

## MANAJEMEN KRISIS PUBLIC RELATIONS POLDA JABAR DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF MELALUI MEDIA MASSA

### *PUBLIC RELATIONS CRISIS MANAGEMENT POLDA JABAR IN BUILDING A POSITIVE IMAGE THROUGH MASS MEDIA*

**R.A Shofya Sartikasari Widhara**

Universitas Telkom  
shofyaswidhara@gmail.com

Diterima 4 Agustus 2023

Direvisi tanggal 28 Agustus 2023

Disetujui 29 Agustus 2023

#### ABSTRAK

Polda Jabar mengalami krisis akibat terjadinya kasus penganiayaan oknum polisi terhadap anak tirinya sendiri. Manajemen krisis merupakan upaya yang ditempuh dalam menghadapi krisis sekaligus berupaya mencegah meluasnya dampak yang ditimbulkan dari suatu peristiwa krisis dengan tujuan memperoleh kembali kepercayaan masyarakat. Dalam situasi krisis, peran *public relations* menjadi sangat penting karena mereka harus memiliki kemampuan untuk menjaga reputasi perusahaan saat menghadapi tantangan dari publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana manajemen krisis *public relations* (PR) yang diterapkan oleh Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa. Peneliti menggunakan teori manajemen krisis dari Coombs & Holladay dengan tiga subanalisis yaitu *pre-crisis*, *crisis*, dan *post-crisis* dalam menganalisis manajemen krisis PR Polda Jabar. Pendekatan yang digunakan peneliti adalah kualitatif dengan melalui studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan identifikasi krisis yang dilakukan dengan koordinasi dari pihak Polsek Cirebon dan penyelidikan oleh pihak Propam, Humas Polda Jabar juga melakukan pemantauan berita melalui media massa, analisis krisis dengan melakukan analisis terhadap pelaku dan juga melakukan visum terhadap korban, dilanjutkan dengan memberikan penjelasan kepada media secara transparan serta menjalankan peran media massa pada saat krisis. Selanjutnya pada tahapan terakhir yaitu dengan melakukan kegiatan positif, bangun relasi dan hubungan baik serta selalu *update* kegiatan positif. Dengan tahapan manajemen krisis yang dilakukan Humas Polda Jabar kasus pencabulan oknum polisi terhadap anak tirinya dapat teratasi.

**Kata Kunci:** citra positif, manajemen krisis, media massa, *public relations*

#### ABSTRACT

*West Java Police experienced a crisis due to cases of police abuse of his own stepson. Crisis management is an effort taken in facing a crisis while trying to prevent the widespread impact of a crisis event with the aim of regaining public trust. In crisis situations, the role of Public*

*Relations becomes very important because they must have the ability to maintain the company's reputation when facing challenges from the public. This study aims to determine the extent of crisis management public relations (PR) applied by the West Java Regional Police in building a positive image through the mass media. Researchers used crisis management theory from Coombs & Holladay with three subanalysis, namely pre-crisis, crisis, and post-crisis in analyzing the crisis management of West Java Regional Police PR. The method used by the researcher is qualitative with PR case study approach. The results showed the identification of the crisis carried out with the Coordination of the Cirebon police and the investigation by the PROPAM, West Java Police Public Relations also conducted news monitoring through the mass media, crisis analysis by analyzing the perpetrators and also conducting a visa for victims, followed by providing an explanation to the media in a transparent manner and carrying out the role of the mass media during the crisis, then at the last stage, namely by conducting positive activities, building relationships and good relations and always updating positive activities. With the crisis management stage carried out by the West Java Regional Police Public Relations, the case of police misconduct against her stepdaughter can be resolved properly.*

**Keywords:** *crisis management, mass media, positive image, public relations*

## **PENDAHULUAN**

Media massa berperan sebagai saluran komunikasi yang luas dan efektif untuk menyampaikan pesan organisasi kepada publik. Melalui media massa, organisasi dapat mengelola informasi, memberikan klarifikasi, serta memperkuat citra positif melalui pemberitaan yang mendukung. Dalam situasi krisis, kerja sama yang baik antara manajemen krisis, upaya membangun citra positif, dan media massa dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam memperkuat reputasi dan kepercayaan publik terhadap organisasi. Dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa sejauh mana strategi manajemen krisis Humas Polda Jabar mampu menangkal isu-isu atau kasus yang bias menurunkan kredibilitas sebagai aparat penegak hukum.

Di masa sekarang ini, publik menggunakan media massa untuk berinteraksi langsung dengan organisasi terkait *outcome* dari organisasi tersebut. Dari interaksi itulah muncul beragam konstruksi realitas yang kemudian memunculkan opini publik dan berakhir pada penilaian reputasi organisasi yang mana bisa menjadi positif atau negatif. Oleh karena itu, seorang *public relations* bertanggung jawab atas rencana atau *planning* organisasi tersebut dalam mengatasi krisis atau permasalahan yang timbul.

Pada saat krisis terjadi perusahaan justru kerap menjadi perhatian media massa, sehingga dibutuhkan manajemen strategi yang baik. Hanson (2005) menerangkan *crisis management* (manajemen krisis) diartikan sebagai suatu praktik dalam kegiatan *public relations* (PR) dimana suatu rencana yang rinci telah dipertimbangkan sebelumnya untuk menghadapi setiap kemungkinan krisis yang terjadi dalam batas-batas yang dapat dipahami. Dapat disimpulkan manajemen krisis memiliki beberapa tujuan, di antaranya adalah untuk menyiapkan perlindungan yang lebih baik melawan dampak dari krisis untuk dapat memberikan respons yang efektif terhadap suatu krisis yang sedang terjadi, dan untuk memberikan rencana-rencana dan sumber-sumber untuk penyembuhan dan rehabilitasi setelah krisis terjadi.

Menurut Coombs & Holladay (2010), dalam realitanya manajemen krisis tidak hanya berdiri sebagai satu kesatuan peristiwa saja, melainkan terbagi dalam tiga fase yaitu *pre-crisis*, *crisis-response*, dan *post-crisis*. *Pre-crisis* lebih berfokus dalam persiapan dan pencegahan. Dalam fase ini, PR harus bisa memetakan masalah yang berpotensi menjadi krisis. Pemetaan permasalahan tersebut merupakan sebuah tahapan rekonstruksi realitas yang mengarahkan

persepsi organisasi yang disesuaikan dengan persepsi publik. Pada fase *crisis-response*, diidentifikasi sebagai fase dimana organisasi memberikan respons, terdapat tiga hal yang harus diperhatikan dalam memberikan respon, yakni cepat, akurat dan konsisten. Terakhir adalah fase *post-crisis* yang diidentifikasi sebagai fase untuk mengonstruksi persiapan yang lebih komprehensif untuk menghadapi krisis berikutnya.

Mengelola reputasi memang bukan pekerjaan mudah. Mengelola krisis juga tak bisa sekadar tampil di media tanpa strategi *public relations* yang komprehensif, tepat, dan cermat terutama pada instansi kepolisian. Polisi memerlukan citra yang baik untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat Indonesia. Untuk mendapatkan citra tersebut, polisi harus menjalankan tugas dan amanahnya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya. Namun pada tahun 2022, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap polisi menurun. Berdasarkan hasil Lembaga Survei Indonesia (LSI), kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian mulai turun 2 persen dari 72 persen menjadi 70 persen pada Agustus 2022. Angka itu kemudian turun hingga 17 persen. 53% pada Oktober 2022. Salah satu kasus yang mencoreng citra positif Polda Jabar adalah penganiayaan dan pencabulan oknum polisi terhadap anak tirinya sendiri.

Kasus tersebut berawal dari laporan penganiayaan dari sang istri pada 25 Agustus 2022 setelah itu sang istri kembali melaporkan oknum polisi tersebut atas dugaan kekerasan seksual pada 5 September 2022. Keesokan harinya oknum polisi tersebut ditangkap lalu dilakukan penyelidikan. Korban diduga sudah dilecehkan ayah tirinya sendiri sejak umur 9-11 tahun, yang berarti korban telah disetubuhi oleh ayahnya sejak memakai seragam sekolah dasar (SD). Korban pun sering disuruh untuk menonton video tidak senonoh oleh ayah tirinya tersebut. Korban tidak bisa melapor karena sering diancam dan dianiaya oleh ayah tirinya sendiri.

Kasus tersebut ramai publis di berbagai media, khususnya media massa. Jika Humas Polda Jabar tidak bertindak secara tepat dan merespons secara cepat, pandangan masyarakat terhadap instansi kepolisian akan semakin menurun. Maka dari itu, Polda Jabar membutuhkan humas untuk dapat menyelesaikan kasus diatas. Menurut Rachmadi F (2012), dasar tujuan dari humas yaitu untuk memperoleh *goodwill*, kepercayaan, pengertian dan citra yang baik dengan publik masyarakat. Salah satu langkah untuk membangun kembali citra positif instansi adalah mempunyai manajemen krisis. Dalam menghadapi krisis, penting bagi Humas Polda Jabar untuk mempertahankan citra positif agar tidak terpengaruh secara negatif oleh peristiwa yang tidak diinginkan. Salah satu alat yang dapat digunakan dalam membangun dan memperbaiki citra positif adalah media massa.

## METODE PENELITIAN

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivis. Menurut Creswell (2015), konstruktivis sosial percaya bahwa orang mencoba memahami dunia tempat mereka tinggal dan bergerak. Makna subjektif muncul dari pengalaman mereka dan berpusat pada satu hal atau objek. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif. Subjek dari penelitian ini yaitu Humas Polda Jawa Barat, dan objek penelitian ini yaitu manajemen krisis public relation Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa.

**Tabel 1.** Unit Analisis Penelitian

Unit Analisis	Indikator	Definisi
Manajemen Krisis Coombs & Holladay (2010)	<i>Pre - crisis</i>	Tindakan yang dilakukan berupa mengumpulkan seluruh informasi mengenai resiko krisis, menentukan respon yang akan dilakukan saat krisis, menentukan strategi apa yang akan digunakan

	<i>Crisis</i>	Bertemu dengan media untuk menyebarluaskan informasi. Merespon krisis dengan cepat akurat terbuka dan konsisten.
	<i>Post - crisis</i>	Melakukan evaluasi dan menjadikan krisis sebagai pembelajaran kedepan nya agar berubah dan menyediakan pesan yang dibutuhkan setelah krisis berlangsung

Metode pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu wawancara dan observasi. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu melakukan tanya jawab dengan narasumber terkait penelitian secara langsung, dimana data akan diinterpretasikan untuk menghasilkan makna atau hasil yang berkaitan dengan topik penelitian.

Wawancara mendalam dengan informan dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data penelitian ini. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mempelajari lebih mendalam tentang manajemen krisis humas yang digunakan Polda Jabar untuk membangun citra melalui media massa. Observasi, digunakan dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian. Pada penelitian ini observasi yang dijalankan yaitu dengan mengumpulkan data, mencatat dan memahami informasi yang berkaitan dengan penelitian. Focus pada penelitian ini adalah humas polda jabar.

Miles dan Huberman (2017) mengatakan bahwa metode analisis data dibagi menjadi tiga tahapan pada penelitian kualitatif, yaitu 1) reduksi data yaitu merangkum data yang diperuntukan pada penelitian seperti merangkum, memilah data data penting; 2) penyajian data yaitu penyusunan data yang dipilih secara jelas, ringkas dan dibuat menjadi narasi yang mudah dipahami; dan 3) penarikan kesimpulan yaitu tahap terakhir analisis data, dimana hasil-hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif yang berpedoman terhadap kajian penelitian.

## PEMBAHASAN

Humas Polda Jabar menganggap pentingnya sebuah organisasi atau instansi pemerintahan untuk memiliki manajemen krisis, karena dapat membantu menyelesaikan krisis dan dapat meningkatkan citra positif Polda Jabar. Dengan adanya manajemen krisis dalam sebuah instansi dapat membantu Humas Polda Jabar dalam menangani sebuah krisis, dari mulai mengkategorikan atau mengidentifikasi masalah tersebut lalu melakukan *media monitoring* agar masalah tersebut tidak menyebar dan berakhir menjadi krisis yang merugikan Polda Jabar.

Manajemen krisis menjadi salah satu peran seorang humas dan penting bagi seorang humas memiliki kemampuan untuk menyelesaikan krisis secara cepat, tanggap dan tepat, maka dari itulah dibuatnya manajemen krisis untuk menangani krisis ataupun mengantisipasi terjadinya krisis. Pada kasus penganiayaan anak tiri oleh oknum polisi Humas Polda Jabar telah melakukan pengidentifikasian masalah tersebut dan menganalisis kasus tersebut dengan cara mengumpulkan semua informasi yang ada dan berkerja sama dengan Polsek Cirebon untuk mengetahui kronologisnya. Untuk menangani krisis penganiayaan anak tiri oleh oknum polisi, Humas Polda Jabar tidak membentuk tim khusus, namun tim Humas Polda Jabar berkerja sama dengan tim lain nya untuk menyelesaikan kasus tersebut, seperti bekerja sama dengan tim *cyber* dan tim lainnya.

Humas Polda Jabar ketika mengalami krisis tentu akan mencoreng nama baik Polda Jabar di mata masyarakat. Oleh karena itu, diperlukannya upaya upaya untuk membangun kembali citra yang telah tercoreng oleh oknum polisi salah satu cara untuk membangun kembali citra yang telah rusak bisa melalui media massa. Humas Polda Jabar selain melakukan kegiatan kegiatan positif yang di publikasikan melalui media massa maupun media sosial Humas Polda

Jabar, Humas Polda Jabar juga kerap rutin berhubungan baik dengan para wartawan atau awak media.

Menjalin hubungan baik dengan awak media dapat memberikan keuntungan di saat Polda Jabar sedang mengalami krisis dan juga dapat membantu untuk memuat berita kepada masyarakat luas. Lalu upaya terakhir yang disampaikan oleh Humas Polda Jabar adalah dengan setransparan mungkin kepada media dan khususnya masyarakat luas, agar masyarakat mengetahui bahwa dari kepolisian tidak ada yang ditutupi jika ada salah satu oknum yang melanggar kode etik dan mencoreng citra positif Polri atau Polda Jabar

Berdasarkan data dan temuan yang telah di paparkan sebelumnya, penelitian ini meneliti “Manajemen Krisis Public Relations Polda Jabar dalam Membangun Citra Positif melalui Media Massa”. Sehingga pada sub bab ini, peneliti akan menjabarkan analisis penelitian dengan menggunakan teori manajemen krisis oleh Coombs dan Holladay. Penelitian ini meneliti manajemen krisis Humas Polda Jabar menggunakan 3 poin analisis yaitu, *pre – crisis*, *crisis*, *post – crisis*

### ***Pre-Crisis***

Menurut Coombs & Holladay (2010) *pre crisis* merupakan tahap sebelum terjadi krisis, tindakan yang dilakukan yaitu mengumpulkan seluruh informasi tentang risiko krisis, menentukan respons yang dilakukan saat krisis dan mempersiapkan sosok terpercaya, yang akan memberikan informasi pada publik. Berdasarkan data dan temuan yang telah peneliti dapatkan melalui wawancara, Humas Polda Jabar telah menerapkan tahap ini dalam menyelesaikan sebuah krisis. Hal pertama yang dilakukan oleh Humas Polda Jabar adalah menetapkan strategi untuk menangani pemberitaan negatif terkait penganiayaan dan pencabulan yang beredar di media cetak ataupun media elektronik. selanjutnya Humas Polda Jabar adalah pengidentifikasi krisis dengan mencatat secara rinci mengenai fakta fakta empiris yang menyertai krisis tersebut. Setelah mengkonfirmasi data dan informasi dari Polsek Cirebon kemudian Humas Polda Jabar belum bisa menetapkan anggotanya benar benar bersalah atau tidak, sebelum tim dari propam melakukan investigasi kepada oknum polisi yang melakukan penganiayaan dan pencabulan dan sementara penyelidikan Humas Polda Jabar belum bisa mengeluarkan pernyataan resmi sampai data kasus sudah benar.

### ***Crisis***

Menurut Coombs & Holladay (2010) *crisis* adalah tahap di mana organisasi sedang berada dalam situasi krisis dan harus memberikan respons yang tepat, sehingga bisa tertangani dengan baik. Berdasarkan data dan temuan yang didapatkan dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan, Humas Polda Jabar melihat apakah kasus penganiayaan dan pencabulan dapat mempengaruhi kinerja, kepercayaan masyarakat serta citra Polda Jabar. Maka dari itu hal pertama yang dilakukan oleh Humas Polda Jabar adalah dengan cara terbuka dalam pemberitaan terhadap oknum anggotanya. Coombs & Holladay (2010) membagi kedalam 4 tahapan untuk merespon krisis yaitu:

1. *Deny*, disini pada awalnya Polda Jabar menyangkal jika ada kasus penganiayaan dan pencabulan dari anggotanya, Humas Polda Jabar menyangkal dikarenakan belum memastikan apakah berita tersebut benar atau tidak pada saat itu.
2. *Diminish*, pada tahap ini Humas Polda Jabar mengonfirmasi bahwa benar terjadi penganiayaan dan pencabulan oleh salah satu anggotanya. Disini Humas Polda Jabar memberikan penjelasan kepada awak media agar publik mengetahui dan tidak merasa bahwa Polda Jabar menutupi nya.
3. *Rebuild*, disini Humas Polda Jabar melakukan tindakan untuk memperbaiki persepsi publik. Seperti Kapolda Jawa Barat langsung menghampiri oknum penganiayaan tersebut ke TKP dan meminta maaf kepada keluarga korban bahwa salah satu

anggotanya melakukan hal yang tidak terpuji. Bahkan Kapolda Jawa Barat sampai mengeluarkan air matanya saat meminta maaf kepada ibu dari anak yang dianiaya dan dicabuli oleh mantan suaminya.

4. *Reinforce*, pada tahap ini Humas Polda Jabar perlu meningkatkan citra positif Polda Jabar lagi salah satunya dengan memposting kegiatan kegiatan positif di media dengan mengikutsertakan wartawan, guna mengingatkan masyarakat kepada perbuatan baik dan positif Polda Jabar di masa lalu.

Langkah-langkah diatas merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Humas Polda Jabar dalam merespons krisis penganiayaan dan pencabulan oleh oknum polisi.

### Post - Crisis

Menurut Coombs & Holladay (2010) *post-crisis* adalah sebagai pembelajaran yang diterima organisasi setelah terjadi krisis. Pada tahap ini tetap dibutuhkan komunikasi, untuk mengubah dan menyediakan pesan yang dibutuhkan setelah krisis berlangsung. Berdasarkan data dan hasil temuan yang didapatkan oleh peneliti, Humas Polda Jabar setelah mengalami krisis, Humas Polda Jabar telah melakukan evaluasi dampak krisis, evaluasi ini meliputi analisis terhadap respon *internal* dan *eksternal* lalu Polda Jabar menjalankan *agenda setting* untuk memperbaiki citra yang sempat menurun. Humas Polda Jabar melakukan kegiatan kegiatan positif dan di unggah di media massa agar masyarakat mengetahui bahwa kasus kemaren hanyalah satu kesalahan yang dilakukan oleh oknum polisi. Humas Polda Jabar melakukan *media relations* dan *agenda setting* agar masyarakat tidak mengeneralisasikan semua polisi, dan bisa mengubah *mind set* masyarakat awam bahwa, masih banyak di luar sana polisi yang menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Analisis yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa Humas Polda Jabar mempunyai manajemen krisis dalam penanganan sebuah krisis. Peneliti menghubungkan manajemen krisis yang di lakukan oleh Humas Polda Jabar dengan teori yang di kemukakan oleh Coombs & Holladay (2010). Berdasarkan teori yang peneliti ambil, peneliti menggunakan 3 (tiga) poin analisis yaitu *pre - crisis*, *crisis* dan *post - crisis*. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti dapat membuat model gabungan terkait dengan manajemen krisis public relations Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa.



**Gambar 1.** Model gabungan manajemen krisis Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa  
 Sumber: Olahan peneliti

## SIMPULAN

Manajemen krisis PR Polda Jabar dalam membangun citra positif melalui media massa menggunakan teori Pre Crisis, Crisis, dan Post Crisis telah berhasil. Mereka telah membangun fondasi yang kuat sebelum terjadinya krisis dengan perencanaan dan strategi komunikasi yang efektif. Respons cepat, transparansi, dan komunikasi yang akurat dengan media massa membantu mereka mengelola situasi krisis dengan baik. Polda Jabar juga memanfaatkan media massa untuk menyebarkan informasi yang positif dan membangun citra positif setelah krisis. Melalui evaluasi menyeluruh, mereka belajar dari pengalaman krisis dan meningkatkan manajemen krisis mereka di masa depan. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini telah berhasil dalam memperbaiki citra dan memperoleh dukungan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aa Bambang A.S. (2014). Periode Perkembangan Media Massa (Sebuah Tinjauan). *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 18.
- Alfiani, D., As, E., Tresnawatty, B., Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat, J., & Sunan Gunung Djati, U. (2018). Manajemen Citra Kegiatan Media Relations Polda Jawa Barat. In *Jurnal Ilmu Hubungan Masyarakat* (Vol. 3, Issue 2).
- Alfiyaty, R., Suriady, I., & Cahya Maulana, A. (n.d.). *Manajemen Krisis dalam Penanganan Pemberitaan Negatif Oknum Anggota oleh Humas Polda Sulawesi Tengah*. [www.merriamwebster.com](http://www.merriamwebster.com).
- Andi Nirmala. (2020). Manajemen Krisis dalam Public Relations: Analisis Meta-Sintesis Aktivisme Online. *Jurnal Penelitian Komunikasi Dan Opini Publik*, 24 no. 2.
- Dr. Syarifuddin S. Gassing, B. E. , M. Si. S. S. Sos. , M. S. (2016). *Public Relations* (Seno, Ed.). C.V ANDI OFFSET.
- Emilisyah Nur. (2021). Peran Media Massa dalam Menghadapi Serbuan Media Online The Role Of Mass Media in Facing Online Media Attacks. *Majalah Ilmiah Semi Populer Komunikasi Massa*, 2.
- Kementerian, W. M., & Negara, S. (n.d.). *PERAN MEDIA MASSA SEBAGAI PENDUKUNG CITRA ORGANISASI Ihsanira Dhevina Enggarratri*.
- Rachmat Kriyanto, Ph. D. (2018). *Public Relations, Issue & Crisis Management*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Tambusai, J. P., Efendi, E., Taufiqurrohman, A., Supriadi, T., Kuswananda, E., & Islam, K. P. (n.d.). *Teori Agenda Setting*.
- Yulianti, W., & Febrianno Boer, R. (2020). *Manajemen krisis public relations dalam menangani penolakan imunisasi measles rubella*. 4(2), 290–311.