti: karyawan, organisasi buruh serta pemegang saham yang namanya tercatat dalam perusahaan dan khalayak eksternal seperti: badan atau instansi pemerintah, *dealer*, pemasok masyarakat sekitar, media massa dan pemegang saham yang tidak tercatat pada daftar pemegang saham.

## 3. Humas merupakan fungsi manajemen

Humas berfungsi membantu manajemen dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai serta menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang berubah. Humas harus memiliki kegiatan yang terencana dengan baik. Bagian humas harus mampu mengorganisir dan mengarahkan dirinya untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

### **f. Begal**

Istilah ini mungkin sudah sangat familiar di daerah lain. Begal adalah sebuah aksi kejahatan yang merampas harta benda orang di jalanan dan biasanya diiringi dengan melukai korban hingga tidak berdaya lalu harta korban dirampas. Wilayah di sekitar Kota Surabaya dan Sidoarjo

adalah 2 kota di wilayah Jawa Timur yang menjadi tempat paling sering kali terjadi pembegalan atau perampasan di jalan.<sup>13</sup>

Aksi begal biasanya beraksi pada saat malam Hari sekitar pukul 22.00-05.00 wib. Modus yang digunakan bisa bermacam macam. Ada korban yang kepalanya langsung dipukul, ada yang di senggol atau langsung ditendang, ada juga yang modus dituduh menabrak temannya dan masih banyak lagi modus-modus yang lain.

#### H. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Adapun ilustrasi kerangka pikir penelitian manajemen Humas Polda Jawa Timur dalam Kasus Begal Jalanan di Jawa Timur adalah sebagai berikut:

**Bagan 1.1**

**Kerangka Pikir Penelitian**

hubungan manusia

penyusunan tindakan

manajemen humas

---

<sup>13</sup> Yoshi Widiyowati, "Begal itu Apa dan Tips Aman dari Begal" dalam <http://www.cilacapin.com/2015/03/begal-itu-apa-dan-tips-aman-dari-begal.html>

Kerangka penelitian di atas menggambarkan tentang alur berpikir penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dalam kerangka pikir ini terlihat jelas bahwasanya yang menjadi *ground* teori dalam penelitian ini adalah Teori Hubungan Manusia Elton Mayo dan Model Two Way Symetrical .

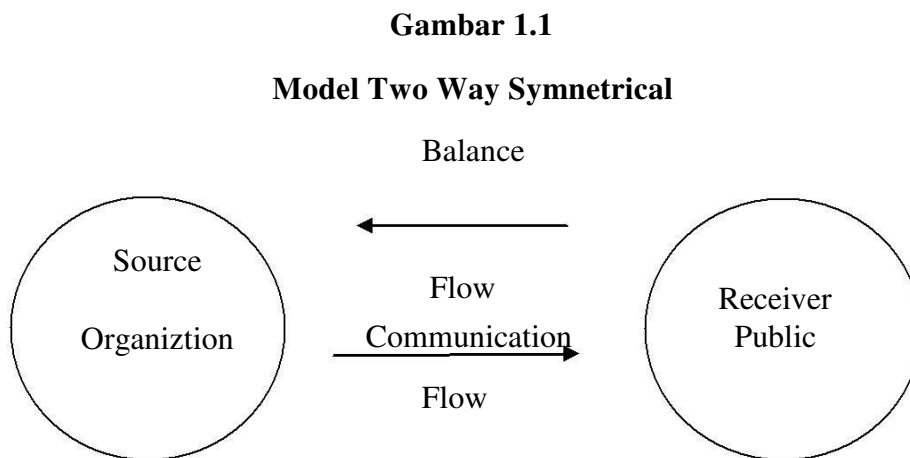
Teori hubungan manusia Elton Mayo adalah teori yang memandang komponen manusia sangat penting dalam organisasi. Oleh karena itu, mereka menekankan pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan berorganisasi. Berdasarkan hal itu berbagai bentuk komunikasi dikembangkan, baik komunikasi kepada bawahan, kepada atasan, horizontal dan komunikasi informal. Dengan adanya berbagai bentuk komunikasi yang dominan dalam organisasi memungkinkan kebutuhan-kebutuhan manusia dalam organisasi terpenuhi.<sup>14</sup>

Selain itu organisasi sekarang sudah meninggalkan paradigma klasik dari organisasi dulu yang mana menganggap bahwasannya komunikasi kebawah merupakan sekalanya. Sehingga munculah bermacam-macam bentuk komunikasi yang mana menjadi cerminan adanya kesamaan antara setiap orang dalam organisasi. Inilah yang dinamakan model komunikasi dua arah (*equalitarian style*), dan gaya komunikasi inilah yang nantiya juga akan dikaji dengan hubungan manusia yang telah dikemukakan oleh Elton Mayo.

---

<sup>14</sup> Arni Muhammad, *komunikasi Organisasi,....*,hlm. 128





Sumber: Grunig (dalam Ruslan, 2002:105)

Model Two Way Symmetrical adalah model komunikasi simetris dua arah timbal balik yang menggambarkan bahwa propaganda atau kampanye melalui komunikasi dua arah timbal balik yang berimbang. Model ini dapat memecahkan konflik yang terjadi dan mampu memperbaiki pemahaman public secara strategis, yang dapat diterima dan dianggap lebih etis dalam menyampaikan pesan atau informasi melalui teknik komunikasi yang membujuk untuk membangun saling pengertian, mendukung, mempercayai dan saling menguntungkan kedua belah pihak.

Model penelitian ini bila dikaitkan dengan permasalahan dalam penelitian, maka dapat dijelaskan terjadi komunikasi dua arah timbal balik antara pihak humas Polda Jawa Timur dengan publiknya dengan memberi pengertian berupa arahan-arahan yang menguntungkan untuk mengatasi keresahan masyarakat terkait kasus begal jalanan yang sedang marak.

## I. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sebagaimana yang dikatakan Denzin dan Lincon, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan metode yang ada.<sup>15</sup>

Berdasarkan sifat realitas, metode kualitatif mengandung persepsi subjektif bahwa realitas (komunikasi) bersifat ganda, rumit, semu, dinamis (mudah berubah), dikonstruksikan, dan holistik; kebenaran realitas bersifat relatif.<sup>16</sup>

#### a. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi. Salah satu paradigma terpenting dalam pendekatan fenomenologi yang menjadi landasan pemikiran dalam penelitian kualitatif adalah gagasan tentang bagaimana seharusnya peneliti di dalam memandang realita sosial, fakta sosial atau fenomena sosial yang menjadi masalah di dalam penelitian. Menurut paradigma fenomenologi bahwa realitas itu tidak semata-mata berdifat tunggal, objektif, terukur, dan dapat ditangkap oleh panca indra .

#### b. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, karena kualitatif adalah suatu jenis penelitian yang menggunakan latar alamiah.

Dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan

<sup>15</sup> Lexy J. Maleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosakarya, 2006), hlm.16.

<sup>16</sup> Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm.37.

jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Yaitu upaya memahami sikap, pandangan, perasaan, dan perilaku baik individu maupun sekelompok orang.<sup>17</sup> Metode kualitatif dipergunakan dengan beberapa pertimbangan: *pertama*, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda. *Ke dua*, metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dan responden. *Ke tiga*, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-ola nilai yang dihadapi.

Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus menerus disesuaikan dengan kenyataan di lapangan; tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat atau kaku, sehingga tidak dapat diubah lagi.<sup>18</sup>

## **2. Subyek, Obyek dan Lokasi Penelitian**

### **a. Subyek**

Subjek yang telah dijadikan penelitian adalah anggota Bidang Humas Polda Jaa Timur. Ada beberapa orang yang telah menjadi informan dalam penelitian ini.

---

<sup>17</sup> Ibid., hlm. 18.

<sup>18</sup> Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hlm. 38.

Tabel 1.1

**Daftar Informan Penelitian**

No	Nama	Usia	Keterangan
1	AKBP Argo Yuwono	47 tahun	Kabid Humas
2	Kompol Sutiono	43 tahun	Kaur Pullah
3	Kompol Ilham Purwo Utomo	49 tahun	Kaur Penum
4	Brigadir M. Khoirul Umam	32 tahun	Staf UrPullah
5	AKP Suhariyanto	48 tahun	Kaur Monitor

## b. Obyek

Obyek dari penelitian ini adalah kajian ilmu komunikasi khususnya manajemen public relations/ humas.

## c. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Kepolisian Daerah Jawa Timur atau Polda Jawa Timur adalah pelaksana tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah Provinsi Jawa Timur. Polda Jawa Timur merupakan polda dengan klasifikasi (tingkat) A, sehingga kepala kepolisian daerah yang menjabat haruslah seorang perwira tinggi berpangkat Inspektur Jenderal Polisi. Markas Kepolisian Daerah Jawa Timur (Mapolda Jatim) beralamat di Jalan Ahmad Yani 116, Surabaya, Jawa Timur.

Sebagai bentuk keberhasilan dan kemajuan kepolisian daerah dalam berbagai bidang, banyak penghargaan yang telah diraih.

Keberhasilan Kepolisian Daerah Jawa Timur, secara khusus pada bidang Public Relations atau kehumasan, salah satunya yakni meraih predikat Humas Polda terbaik se Indonesia. Prestasi itu dipegang oleh PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) Bidhumas Humas Polda Jatim dinyatakan meraih penghargaan menjadi Humas terbaik mengungguli Polda-Polda lain se-Indonesia.

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

Berdasarkan kualitas kepentingan data dalam mendukung keberhasilan penelitian, data dapat dikategorikan dalam dua kategori yakni:

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang sangat diperlukan dalam melakukan penelitian atau istilah lain yang utama.<sup>19</sup> Data primer mencakup segala informasi kunci yang didapat dari informan sesuai dengan fokus penelitian atau data yang diperoleh secara langsung dari subyek penelitian perorangan hingga kelompok. Dalam hal ini, peneliti mengambil data primer dari informan, yaitu bidang Humas Polda Jawa Timur.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder juga diperlukan dalam penelitian, tetapi berperan sebagai data pendukung yang fungsinya menguatkan data primer.<sup>20</sup>

#### b. Sumber Data

---

<sup>19</sup>Mahi M. Hikmat, *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011) hlm.72.

<sup>20</sup>*Ibid*, hlm 73

Sumber data primer dalam penelitian ini yaitu informan yang sudah dipilih peneliti, yang mempunyai kewenangan dalam kelompok ini. Sedangkan sumber data sekunder didapat dilapangan, dari para informan yakni seluruh jajaran Humas Polda Jawa Timur.

#### **4. Tahap-tahap penelitian**

Untuk melakukan sebuah penelitian kualitatif, perlu melaksanakan tahapan-tahapan yang akan dilalui dalam proses penelitian. Untuk itu peneliti harus menyusun tahap-tahap penelitian secara sistematis agar diperoleh hasil penelitian yang sistematis pula. Adapun beberapa tahapan dalam sebuah penelitian:

##### **a. Tahap Pra-Lapangan**

Tahap ini adalah tahap awal dimana peneliti memulai dengan menentukan tema & judul penelitian, menyiapkan proposal penelitian, menentukan lokasi & mengurus perijinan, menentukan informan, serta mengatur jadwal wawancara dengan narasumber yang berkompeten sesuai dengan konsep penelitian ini. Pada tahap ini digunakan sebagai penentu hal-hal hal yang berkaitan dengan persiapan sebelum memasuki lokasi penelitian.

##### **b. Tahap Pekerja Lapangan**

Dalam tahapan ini dilakukan kegiatan pencarian data, wawancara serta observasi di lokasi penelitian yaitu Humas Polda Jawa Timur Surabaya yang sesuai dengan syarat dan ketentuan yang telah dipilih guna mendapatkan data pendukung yang valid dan relevan sesuai penelitian.

c. Tahap Penulisan Laporan

Setelah tahap lapangan selesai penulis membuat dan menyusun laporan yang berisi kegiatan yang telah dilakukan dengan bentuk tulisan. Tahap dimana penulis menuangkan hasil dari penelitian kedalam suatu laporan. Tahap ini adalah tahap akhir dari seluruh prosedur penelitian. Tentunya dalam penulisan tersebut didasari oleh prosedur yang sudah berlaku.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara Mendalam (In Depth Interview)

Menurut Deddy Mulyana, wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu<sup>21</sup>. Wawancara secara global dibagi menjadi dua macam yaitu wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Dalam penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak berstruktur, yang dukenal juga dengan sebutan wawancara informal. Wawancara ini bersifat luwes dan fleksibel, karena dapat disesuaikan dengan kondisi informan. Kondisi yang dimaksud yaitu: usia, jenis kelamin, latar belakang sosial, dan juga tingkat pendidikan.

---

<sup>21</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.180

Memperkuat pernyataan Deddy, Britha Mikkelsen juga mengatakan bahwa salah satu kekuatan wawancara informal adalah membuat pertanyaan jadi relevan, karena selain dibangun atas dasar pengamatan, pertanyaan juga disesuaikan dengan keadaan orang yang diwawancarai<sup>22</sup>. Disini dibutuhkan kecakapan seorang peneliti untuk berkomunikasi dengan baik. Dengan komunikasi yang tepat, yang diperoleh bukan hanya data yang penting saja, tetapi juga informasi tambahan yang dapat melengkapi data yang sudah ada. Dalam penelitian ini peneliti berusaha mencari data sebanyak mungkin melalui wawancara terhadap para informan, terutama dengan informan kunci. Peneliti berupaya mengajukan pertanyaan sedetail mungkin tentang manajemen humas Polda Jawa Timur dalam menangani kasus begal jalanan.

## 2. Pengamatan berperan serta

Pengamatan berperan serta adalah proses pengamatan terhadap suatu kejadian atau peristiwa yang diamati peneliti, sambil berperan serta dalam kehidupan orang yang kita teliti.<sup>23</sup> Hasil konkrit kegiatan ini dituangkan dalam bentuk catatan-catatan terstruktur yang disebut catatan lapangan (field note). Disini, peneliti terjun langsung ke ruang sumber dan mengikuti proses pembelajaran yang berlangsung di dalamnya, seolah-olah peneliti adalah bagian dari kegiatan belajar mengajar tersebut. Sembari mengikuti proses belajar dan mengamati

---

<sup>22</sup>Britha Mikkelsen, *Metode Partisipatoris* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2005), hlm. 73

<sup>23</sup>Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2004), hlm.162



model komunikasi yang mbingkai kegiatan belajar mengajar tersebut, peneliti juga sesekali mencatat hal-hal penting dan menarik yang terjadi selama proses pembelajaran berlangsung dalam rangka pengumpulan data.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data historis yang berisi data sosial dan fakta dokumentasi, peneliti mencari dan mengumpulkan data-data tertulis yang berhubungan dengan permasalahan yang tengah diteliti. Data-data yang dimaksud yaitu dokumen atau data-data tertulis yang berkaitan dengan fokus permasalahan termasuk foto-foto.

## 6. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dari mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian ini, digunakan teknik analisis induktif yang berangkat dari kasus-kasus bersifat khusus berdasarkan pengalaman nyata yang mencakup ucapan atau perilaku subjek penelitian atau situasi lapangan penelitian, untuk kemudian dirumuskan menjadi model, konsep teori atau definisi yang bersifat umum.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 156.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif. Model analisis interaktif ini dilakukan dengan tiga langkah analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

a. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan, perhatian, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data „kasar“ yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana diketahui, reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis memo). Reduksi data / proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir tersusun.

b. Penyajian Data

Penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Beraneka penyajian yang dapat ditemukan dalam kehidupan sehari-hari mulai dari alat pengukur bensin, surat kabar, sampai layar computer. Dengan melihat penyajian-penyajian dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan lebih jauh

menganalisis ataukah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

c. Menarik Kesimpulan / Verifikasi

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan dan konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan mamakan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman-teman sejawat untuk mengembangkan „kesepakatan intersubjektif, atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salina atau temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dan data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya.

## **7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, perpanjangan pengamatan, serta meningkatkan ketekunan. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dari luar data yang telah

diperoleh untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut.<sup>25</sup>

Perpanjangan pengamatan dilakukan untuk menggali data lebih mendalam, karena hubungan peneliti dan informan semakin akrab, tidak menutup kemungkinan informan akan semakin terbuka, saling mempercayai, sehingga peluang untuk mendapatkan data yang lebih mendalam. Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dalam meningkatkan ketekunan, peneliti akan melakukan cara membaca berbagai referensi untuk memperkaya pengetahuan guna memeriksa data yang telah diperoleh.

## **8. Sistematika Pembahasan**

Di dalam karangan tertulis seperti makalah, paper dan skripsi sebelum masuk pada bab isi/inti di anjurkan untuk memaparkan terlebih dahulu kenapa membuat makalah (maksudnya tema) dan itu dinamakan dengan Pendahuluan, tercakup dalam

### **a. BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang Konteks penelitian yang menjelaskan fenomena sosial dari objek penelitian, Fokus penelitian yang menjelaskan letak titik fokus penelitian yang akan dikaji selanjutnya, tujuan penelitian yang berisi mengenai tujuan peneliti, Manfaat penelitian secara teoritis maupun praktis, Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

---

<sup>25</sup> Lexy J. Moleong, *metodologi Pendidikan Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), hlm. 178.

yang berisi tinjauan kajian hasil-hasil penelitian terdahulu bisa berupa skripsi, jurnal, dll. Definisi Konsep yang berisi definisi dari beberapa konsep yang akan diteliti, Kerangka Pikir Penelitian yang menjelaskan tentang alur penelitian yang dilakukan, Metode penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, subyek obyek dan lokasi penelitian, jenis dan sumber data, tahap-taha penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan yang terakhir adalah Sistematika Pembahasan yang berisi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan sampai bab penutup.<sup>26</sup>

b. **BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA**

Adalah sebuah uraian dari sebuah landasan teori. Pada bab ini memaparkan Kajian Pustaka, dan Kajian Teori.

c. **BAB 3 : PENYAJIAN DATA**

Berisikan tentang Deskripsi Subyek, Obyk dan Lokasi Penelitian dan Deskripsi Data Penelitian yang memaparkan tentang dskripsi data penelitian terutama yang terkait dengan data fokus penelitian yang diajukan.

d. **BAB 4 : ANALISIS DATA**

Adalah sebuah kajian yang berisi tentang pemaparan temuan penelitian, dan Pembahasan/ pengkonfirmasi tentang dari hasil

---

<sup>26</sup> Deddy Mulyana, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung:PT Remaja Rosdakarya, 2008), hlm. 201.

sebuah penelitian dengan sebuah teori yang digunakan dalam sebuah penelitian.

e. BAB 5 : PENUTUP

Berisi kesimpulan yang dimana peneliti menyimpulkan dari hasil keseluruhan penelitian yang telah dijabarkan, selain itu juga memaparkan rekomendasi/saran.

**9. Jadwal Penelitian**

**Tabel 1.2**

**Jadwal Penelitian**

KEGIATAN	WAKTU			
	Maret	April	Mei	Juni
Asistensi Judul	*			
Pra Survey	*			
Merancang Proposal	*			
pengumpulan data	*	*		
Analisis data			*	
Penulisan Laporan			*	*