

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Penelitian Terdahulu**

##### **2.1.1. Review Penelitian Sejenis**

Review penelitian sejenis merupakan acuan dan perbandingan bagi peneliti dalam melakukan penelitian. Sehingga dapat mempermudah peneliti dalam melihat sudut pandang penelitian lainnya yang serupa

Sebelum melakukan penelitian mengenai **“Pembentukan Citra Polres Sukabumi Kota Dalam Program Antisipasi Gangguan Keamanan Dan Ketertiban Masyarakat”**. Peneliti terlebih dahulu melakukan kegiatan pustaka. Kegiatan ini dilakukan dengan cara melakukan tinjauan terhadap penelitian sebelumnya berkaitan dengan peneliti. Dengan demikian, peneliti mendapatkan pelengkap, rujukan pendukung, dan pembanding yang mampu membuat penulisan skripsi menjadi lebih memadai. Berikut ada beberapa jenis penelitian yang berkaitan sehingga dijadikan acuan dalam penelitian ini:

1. Penelitian pertama yang digunakan sebagai acuan peneliti adalah penelitian dari Cut Desi Ruzaimah, mahasiswa dari UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh, tahun 2018 dengan skripsi yang berjudul **“Peran Humas Polda Aceh Dalam Meningkatkan Citra Polisi”**. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan teknik penelitian seperti observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Fokus penelitian ini mengacu pada peran humas polda Aceh dalam meningkatkan citra polisi dengan menggunakan teori Laswell yang mencantumkan unsur-unsur komunikasi yaitu *who, say's what, in which channel, to whom, with what effect*. Adapun hasil penelitian dari peran humas polda aceh dalam meningkatkan citra polisi adalah kerjasama dengan pers seperti mempublikasikan kegiatan-kegiatan mereka kepada masyarakat melalui pers, media sosial, kemudian jika ada isu-isu negatif yang menimpa pihak kepolisian maka pihak humas polda Aceh dapat mengklarifikasi melalui kerjasama dengan pers tersebut. Mengenai perbedaan pada penelitian tersebut terletak pada teori yang menggunakan teori Laswell sedangkan peneliti menggunakan teori citra juga terletak pada objek dan subjek penelitian. Sedangkan persamaan pada penelitian berfokus pada peran humas dalam meningkatkan citra polisi.

2. Penelitian kedua yang digunakan sebagai acuan peneliti adalah penelitian dari R. Ira Isprafika Purnamasari, mahasiswa dari Universitas Mercu Buana Jakarta, tahun 2007 dengan skripsi yang berjudul **“Peran Humas POLRI dalam Meningkatkan Citra Kepolisian”**. Penelitian ini menggunakan teknik penelitian seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini berfokus pada peran yang dilakukan humas polri dalam meningkatkan citra kepolisian dengan menggunakan metode studi kasus, dimana teknik penelitian ini berguna untuk menyelidiki gejala actual, dalam konteks nyata, dimana batas-batas antar gejala dan konteksnya tidak tergambar jelas dan menggunakan sumber

fakta ganda. Hasil dari penelitian tersebut bahwa teknisi komunikasi merupakan peran utama yang dijalankan humas polri, hal tersebut dapat dilihat dari tugas-tugas keberanian humas bahwa melakukan jumpa pers merupakan hal yang rutin dan tugas utama yang dilakukan oleh humas. Perbedaan dengan penelitian tersebut terlihat dari metode yang digunakannya adalah metode studi kasus, persamaannya terletak pada peran humas dalam meningkatkan citra kepolisian.

3. Penelitian ketiga yang digunakan sebagai acuan peneliti adalah penelitian dari Nur Alwiyah Jaya, mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, tahun 2017 dengan skripsi yang berjudul **“Peran Hubungan Masyarakat Dalam Meningkatkan Citra Polres Gowa”**. Dengan melakukan teknik penelitian seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Fokus pada penelitian ini pada peran humas polres Gowa dalam meningkatkan citra kepolisian. Dengan menggunakan pendekatan ilmu komunikasi mengenai public relation. Adapun hasil dari penelitian tersebut bahwa peran humas di polres Gowa dalam meningkatkan citra kepolisian tidak lepas dari beberapa faktor yang ada, baik itu dari faktor pendukung maupun faktor penghambat, baik secara internal maupun eksternal. Persamaan dengan penelitian berfokus membahas tentang peran humas dalam meningkatkan citra kepolisian.
4. Penelitian keempat yang digunakan sebagai acuan peneliti adalah penelitian dari Ropi Ridend, mahasiswa dari Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, tahun 2021 dengan skripsi yang berjudul

**“Peran Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif Polsek Jangkat Kabupaten Merangin”**. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini bahwa humas kepolisian daerah Jangkat dengan strategi yang telah direncanakan supaya terlaksanakan kegiatan kepolisian dalam membangun citra positif. Dengan melakukan aktifitasnya, merupakan peran yang utama dijalankan oleh humas polsek. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama membahas tentang peran humas dalam meningkatkan citra positif dalam kepolisian.

5. Penelitian kelima yang digunakan sebagai acuan peneliti adalah penelitian dari Ubaidir Rahman Bahai, mahasiswa dari Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, tahun 2022 dengan judul skripsi yang berjudul **“Peran Humas Polres Ponorogo Dalam Meningkatkan Citra Positif Kepolisian Di Ponorogo”**. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus membahas peran humas polres Ponorogo dalam membangun citra positif kepolisian di Ponorogo dengan menggunakan teori Urcertainty Reduction dimana komunikasi adalah alat untuk mengurangi ketidakpastian dan keragu-raguan. Hasil dari penelitian ini humas polres Ponorogo menyebarkan informasi dengan menggunakan berbagai macam media relations yaitu media cetak, media elektronik, dan media internet. Selain itu humas polres Ponorogo juga membangun

hubungan baik dengan media cetak maupun non cetak dan bekerjasama dengan organisasi kehumasan dan kewartawanan area ponorogo, tujuannya untuk mempermudah melakukan klarifikasi dan mendapat kepercayaan dari media. Perbedaan dengan penelitian peneliti terdapat pada teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian ini menggunakan teori Uncertainty Reduction sedangkan penulis menggunakan teori citra.

Dari beberapa data penelitian diatas terdapat beberapa perbedaan dan persamaan yang membuat peneliti melakukan penelitian ini, guna untuk menambah serta melakukan pembaruan literatur terkait peran humas yang berguna bagi akademis maupun praktis.

## **2.2. Kerangka Konseptual**

### **2.2.1. Komunikasi**

#### **2.2.1.1. Pengertian Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap manusia. Sebagai makhluk sosial, manusia dikodratkan untuk hidup bermasyarakat dan berinteraksi dengan manusia lainnya dengan berkomunikasi. Kata komunikasi berasal dari Bahasa latin, *communicates*, artinya berbagi atau menjadi milik bersama mengacu pada upaya yang bertujuan untuk mencapai kebersamaan. Menurut ilmuwan politik Amerika Serikat sekaligus pencetus teori komunikasi, *Harold Laswell*, komunikasi adalah suatu proses menjelaskan siapa mengatakan apa dengan saluran apa kepada siapa (*who, says, what, in which channel, to whom, and with what effect*).

Komunikasi adalah proses pemindahan pesan dari komunikator kepada penerima/komunikan. Namun, dalam proses tersebut, terdapat unsur, konsep, proses, dan tujuan yang mesti dipahami dalam berkomunikasi. Secara umum, suatu komunikasi dilakukan untuk menyampaikan informasi (*to inform*), mendidik (*to educate*), menghibur (*to entertain*), dan untuk memengaruhi (*to influence*). Di samping itu, komunikasi juga bertujuan membuat komunikan menunjukkan perubahan sikap (*attitude change*), perubahan pendapat (*opinion change*), perubahan perilaku (*behavior change*), dan perubahan sosial/partisipasi sosial (*social change*).

#### **2.2.1.2. Konseptualisasi Komunikasi**

Dalam ilmu komunikasi, konseptualisasi komunikasi dibagi menjadi tiga, yaitu komunikasi linier, komunikasi interaksi, dan komunikasi transaksional. Komunikasi linier, atau satu arah (*one way communication*) mengisyaratkan komunikasi sebagai kegiatan yang secara sengaja (*intentional act*) dilakukan untuk menyampaikan rangsangan untuk membangkitkan respon orang lain. Komunikasi interaksi atau (*two way communication*) adalah komunikasi sebagai proses sebab akibat atau aksi reaksi yang arahnya bergantian. Adapun unsur komunikasi yang ditambahkan adalah *feedback*, baik disengaja maupun tidak disengaja. Komunikasi Transaksional tidak hanya menafsirkan pesan verbal, tetapi juga perilaku nonverbal yang terjadi spontan dan simultan di antara mereka yang terlibat dalam komunikasi.

Berdasarkan konseptualisasi komunikasi transaksional ini, beberapa pakar mendefinisikan komunikasi adalah suatu usaha untuk memperoleh makna (*John R Wenburg dan William W Wilmot*).

#### **2.2.1.3. Komponen/Unsur Komunikasi**

1. Komunikator adalah individu, lembaga, redaktur, kelompok, dan sebagainya yang berlakukan sebagai pihak yang menyampaikan atau mengirim pesan kepada komunikan
2. Pesan dibagi menjadi dua, yakni verbal (lisan, tulisan) dan non verbal (isyarat, gambar, symbol, dan lain-lain). Pesan merupakan seperangkat lambang bermakna yang disampaikan oleh komunikator. Pesan dapat berupa gagasan, ide, keinginan, informasi, curahan hati, gambar, lambing, dan sebagainya.
3. Saluran atau *channel* adalah melalui apa pesan tersebut disampaikan atau dikomunikasikan. Suatu pesan dapat disampaikan melalui berbagai media, baik surat menyurat, radio, film, dan sebagainya.
4. Komunikan adalah individu, lembaga, kelompok, masyarakat, dan sebagainya yang berlaku sebagai pihak yang menerima pesan.

#### **2.2.1.4. Proses Komunikasi**

Proses komunikasi bisa dibagi menjadi dua, yakni proses secara primer dan proses secara sekunder.

1. Proses secara primer, adalah proses penyampaian pesan (informasi, pikiran, gagasan, perasaan, dll) kepada orang lain dengan menggunakan lambang sebagai media (Bahasa, isyarat, warna, gambar, dll).
2. Proses secara sekunder, proses penyampaian pesan kepada orang lain dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang sebagai media pertama. Media kedua seperti surat, telepon, surat kabar, radio, televisi, email, film, dll.

## **2.2.2. Hubungan Masyarakat (Humas)**

### **2.2.2.1. Pengertian Humas**

Hubungan Masyarakat atau dalam bahasa Inggris *Public Relations* yaitu praktik mengelola penyebaran informasi antara individu atau organisasi dan masyarakat. Humas adalah suatu usaha yang sengaja dilakukan, direncanakan secara berkesinambungan untuk menciptakan saling pengertian antara sebuah lembaga/institusi dengan masyarakat. Humas (*Public Relations*) adalah sebuah seni sekaligus ilmu sosial dalam menganalisa kecenderungan, meramalkan konsekuensinya, memberikan pengarahan kepada pimpinan institusi/lembaga dan melaksanakan program-program terencana yang dapat memenuhi kepentingan baik institusi maupun lembaga tersebut maupun masyarakat yang terkait.

*Public Relations* merupakan fungsi manajemen untuk mencapai target tertentu yang sebelumnya harus mempunyai program kerja yang jelas dan rinci, mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan, hingga mengevaluasi hasil-

hasil apa yang telah dicapainya. *Public Relations* atau hubungan masyarakat masih merupakan bidang baru terutama di Indonesia. Lahirnya *Public Relations* seperti yang dipraktekan sekarang ialah karena adanya kemajuan-kemajuan dalam berbagai macam bidang itu. Kemajuan yang sekaligus merupakan juga kekuatan-kekuatan dalam masyarakat, memisahkan manusia kedalam berbagai kelompok atau golongan, yang masing-masing mempunyai tujuan sendiri dan berusaha untuk mencapai tujuan itu dengan sebaik-baiknya.

Berdasarkan hal-hal tersebut, maka untuk menciptakan kerjasama, *Public Relations* merupakan suatu kebutuhan dalam masyarakat dewasa, ini dimana orang-orangnya bergerak diberbagai bidang, misalnya dalam bidang industri, perusahaan, pendidikan, pemerintahan, kerohanian, sosial ekonomi, politik dan sebagainya. Banyak orang yang tidak percaya dan sulit mempercayai bahwa humas bermanfaat bagi organisasi atau lembaganya, anggapan itu dikarenakan kesalahan penerapan humas itu sendiri, penerapan humas terkadang cenderung tidak terintegrasi dengan bagian yang lain, dan tidak terencana dengan baik, padahal humas tidak beda dengan fungsi manajemen yang lainnya, yang memerlukan perencanaan, pengorganisasian, aksi dan evaluasi, dalam arti kerja humas haruslah terencana dengan baik, dan dirumuskan tujuannya serta ditentukan tingkat keberhasilannya.

Pendekatan *Public Relations* memang tidak harus dilihat semata-mata sebagai aparat kelembagaan, seperti dalam wujud Bagian Humas atau Biro Humas. Yang utama, penerapannya sebagai metode komunikasi oleh tiap karyawannya. Mengingat diperlukan waktu panjang untuk mengusahakan tiap karyawan mampu

menerapkan *Public Relations* sebagai metode komunikasi dalam kehidupan dan kegiatan sehari-harinya, hadirnya *Public Relations* sebagai lembaga di lingkungan pemerintah kabupaten dan kota masih diperlukan. Selain dua pendekatan itu, masih dimungkinkan pendekatan ketiga yakni peran humas dirangkap *top manager* atau perangkat pemerintah lain. Kemungkinan lainnya, pemerintah memperkerjakan konsultan jasa dibidang *Public Relations* yang berada di luar struktur pemerintahan, terus menerus atau secara insidental.

Kegiatan humas pada hakikatnya adalah kegiatan berkomunikasi dengan berbagai macam simbol komunikasi, verbal maupun nonverbal. Kegiatan komunikasi verbal, sebagian besar adalah pekerjaan mulai dari menulis proposal, artikel, *progress report*, menulis untuk presentasi, menulis untuk pers (*press release*), membuat rekomendasi dan sebagainya.

Sedangkan verbal lisan antara lain jumpa *pers*, *guest/open house*, *announcer*, *presenter*, *desk informations* dan sebagainya. Kegiatan komunikasi nonverbal meliputi penyelenggaraan pameran, seminar, *special event*, riset/penelitian, pers kliping dan sebagainya.

Kegiatan terbesar humas adalah menulis, *editing*, *media relations*, *special event*, berbicara, produksi, riset, *programming* dan konsultasi. Sedangkan penggunaan kegiatan yang menggunakan waktu terbesar adalah untuk koordinasi, perencanaan dan negoisasi.

Dikutip dari *infointermedia.com* kegiatan-kegiatan kehumasan meliputi:

1. **Customer Relations**, seperti membangun hubungan baik dengan pihak luar, maksudnya menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan publik dan hubungan dengan konsumen.
2. **Employee Relations**, seperti membangun hubungan antara pimpinan dengan bentuk kerjasama dan komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan.
3. **Community Relations**, seperti membangun hubungan baik dengan pihak-pihak yang selama ini telah melakukan kerjasama dengan perusahaan yang kita wakili, menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat sekitar perusahaan dan komunitas-komunitas masyarakat tertentu.
4. **Government Relations**, seperti menjalin hubungan yang baik dengan pemerintah.
5. **Media Relations**, seperti menjalin hubungan baik dengan media, karena kerja humas tidak akan pernah berhasil tanpa adanya kerjasama yang baik dengan media, jadi hubungan itu harus dijaga dengan baik dan tidak ada yang dirugikan.

Dikutip dari *infointermedia.com* hal yang tidak boleh dilakukan oleh seorang humas:

1. Menyalahgunakan kepercayaan, ini dapat berupa membocorkan rahasia, korupsi, dan lain-lain.
2. Memberikan informasi-informasi yang tidak dapat dipertanggung jawabkan, yang sumbernya tidak jelas dan tidak dapat dicek.
3. Mengadakan kerjasama dengan individu atau kelompok yang dapat merugikan individu-individu lainnya, baik dari segi moral maupun segi lainnya.
4. Menggunakan metode-metode, cara-cara, teknik-teknik manipulasi yang dapat mengakibatkan seseorang akan kehilangan kebebasannya untuk bertindak sebagai respon terhadap tindakan-tindakan yang tidak dapat dipertanggung jawabkan.

#### **2.2.2.2.Fungsi Humas**

##### 1) Fungsi Konstruktif

Dianalogikan sebagai “penata jalan”. Jadi, humas merupakan “garda” terdepan yang dibelakangnya terdiri dari “rombongan” tujuan-tujuan perusahaan. Peranan humas dalam hal ini mempersiapkan mental publik untuk menerima

kebijakan organisasi untuk mengetahui kepentingan publik, mengevaluasi perilaku publik maupun organisasi untuk direkomendasikan kepada manajemen, menyiapkan pra kondisi untuk mencapai saling pengertian, percaya dan saling membantu terhadap tujuan-tujuan publik atau organisasi yang diwakilinya.

## 2) Fungsi Korektif

Berperan sebagai pemadam kebakaran, yakni apabila sebuah organisasi atau lembaga terjadi masalah-masalah atau krisis dengan publik, maka humas harus berperan dalam mengatasi terselesaikannya masalah tersebut.

Sementara **Cutip** dan **Center** mengatakan bahwa fungsi humas meliputi hal-hal berikut:

1. Menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi.
2. Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan kepada publik dan menyalurkan opini publik pada perusahaan.
3. Melayani publik dan memberikan nasehat kepada pimpinan organisasi untuk kepentingan umum.
4. Membina hubungan secara harmonis antara organisasi dan publik, baik internal maupun eksternal.

### **2.2.2.3. Peran Humas**

Peran humas dapat dibedakan menjadi dua (2) yakni peranan manajerial yang dikenal dengan peranan di tingkat meso (manajemen) dapat diuraikan menjadi

tiga (3) peranan, yakni *expert perciber communication*, *problem solving process faciliator* dan *communication faciliator* dan juga peranan teknis.

Dikutip dari *infointermedia.com* bahwa terdapat empat peranan yakni:

1. *Expert Perciber Communication*

Petugas PR dianggap sebagai orang yang ahli. Dia menasehati pimpinan/organisasi. Hubungan mereka diibaratkan seperti hubungan dokter dan pasien.

2. *Problem Solving Process Faciliator*

Yakni petugas humas melibatkan diri atau dilibatkan dalam setiap manajemen/krisis. Dia menjadi anggota tim bahkan bila tidak memungkinkan menjadi *leader* dalam penanganan krisis manajemen.

3. *Communication Faciliator*

Petugas humas sebagai fasilitator atau jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan sebagai media atau penengah bila ada *Miss Communication*.

4. *Technician Communication*

Petugas humas dianggap sebagai pelaksana teknis komunikasi yang menyediakan layanan di bidang humas.

Dikutip dari *infointermedia.com* ada tiga tugas humas dalam organisasi yang berhubungan erat dengan tujuan dan fungsi humas yaitu:

1. Menginterpretasikan, menganalisis dan mengevaluasi kecenderungan perilaku publik, kemudian direkomendasikan kepada manajemen untuk merumuskan kebijakan organisasi.
2. Mempertemukan kepentingan organisasi/lembaga dengan kepentingan publik.
3. Mengevaluasi program-program organisasi/lembaga, khususnya yang berkaitan dengan publik.

#### **2.2.2.4. Tugas Humas**

Tugas humas secara umum adalah mengumpulkan pesan atau informasi dari perusahaan secara lisan, tertulis atau visual kepada publiknya. Sehingga masyarakat memperoleh pengertian yang benar dan tepat mengenai kondisi perusahaan atau lembaganya, tujuan atau kegiatannya.

Melakukan studi dan analisis atau reaksi serta tanggapan publik terhadap kebijakan dan langkah-langkah perusahaan, termasuk segala macam pendapat publik yang mempengaruhi perusahaan, memberi informasi pejabat (eksekutif) tentang publik *acceptance* dan *non acceptance* atau cara-cara dan pelayanan perusahaan kepada perusahaan.

Menyampaikan fakta-fakta dan pendapat kepada para pelaksana tugas guna membantu mereka dalam memberikan pelayanan yang mengesankan dan memuaskan publik, dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa tugas humas adalah:

1. Menciptakan dan memelihara suatu citra yang baik dan tepat atas organisasi, baik itu yang berkenaan dengan kebijakan, produk, jasa, maupun dengan para personil nya.
2. Memantau pendapat umum mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan citra, kegiatan, reputasi, maupun kepentingan-kepentingan organisasi dan menyampaikan setiap informasi yang penting ini langsung kepada pihak manajemen atau pimpinan untuk di tanggapi atau di tindak lanjuti.
3. Memberikan nasihat atau masukan kepada pihak manajemen mengenai berbagai masalah komunikasi yang penting, berikut berbagai teknik untuk mengatasi nya.
4. Menyediakan berbagai macam informasi kepada khalayak, perihal kebijakan organisasi, kegiatan, produk, jasa dan personalia selengkap mungkin demi menciptakan suatu pengetahuan yang maksimal dalam rangka menjangkau kepentingan khalayak.

Humas dalam menjalankan tugasnya membutuhkan media sebagai alat untuk menyampaikan informasi perusahaan atau instansi, begitu pula dengan kegiatan humas yang menyangkut publisitas, adapun ruang lingkup tugas humas dalam sebuah organisasi atau perusahaan antara lain meliputi aktivitas:

1. Membina hubungan kedalam (*Public Internal*)

Yang dimaksud *Public Internal* adalah publik yang menjadi bagian dan unit/badan/perusahaan atau organisasi itu sendiri. Seorang humas harus mampu mengidentifikasi atau mengenali hal-hal yang menimbulkan

gambaran negatif di masyarakat, sebelum kebijakan itu di jelaskan oleh organisasi.

2. Membina hubungan keluar (*Public External*)

Yang dimaksud *Public External* adalah masyarakat. Mengusahakan tumbuhnya sikap yang positif terhadap lembaga yang diwakilinya.

### **2.2.3. Kepolisian**

#### **2.2.3.1. Pengertian Kepolisian**

Dilihat dari sisi historis, istilah “polisi” di Indonesia nampaknya mengikuti dan menggunakan istilah *politie* yang berasal dari bahasa Belanda, hal ini sebagai akibat dan pengaruh dari sistem hukum Belanda yang dianut Indonesia. Menurut Van Volen hoven dalam bukunya *politieoverzie* sebagaimana dikutip oleh Momo Kelana bahwa istilah *Politie* mengandung arti sebagai organ dan fungsi yaitu sebagai organ pemerintah dengan tugas mengawasi jika perlu menggunakan paksaan supaya yang diperintah melaksanakan dan tidak melakukan larangan.

Suatu hal yang perlu dicermati dari pengertian tersebut, bahwa polisi termasuk organ pemerintahan yang diberi wewenang dan kewajiban menjalankan pengawasan. Dengan demikian istilah polisi dapat dimaknai sebagai bagian dari organisasi pemerintah dan alat pemerintah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) adalah Kepolisian Nasional di Indonesia, yang bertanggung jawab langsung di bawah Presiden. Polri mempunyai moto *Rastra Sewakotama* yang artinya Abdi Utama bagi Nusa Bangsa. Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia yaitu

memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakan hukum, dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

Kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan lembaga kepolisian adalah organ pemerintah yang ditetapkan sebagai suatu lembaga dan diberikan kewenangan menjalankan fungsinya berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Menurut **Steinmetz** bahwa untuk mengatur keamanan, pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan. Bagi mereka yang tidak menurutinya akan dihukum dan diberi nasehat. Untuk melaksanakan peraturan tersebut, pemerintah mengangkat beberapa pegawai untuk menjaga keamanan dan ketertiban umum, untuk melindungi penduduk dan harta bendanya serta untuk menjalankan peraturan-peraturan yang diadakan oleh pemerintah. Mereka yang diberi tugas tersebut disebut pegawai polisi.

Dari arti istilah polisi diatas, bila di interpretasikan maka pengertian polisi sebagai organ dalam melaksanakan tugas organ Polisi serta dilaksanakan oleh pejabat polisi sebagai manusia dalam melaksanakan peraturan hukum baik sebagai hukum formal maupun sebagai hukum materil untuk mewujudkan tujuan organ polisi yang melaksanakan pemerintahan.

Fungsi kepolisian dalam penyelenggaraan Negara, bahwa kepolisian adalah salah satu organ pemerintahan yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan

negara karena itu keberadaanya tidak dapat dipisahkan dari pemerintahan atau negara tersebut. Kepolisian dalam suatu Negara tidak sama dengan Negara lain karena kepolisian pada suatu Negara sangat terkait dengan tujuan negara, falsafah negara, sistem pemerintahan, bentuk negara, sejarah negara, dan aspirasi pemerintah terhadap keamanan dan ketertiban, tidak terkecuali kepolisian Indonesia. Dimana falsafah akan sangat menentukan tujuan negara yang dituangkan dalam tujuan nasional, tujuan nasional inilah yang menentukan tujuan kepolisian, demikian pula untuk falsafah negara yang memberikan warna terhadap perilaku dan budaya kepolisian baik tingkah laku pribadi maupun organisasi serta karakter kepolisian, hal inilah yang sangat mempengaruhi terbentuknya konsepsi kepolisian.

#### **2.2.3.2.Fungsi Kepolisian**

Menurut Sadjjino dalam menjalankan fungsinya sebagai aparat penegak hukum polisi wajib memahami asas-asas hukum yang digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan tugas yaitu:

1. Asas Legalitas, dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum wajib tunduk pada hukum.
2. Asas Kewajiban, merupakan kewajiban polisi dalam menangani permasalahan dalam masyarakat yang bersifat diskresi, karena belum diatur dalam hukum.
3. Asas Partisipasi, dalam rangka mengamankan lingkungan masyarakat polisi mengkoordinasikan pengamanan swakarsa untuk mewujudkan kekuatan hukum dikalangan masyarakat.

4. Asas Preventif, selalau mengedepankan tindakan pencegahan dari pada penindakan kepada masyarakat.
5. Asas Subsidiaritas, melakukan tugas instansi lain agar tidak menimbulkan permasalahan yang lebih besar sebelum ditangani oleh institusi yang melindungi.

### **2.2.3.3. Tugas Kepolisian**

Tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia diantaranya:

1. Melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patrol terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan.
2. Menyelenggarakan segala kegiatan dalam menjamin keamanan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas di jalan raya.
3. Membina masyarakat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat serta ketaatan warga masyarakat terhadap hukum dan perundang-undangan.
4. Turut serta dalam pembinaan hukum nasional.
5. Memelihara ketertiban dan menjamin keamanan umum.
6. Melakukan koordinasi, pengawasan, dan pembinaan teknis terhadap kepolisian khusus, penyidik pegawai negeri sipil, dan bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.
7. Melakukan penyelidikan terhadap semua tindak pidana sesuai dengan hukum acara pidana dan peraturan perundang-undangan lainnya.
8. Menyelenggarakan identifikasi kepolisian, kedokteran kepolisian, laboratorium forensik dan psikologi kepolisian untuk kepentingan tugas kepolisian.

9. Melindungi keselamatan jiwa raga, harta benda, masyarakat, dan lingkungan hidup dari gangguan ketertiban dan bencana termasuk memberikan bantuan dan pertolongan dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.
10. Melayani kepentingan warga masyarakat untuk sementara sebelum ditangani oleh instansi atau pihak yang berwenang.
11. Memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kepentingannya dalam lingkup tugas kepolisian.
12. Melakukan tugas lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
13. Memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat.
14. Menegakan hukum.
15. Memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.2.3.4. Wewenang Kepolisian**

Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang sebagai berikut:

1. Menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat dan lainnya.
2. Membantu menyelesaikan perselisihan warga masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum.
3. Mencegah dan menanggulangi tumbuhnya penyakit masyarakat.
4. Mengawasi aliran yang dapat menimbulkan perpecahan atau mengancam persatuan dan kesatuan bangsa.
5. Mengeluarkan peraturan kepolisian dalam lingkup kewenangan administratif kepolisian

6. Melaksanakan pemeriksaan khusus sebagai bagian dari tindakan kepolisian dalam rangka pencegahan.
7. Melakukan tindakan pertama di tempat kejadian.
8. Mengambil sidik jari dan identitas lainnya serta memotret seseorang.
9. Mencari keterangan dan barang bukti.
10. Menyelenggarakan pusat informasi kriminal nasional.
11. Mengeluarkan surat izin atau surat yang diperlukan dalam rangka pelayanan masyarakat.
12. Memberikan bantuan pengamanan dalam sidang dan pelaksanaan putusan pengadilan, kegiatan instansi lain, serta kegiatan masyarakat.
13. Menerima dan menyimpan barang temuan untuk sementara waktu.

### **2.3. Kerangka Teoritis**

Kerangka teoritis merupakan suatu gambaran atau suatu rencana yang berisi mengenai penjelasan dari semua hal yang akan dijadikan sebagai bahan dari penelitian yang berlandaskan pada hasil dari penelitian tersebut.

#### **2.3.1. Teori Citra (*Theory Image*)**

Menurut Frank Jefkins (Soemirat dan Adrianto, 2007:114), pengertian citra adalah kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

Menurut Frank Jefkins dalam buku *Public Relations*, definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai, “kesan, gambaran, atau impresi yang tepat (sesuai dengan kenyataan) atas sosok keberadaan berbagai kebijakan personil-personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan.

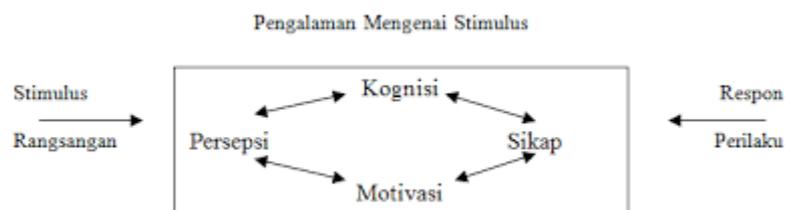
Menurut **Soleh Soemirat** dan **Elvinaro Ardianto**, (2002:114). Terdapat empat komponen pembentukan citra antara lain:

1. Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberitakan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempresespsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
2. Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
3. Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
4. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpresepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai,

diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

Gambar 2.1

### Model Pembentukan Citra



(Sumber: Soemirat dan Ardianto, 2002:114)

Proses ini menunjukkan bagaimana stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respons. Stimulus atau rangsangan yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Jika rangsangan ditolak, maka proses selanjutnya tidak akan berjalan. Hal ini menunjukkan bahwa rangsangan tersebut tidak efektif dalam mempengaruhi individu karena tidak adanya perhatian dari individu tersebut. Sebaliknya, jika rangsangan itu diterima oleh individu, berarti terdapat komunikasi dan perhatian dari organisme, dengan demikian proses selanjutnya akan berjalan.

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa terdapat empat komponen pembentukan citra, yaitu persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan dimana kemampuan mempersepsi inilah dapat melanjutkan proses pembentukan citra dengan memberikan informasi-informasi kepada individu untuk memunculkan suatu keyakinan. Sehingga dari

keyakinan tersebut timbul suatu sikap pro dan kontra tentang produk/jasa, dari sikap itulah terbentuknya citra yang positif atau negatif.

#### **2.4. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran ialah suatu landasan berfikir yang dapat memberikan gambaran singkat mengenai tahapan pada penelitian dari awal hingga akhir yang kemudian akan dijadikan asumsi.

Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah anggota polisi Polres Sukabumi Kota dan masyarakat serta objek dari penelitian ini adalah wilayah Polres Sukabumi Kota. Tujuannya untuk mengetahui anggota Polres Sukabumi Kota dalam menjalankan program antisipasi gangguan keamanan dan ketertiban masyarakat, yang memiliki pengaruh dalam pembentukan citra polisi Sukabumi Kota di mata masyarakat. Teori yang digunakan pada penelitian ini memakai Teori Citra (*Theory Image*) Frank Jefkins (Soemirat dan Elvinaro Ardianto 2007:114), dimana teori yang digunakan ini menekankan pada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu instansi/lembaga guna meningkatkan kepercayaan publik dan menciptakan citra positif di mata masyarakat.

Pengertian citra menurut Frank Jefkins dalam Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2007:114), citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya.

Menurut Soemirat Dan Elvinaro Ardianto, citra perusahaan akan terbentuk jika empat pembentukan komponen citra dilakukan yaitu, kognisi, persepsi, sikap, dan motivasi. (Soemirat, 2003).

Menurut Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2002:114), terdapat empat komponen pembentukan citra antara lain:

1. Persepsi, diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan dengan kata lain. Individu akan memberitakan makna terhadap rangsang berdasarkan pengalamannya mengenai rangsang. Kemampuan mempersepsi inilah yang dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan oleh rangsang dapat memenuhi kognisi individu.
2. Kognisi, yaitu suatu keyakinan diri dari individu terhadap stimulus keyakinan ini akan timbul apabila individu harus diberikan informasi-informasi yang cukup dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.
3. Motivasi dan sikap yang ada akan menggerakkan respon seperti yang diinginkan oleh pemberi rangsang. Motivasi adalah keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.
4. Sikap adalah kecenderungan bertindak, berpresepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya pendorong atau motivasi sikap menentukan apakah orang harus pro atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai,

diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

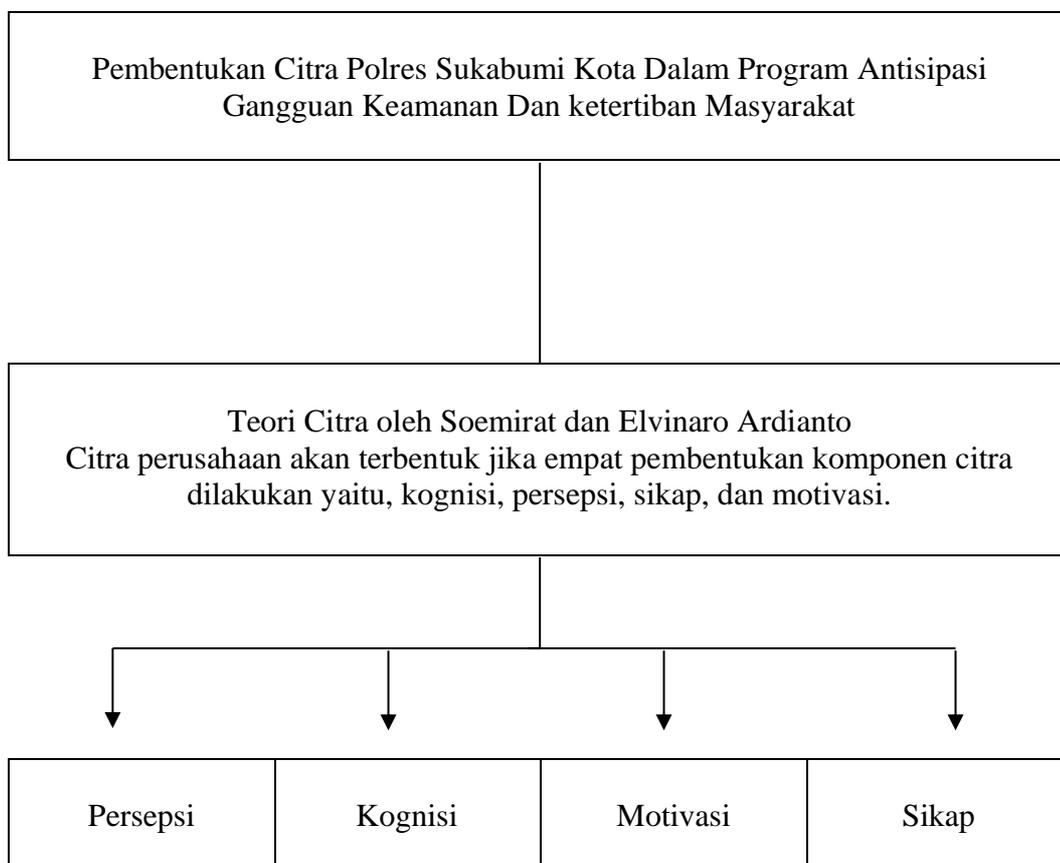
Berdasarkan penjelasan diatas bahwa terdapat empat komponen pembentukan citra, yaitu persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap. Persepsi diartikan sebagai hasil pengamatan unsur lingkungan dimana kemampuan mempersepsi inilah dapat melanjutkan proses pembentukan citra dengan memberikan informasi-informasi kepada individu untuk memunculkan suatu keyakinan. Sehingga dari keyakinan tersebut timbul suatu sikap pro dan kontra tentang produk/jasa, dari sikap itulah terbentuknya citra yang positif atau negatif.

Sebagai landasan untuk memecahkan suatu masalah yang telah dikemukakan, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu teori yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti.

Selanjutnya untuk lebih memudahkan kerangka pemikiran yang telah peneliti paparkan, berikut uraian bagan kerangka pemikiran dari penelitian yang diangkat oleh peneliti sebagai berikut:

Gambar 2.2

Kerangka Pemikiran



(Sumber: Olahan Peneliti, 2022)