

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRESTABES  
MEDAN MELALUI APLIKASI POLISI KITA DALAM  
MENINGKATKAN KEAMANAN DI KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**MUHAMMAD RIZKI ABDILAH**

**NPM 1403110230**

Program Studi Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

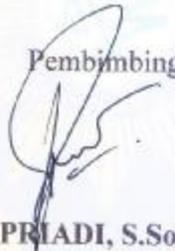
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama : MUHAMMAD RIZKI ABDILAH  
NPM : 1403110230  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRESTABES  
MEDAN MELALUI APLIKASI POLISI KITA DALAM  
MENINGKATKAN KEAMANAN DI KOTA MEDAN

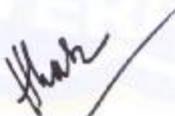
Medan, 28 Maret 2018

Pembimbing



**RIBUT PRIADI, S.Sos, M.Ikom**

Disetujui Oleh  
KETUA PROGRAM STUDI



**NURHASANAH NASUTION, S.Sos, M.Ikom**

Dekan



**Dr. RUDIANTO, M.Si**

PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : MUHAMMAD RIZKI ABDILAH

NPM : 1403110230

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Pada hari : Rabu, 28 Maret 2018

Waktu : 08.00 s/d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. RUDIANTO, M.Si

PENGUJI II : Dr. ARIFIN SALEH, M.SP

PENGUJI III : RIBUT PRIADI, S.Sos, M.Ikom

PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris

Dr. RUDIANTO, M.Si

Dr. ZULFAHMI, M.IKom

**PERNYATAAN**  
Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, MUHAMMAD RIZKI ABDILAH, NPM 1403110230, Program Studi Ilmu Komunikasi, dengan ini menyatakan bahwa :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila dikemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajuka banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 22 Maret 2018

Yang menyatakan,



**Muhammad Rizki Abdilah**



Unggul, Cerdas dan Terpercaya  
 Bertanggungjawab untuk ini agar disebutkan  
 nama dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : Muhammad Rizki Abdilah  
 N P M : 1403110230  
 Jurusan : Ilmu Komunikasi  
 Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Humas Polrestaes Medan Melalui  
 Aplikasi Polisi Kita Dalam meningkatkan keamanan Di Kota Medan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	02-12-2017	Bimbingan Bab I dan Bab III	
2	09-12-2017	Revisi Bab I dan Bab III	
3	12-12-2017	Revisi Kembali Bab II	
4	15-12-2017	ACC Seminar proposal	
5	07-01-2018	Bimbingan pertanyaan riset	
6	15-01-2018	Bimbingan mengenai narasumber riset	
7	14-03-2018	Revisi Bab 4 dan Bab 5	
8	17-03-2018	Bimbingan Bab 4 dan Bab 5 ACC Sidang meja Hijau.	

Medan, ..18.. Maret.....2018..

( Dirs. Pust. dan B. M. Si.)

Ketua Program Studi,  
  
 ( Nurhasanah, Nst. N. Kom)

Pembimbing ke :  
  
 (.....)

**ABSTRAK**  
**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS POLRESTABES MEDAN MELALUI**  
**APLIKASI POLISI KITA DALAM MENINGKATKAN KEAMANAN DI**  
**KOTA MEDAN**

Oleh :  
**MUHAMMAD RIZKI ABDILAH**  
**1403110230**

Berbagai macam cara dilakukan oleh pihak kepolisian kota untuk menekan tindak kejahatan yang terjadi di masyarakat, dengan cara melakukan patroli setiap malam dan melakukan kerjasama dengan masyarakat untuk mengatasi atau melaporkan tindak kejahatan. Akan tetapi kegiatan tersebut masih kurang efektif untuk mengurangi tindak kejahatan yang ada.

Upaya yang dilakukan pihak kepolisian dalam menekan tindak kejahatan tersebut masih kurang, dengan banyak berita mengenai tindak kejahatan yang semakin meningkat yang dapat dilihat melalui media cetak, elektronik dan media baru (internet), pihak kepolisian kota Medan mempunyai cara menanggapi dan melayani segala laporan yang di terima banyaknya masyarakat. Dengan seiring kemajuan zaman menuntut banyak pihak untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat, pihak kepolisian kota Medan, dengan memperkenalkan aplikasi yang dapat digunakan sebagian besar masyarakat kota Medan, yaitu aplikasi Polisi Kita.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Humas, Aplikasi Polisi Kita

## KATA PENGANTAR



Maha Suci Allah SWT yang menganugerahkan setiap orang yang menjalanhidup di duniaini yang berbeda-beda.Maha Indah karunia-Nya yang telah membekali masing-masing orang dengan potensi beraneka rupa.Puji dan syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT karena atas karunia, hidayah dan anugerah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan perkuliahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations*/Humas di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Puji syukur kepada Allah SWT atas selesainya skripsi yang berjudul **Strategi Humas Polrestabes Medan Melalui Aplikasi Polisi Kita Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Di Kota Medan**. Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah membawa kabar gembira dan keselamatan bagi seluruh umat manusia serta membawa pentingnya ilmu bagi kehidupan di dunia dan di akhirat kelak.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna, hal ini disebabkan karena terbatasnya waktu, kemampuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, dengan rendah hati dan ikhlas penulis menerima kritikan dan saran yang dapat membangun dari para pembaca yang nantinya dapat berguna untuk penyempurnaan skripsi ini. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, baik secara moril maupun materil.Untuk itu penulisi ngin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

Teristimewa dan paling utama serta paling tercinta dan tersayang kepada orang tua yakni Ayahanda Mas Supriadi dan Ibunda Maya Sofa yang telah mendukung dan membantu penulis

baik dari segi moril maupun materil yang selalu mendukung dan memotivasi serta doa restu kepada penulis untuk terus maju menggapai cita-cita. Amin YaRabbal'amin. Dan tidak lupa pula kepada Keluarga saya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis untuk egera menyelesaikan penulisan ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih seluruhnya kepada:

1. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Rudianto, S.Sos.,M.Si selaku Plt Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos.,M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Ribut Priadi S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dan memberikan arahan serta waktunya.
5. Dosen serta seluruh Pegawai Staff Pengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh Pegawai Staff Biro yang telah banyak membantu dalam semua urusan penulis mulai dari awal perkuliahan sampai akhir pengerjaan skripsi penulis.
7. Kepada seluruh staff Humas Polrestabes Medan terutama Humas Polrestabes Medan Bapak Baharuddin Saputra, SH. Bapak Brigadir Taufik Kurrahman dan Ibu Rini yang telah memberikan kesempatan waktu kepada penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan informasinya.

8. Kepada teman kecil penulis Iranda, Aziz, Dede yang telah memberikan bantuan dalam penulis mengerjakan dan menyelesaikan skripsi hingga selesai.
9. Kepada sahabat tersayang yaitu Bahri, Iqbal, Andre, Fitri, Irvan, Dini yang selalu memberikan motivasi dalam mengerjakan segala hal mulai dari urusan pribadi sampai dengan pengerjaan skripsi.
10. Kepada teman seperjuangan penulis Putra Rizki Akbar, Anantha, Arif yang telah bekerja sama dan saling membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada seluruh teman-teman seperjuanganku Stambuk 14 yang telah berjuang bersama-sama sejak awal perkuliahan.
12. Kepada Muhammad Ryan Syahputra, Cut Asni, Yunda Pratiwi, Inggrid Kirana yang telah membantu penulis dalam membantu mengajarin penulis dalam mengerjakan skripsi ini.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuandan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya semoga mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT, serta tidak lupa penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhir penyelesaian skripsi ini dan semoga kita semua akan menjadimanusia yang lebih baik kedepannya. Amin

Medan, 22 Maret 2018

Muhammad Rizki Abdilah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	1
1.3 Pembatasan Masalah .....	1
1.4 Tujuan Masalah .....	4
1.5 Manfaat Masalah .....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II URAIAN TEORITIS .....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi .....	7
2.1.1 Unsur Komunikasi .....	8
2.1.2 Fungsi Komunikasi .....	13
2.1.3 Komunikasi Sosial .....	13

2.2 Komunikasi Interpersonal .....	17
2.2.1 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal .....	17
2.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	18
2.2.3 Efektifitas Komunikasi Interpersonal .....	20
2.3 Komunikasi Dua Arah .....	24
2.3.1 Indikator Komunikasi Dua Arah .....	25
2.3.2 Tahapan Komunikasi Dua Arah .....	28
2.3.3 Kelebihan Dan Kelemahan Komunikasi Dua Arah ...	29
2.4 Komunikasi Massa .....	30
2.4.1 Elemen-Elemen Komunikasi Massa .....	31
2.4.2 Efek Komunikasi Massa .....	35
2.5 Pesan .....	35
2.5.1 Struktur Pesan .....	36
2.5.2 Gaya Pesan.....	36
2.5.3 Imbauan Pesan .....	36
2.6 Public Relations (PR) .....	37
2.6.1 Tujuan PR.....	38
2.6.2 Fungs PR .....	38

2.7 Media Baru ( <i>New Media</i> ) .....	38
2.8 Aplikasi Polisi Kita .....	41
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Kerangka Konsep.....	46
3.3 Definisi Konsep .....	46
3.4 Kategorisasi .....	46
3.5 Narasumber .....	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	49
3.7 Teknik Analisis Data .....	50
3.8 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	50
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	51
4.2 Hasil Penelitian .....	54
4.3 Pembahasan .....	63
<b>BAB V PUNUTUP .....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65

5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>67</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Kategorisasi

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 : Aplikasi Polisi Kita

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bag Ops Polrestabes Medan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Hampir setiap hari banyaknya berbagai macam laporan tindak kejahatan yang diterima kepolisian yang terjadi di sekitar masyarakat. Seperti perampokan, pembunuhan, pencurian dan lainnya, hampir ribuan atau lebih laporan tersebut menjadi pekerjaan yang harus di selesaikan kepolisian kota. Dengan banyak laporan tersebut, pihak kepolisian harus sigap dan tanggap dalam menanggapi laporan-laporan yang diperoleh dari masyarakat, agar masyarakat merasakan, rasa aman dan nyaman di dalam maupun di luar lingkungan tempat tinggal mereka.

Berbagai macam cara dilakukan oleh pihak kepolisian kota untuk menekan tindak kejahatan yang terjadi di masyarakat, dengan cara melakukan patroli setiap malam dan melakukan kerjasama dengan masyarakat untuk mengatasi atau melaporkan tindak kejahatan dengan cara mengajak masyarakat melalui pesan yang di sebar melalui spanduk, selebaran maupun iklan di televisi.

Akan tetapi kegiatan tersebut masih kurang efektif untuk mengurangi tindak kejahatan yang ada. Upaya yang dilakukan pihak kepolisian dalam menekan tindak kejahatan tersebut masih kurang, sebab tindak kejahatan pada saat ini masih sangat tinggi, seperti tindak kejahatan yang terjadi di kota-kota besar, khususnya di kota Medan, saat ini tindak kejahatan di kota Medan sangat tinggi, terutama ketika menyambut hari-hari besar seperti hari Raya Idul Fitri dan tahun baru, tingkat kejahatan meningkat dan yang kerap terjadi adalah kasus pencurian sepeda motor yang kerap hilang di parkir baik di depan supermarket maupun di

halaman rumah, serta adanya tindak kejahatan lainnya seperti perampokan yang hampir setiap hari terjadi di berbagai wilayah kota Medan yang memakan korban jiwa. Setiap hari pihak kepolisian kota Medan selalu menerima puluhan hingga ratusan laporan kehilangan kendaraan bermotor roda dua dan perampokkan, sehingga menimbulkan rasa takut dan keresahan di masyarakat kota Medan terutama yang pulang kerja hingga larut malam atau yang tinggal jauh dari wilayah padat penduduk.

Dengan banyak berita mengenai tindak kejahatan yang semakin meningkat yang dapat dilihat melalui media cetak, elektronik dan media baru (internet), pihak kepolisian kota Medan mempunyai cara menanggapi dan melayani segala laporan yang di terima banyaknya masyarakat. Dengan seiring kemajuan zaman menuntut banyak pihak untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat, pihak kepolisian kota Medan mempunyai cara yang inovatif dalam meningkatkan keamanan dan melayani masyarakat serta menganggapi dengan cepat setiap laporan masyarakat di kota Medan, dengan memperkenalkan aplikasi yang dapat digunakan sebagian besar masyarakat kota Medan, yaitu aplikasi Polisi Kita.

Aplikasi Polisi Kita adalah aplikasi yang di luncurkan oleh Kapolri Jendral Tito Karnavian. Aplikasi ini menggunakan konsep *e-policing* atau pelayanan kepolisian terpadu berbasis elektronik, aplikasi yang memiliki konsep *e-policing* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari institusi kepolisian dan juga bertujuan untuk meningkatkan keamanan di kota Medan serta melayani masyarakat kota Medan sehingga masyarakat Di kota tidak

perlu membuang waktu pergi ke kantor polisi untuk melaporkan sebuah tindak kejahatan maupun kegiatan yang melanggar hukum lainnya (Prasetyo, 2017).

Selain itu, dengan adanya aplikasi Polisi kita adanya perubahan cara kerja di jajaran Polda Sumut sehingga kepercayaan masyarakat terhadap polri akan semakin meningkat. Sementara itu kapolda Sumut Irjen Pol Rycko Amelza Dahniel menjelaskan program *e-policing* yang diberi nama “Polisi Kita Sumatera Utara” itu akan dilaksanakan di 33 Kabupaten/Kota di Sumut. Pelayan secara elektronik itu adalah penjabaran dari arahan Presiden Joko Widodo dan program prioritas Kapolri untuk memudahkan masyarakat dalam menjangkau pelayanan kepolisian. Program *e-policing* terintegrasi dengan seluruh Polres di Sumatera Utara dan dapat diakses masyarakat secara mudah dengan menggunakan telepon seluler android (Prasetyo, 2017).

Aplikasi tersebut berisi fitur seperti berita dan agenda, pengaduan, seberpungli, serta *city guide* untuk mengetahui Kantor Kepolisian dan fasilitas umum terdekat. Di bagian bawahnya ada tombol respons cepat untuk mendapatkan bantuan segera bagi warga yang membutuhkan.

Dominan dengan warna kuning, desain aplikasi Polisi Kita terbilang masih sangat sederhana. Untuk mendapatkan aplikasi program ini, masyarakat perlu mengunduhnya di google play store dengan nama Polisi Kita. Setelah mengunduh, kita harus mendaftarkan diri dengan mencantumkan nama, surat elektronik, dan nomor telepon yang bisa di hubungi (Prasetyo, 2017).

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti tentang strategi komunikasi Humas Polrestabes Medan melalui aplikasi Polisi Kita dalam meningkatkan keamanan masyarakat di Medan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dari penelitian ini sebagai berikut: “Bagaimana Strategi komunikasi Humas Polrestabes Medan melalui aplikasi Polisi kita dalam meningkatkan keamanan masyarakat di kota Medan.

## **1.3 Pembatasan Masalah**

Sesuai dengan masalah yang dirumuskan maka penulis menuliskan pembatasan masalah agar permasalahan yang diteliti menjadi terarah dan tidak meluas. Pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya di lakukan di Polrestabes Medan
2. Objek dalam penelitian ini adalah Humas Polrestabes Medan Admin aplikasi polisi kita dan Masyarakat pengguna aplikasi Polisi Kita.

## **1.4 Tujuan Masalah**

Untuk mengetahui strategi komunikasi Humas Polrestabes Medan melalui aplikasi Polisi Kita dalam meningkatkan keamanan masyarakat Medan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

- a. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan bacaan dan penelitian dan untuk memenuhi tugas akhir di Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip UMSU.
- b. Secara teoritis, hasil penelitian ini merupakan pemaparan ilmu dan teori yang didapat di bangku kuliah dengan kondisi yang ada di lapangan.
- c. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan pengetahuan pengetahuan yang berkenaan dengan penelitian ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I:      Pendahuluan**

Dalam bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### **BAB II:     Uraian Teoritis**

Dalam bab ini berisi tentang pengertian teori Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Komunikasi Dua Arah, Komunikasi Massa, Pesan, Public Relations, New Media (Media baru), dan aplikasi Polisi Kita

**BAB III: Metode Penelitian**

Dalam bab ini Berisikan persiapan dan pelaksanaan Penelitian yang menguraikan tentang Jenis Penelitian, Kerangka Konsep, Definisi Konsep, Kategorisasi, Informan, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Lokasi dan waktu Penelitian, Deskripsi Lokasi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

**BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Dalam bab ini diuraikan data yang didapat dari hasil penelitian, kemudian dilakukan pembahasan temuan penelitian.

**BAB V: Penutup**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran.

## BAB II

### URAIAN TEORITIS

#### 2.1 Komunikasi

Dalam kehidupan sehari-hari, tak terlepas dari kegiatan komunikasi. Sejak lahir segala yang dilakukan merupakan suatu bentuk dari komunikasi. Namun, apakah komunikasi itu sebenarnya. Banyak ahli yang mendefinisikan komunikasi tersebut, tetapi definisi tersebut mungkin terlalu sempit ataupun terlalu luas bergantung pada pemanfaatannya untuk menjelaskan suatu fenomena.

Walaupun istilah “komunikasi” sudah sangat akrab di telinga namun membuat definisi mengenai komunikasi ternyata tidaklah semudah yang diperkirakan. Stephen Littlejohn mengatakan : *Communication is difficult to define. The word is abstract and, like most terms, posses numerous meanings* (komunikasi sulit untuk didefinisikan. Kata “komunikasi” bersifat abstrak, seperti kebanyakan istilah, memiliki banyak arti). (Cangara, 2014: 18).

Komunikasi adalah pertukaran verbal dari pemikiran dan gagasan. Asumsi dari definisi ini adalah pemikiran atau gagasan itu selalu berhasil dipertukarkan. Definisi lainnya, sebaliknya, tidak menilai apakah hasil komunikasi itu akan berhasil atau tidak. Misalnya *communication is the transmission of information*. Di sini terjadi pengiriman informasi, namun pengiriman itu tidak harus berhasil (diterima atau dipahami), (Morissan, 2013: 8).

Menurut Everet M. Rogers dalam buku Cangara, (2014: 22) seorang pakar Sosiologi Pedesaan Amerika yang telah banyak memberi perhatian pada studi

riset komunikasi, khususnya dalam hal penyebaran inovasi membuat definisi bahwa komunikasi adalah proses di mana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Rogers bersama D. Lawrence Kincaid dalam buku Cangara, (2014:22) menyatakan bahwa komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.

Menurut Sendjaja (Bungin, 2006: 258), dalam tataran teoritis, paling tidak kita mengenal atau memahami komunikasi dari dua perspektif, yaitu perspektif kognitif dan perspektif perilaku.

### **2.1.1 Unsur komunikasi**

Unsur komunikasi merupakan bagian-bagian yang saling mendukung guna berlangsungnya suatu komunikasi yang sempurna. Apabila tidak terdapat unsur-unsur komunikasi yang dimaksud, maka dapat disimpulkan komunikasi tidak dapat berlangsung. Adapun unsur komunikasi tersebut ialah:

#### **a. Sumber**

Semua peristiwa komunikasi akan melibatkan sumber sebagai pembuat atau pengirim informasi. Dalam komunikasi antarmanusia, sumber bisa terdiri dari satu atau dalam bentuk kelompok. Sumber sering disebut pengirim, komunikator atau dalam bahasa Inggrisnya disebut *source*, *sender* atau *encoder*.

Proses komunikasi dimulai atau berawal dari sumber (source) atau pengirim pesan yaitu di mana gagasan, ide atau pikiran berasal yang kemudian akan disampaikan kepada pihak lainnya yaitu penerima pesan. Sumber atau pengirim pesan sering pula disebut dengan “komunikator”. Sumber atau komunikator bisa jadi adalah individu, kelompok atau bahkan organisasi. Komunikator mungkin mengetahui atau tidak mengetahui pihak yang akan menerima pesannya. Jika anda sedang berbicara dengan seorang teman bisa jadi anda sudah mengetahui siapa teman anda itu, bagaimana sifatnya dan hal-hal apa saja yang mungkin menyinggung perasaannya (Morrisan, 2013: 17).

#### b. Pesan

Pesan yang dimaksud dalam proses komunikasi adalah sesuatu yang disampaikan pengirim kepada penerima. Pesan dapat disampaikan dengan cara tatap muka atau melalui media komunikasi. Isinya bisa berupa ilmu pengetahuan, hiburan, informasi, nasihat atau propaganda.

Penerima pesan memiliki kontrol yang berbeda-beda terhadap berbagai bentuk pesan yang diterimanya. Ada pesan yang mudah sekali diabaikan atau ditolak oleh penerima, dalam hal ini penerima memiliki kontrol yang besar terhadap pesan yang diterimanya namun ada pula pesan yang sulit untuk dikontrol atau dihentikan. Misalnya, bagaimana cara menghentikan percakapan tatap muka dengan orang tua anda atau menghentikan percakapan melalui telepon dengan teman dibandingkan dengan ketika anda tengah menonton televisi. (Morrisan, 2013: 19).

### c. Media

Media yang dimaksud di sini ialah alat yang digunakan untuk memindahkan pesan dari sumber kepada penerima. Terdapat beberapa pendapat mengenai saluran atau media. Ada yang menilai bahwa media bisa bermacam-macam bentuknya, misalnya dalam komunikasi antarpribadi pancaindra dianggap sebagai media komunikasi. Selain indra manusia, ada juga saluran komunikasi seperti telepon, surat, telegram yang digolongkan sebagai media komunikasi antarpribadi.

Para ahli komunikasi pada mulanya berpendapat bahwa tatap muka (*face-to-face communication*) atau disebut juga dengan komunikasi interpersonal sebagai bentuk komunikasi yang memiliki efek atau yang berpengaruh yang paling kuat jika dibandingkan dengan komunikasi massa karena komunikasi interpersonal terjadi secara langsung. Melibatkan sejumlah kecil seorang atau mungkin dua orang yang sedang berbicara, serta adanya umpan balik yang bersifat segera. Adapun komunikasi massa tidak dapat dilakukan secara langsung atau bersifat satu arah (*linear*) melibatkan sejumlah besar orang namun menerima umpan balik tidak bersifat segera.

Namun perkembangan komunikasi massa menunjukkan bahwa pengaruh atau efek komunikasi massa saat ini sudah sangat sulit dibedakan dengan komunikasi interpersonal. Perkembangan dewasa ini menunjukkan bahwa umpan balik pada komunikasi massa bisa bersifat langsung dan segera. Kecepatan umpan balik yang diterima media penyiaran dari audiensinya, misalnya dalam program

interaktif, memiliki kecepatan yang sama sebagaimana komunikasi tatap muka (interpersonal). Sesuatu yang tidak terbatangkan sebelumnya.

#### d. Penerima

Penerima adalah pihak yang menjadi sasaran pesan yang dikirim oleh sumber. Penerima bisa terdiri dari satu orang atau lebih. Penerima biasa disebut dengan berbagai macam istilah. Seperti khalayak, sasaran, komunikan, atau dalam bahasa Inggris disebut *audience* atau *receiver*. Dalam proses komunikasi telah dipahami bahwa keberadaan penerima adalah akibat karena adanya sumber. Tidak ada penerima jika tidak ada sumber.

Audiens tidak selalu memiliki respons yang sama pada setiap pesan. Tidak semua anak-anak, misalnya mudah terpengaruh dengan tayangan kekerasan di televisi atau cerita di buku komik. Dengan kata lain pengaruh atau efek pesan yang disampaikan oleh media massa tergantung pada jenis atau audiens yang dituju.

Mereka yang menunjukkan sikap agresif kepada pihak lainnya juga cenderung tidak terpengaruh dengan pesan yang menentang sikap agresif tersebut. Sebaliknya, audiensi yang memiliki penghargaan diri yang rendah (*low-self-esteem*) serta kurang melakukan hubungan sosial akan lebih mudah terpengaruh dengan pesan yang bersifat persuasif dibandingkan dengan mereka yang memiliki penghargaan diri yang tinggi serta memiliki sikap “cuek” terhadap orang lain.

#### e. Pengaruh

Pengaruh atau efek adalah perbedaan antara apa yang dipikirkan, dirasakan, dan dilakukan oleh penerima sebelum dan sesudah menerima pesan.

Pengaruh ini bisa terjadi pada pengetahuan, sikap dan tingkah laku seseorang. Oleh karena itu, pengaruh bisa juga diartikan perubahan atau penguatan keyakinan pada pengetahuan, sikap, dan tindakan seseorang sebagai akibat penerima pesan. Umpan balik dapat timbul seketika ataupun tertunda, umpan balik seketika terjadi bila reaksi dari penerima pesan dapat langsung diterima oleh sumber. Seseorang yang tengah berpidato dapat mengetahui apakah pidatonya disukai oleh mereka yang hadir ataukah justru membosankan dari reaksi yang muncul seketika misalnya hadirin berteriak “huuu...” atau banyak orang yang tidak memperhatikan pidatonya. Sebaliknya, umpan balik bisa bersifat tertunda misalnya anda baru saja mendengarkan album baru sekelompok musik, dan menurut anda album tersebut sangat jelek. Untuk dapat menyampaikan kritikan anda kepada sumber maka anda harus mengetahui alamat atau nomor telepon perusahaan rekaman yang mengeluarkan album itu. Setelah itu anda baru dapat mengirimkan pesan. Proses penyampaian umpan balik membutuhkan waktu beberapa hari atau bahkan lebih lama lagi.

#### f. Tanggapan Balik

Ada yang beranggapan bahwa umpan balik sebenarnya adalah salah satu bentuk daripada pengaruh yang berasal dari penerima. Akan tetapi sebenarnya umpan balik bisa juga berasal dari unsur lain seperti pesan dan media, meski pesan belum sampai pada penerima.

Semakin besar gangguan maka pesan yang diterima menjadi semakin tidak jelas. Umpan balik penting untuk mengurangi efek gangguan. Semakin cepat

umpan balik diterima semakin cepat pula gangguan dapat diatasi. (Muhammad, 2014: 9).

g. Lingkungan

Lingkungan atau situasi ialah faktor-faktor tertentu yang dapat memengaruhi jalannya komunikasi. Faktor ini dapat digolongkan atas empat macam, yakni lingkungan fisik, lingkungan sosial budaya, lingkungan psikologis, dan dimensi waktu, (Cangara 2014: 27).

### **2.1.2 Fungsi Komunikasi.**

Harold D. Laswell mengemukakan bahwa fungsi komunikasi, antara lain:

- a. Manusia dapat mengontrol lingkungannya
- b. Beradaptasi dengan lingkungan tempat mereka berada, serta
- c. Melakukan transformasi warisan sosial kepada generasi berikutnya.

Menurut William I. Gordon dalam buku Mulyana, (2007: 5) komunikasi memiliki 4 fungsi, yakni komunikasi sosial, komunikasi ekspresif, komunikasi ritual dan komunikasi instrumental.

### **2.1.3 Komunikasi Sosial**

Fungsi komunikasi sebagai komunikasi sosial setidaknya mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri kita, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindar dari tekanan dan ketegangan, antara lain lewat komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Melalui komunikasi kita bekerja sama

dengan anggota masyarakat (keluarga, kelompok belajar, perguruan tinggi, RT, RW, dan negara secara keseluruhan) untuk mencapai tujuan bersama.

a. Komunikasi Ekspresif

Erat kaitannya dengan komunikasi sosial adalah komunikasi ekspresif yang dapat dilakukan baik sendirian ataupun dalam kelompok. Komunikasi ekspresif tidak otomatis bertujuan mempengaruhi orang lain, namun dapat dilakukan sejauh komunikasi tersebut menjadi instrumen untuk menyampaikan perasaan-perasaan (emosi) kita.

b. Komunikasi Ritual

Erat kaitannya dengan komunikasi ekspresif adalah komunikasi ritual, yang biasanya dilakukan secara kolektif. Suatu komunitas sering melakukan upacara-upacara berlainan sepanjang tahun dan sepanjang hidup, mulai dari upacara kelahiran, sunatan, ulang tahun hingga upacara kematian. Dalam acara-acara itu orang mengucapkan kata-kata atau menampilkan perilaku-perilaku simbolik. Ritus-ritus lain seperti berdoa, membaca kitab suci, naik haji, perayaan lebaran juga komunikasi ritual. Mereka yang berpartisipasi dalam bentuk komunikasi ritual tersebut menegaskan kembali komitmen mereka, kepada tradisi keluarga, komunitas, suku, bangsa, negara, ideologi, atau agama mereka.

c. Komunikasi Instrumental

Komunikasi instrumental mempunyai beberapa tujuan umum: menginformasikan, mengajar, mendorong, mengubah sikap dan keyakinan, dan mengubah perilaku atau menggerakkan tindakan, dan juga menghibur. Bila diringkas, maka kesemua tujuan tersebut dapat disebut membujuk (bersifat

persuasif). Komunikasi yang berfungsi memberitahukan atau menerangkan mengandung muatan persuasif dalam arti bahwa fakta atau informasi yang disampaikan akurat dan layak diketahui.

Sebagai instrumen, komunikasi tidak saja kita gunakan untuk menciptakan dan membangun hubungan, namun juga untuk menghancurkan hubungan tersebut. Studi komunikasi membuat kita peka terhadap berbagai strategi yang dapat kita gunakan dalam komunikasi kita untuk bekerja lebih baik dengan orang lain demi keuntungan bersama. Komunikasi berfungsi sebagai instrumen untuk mencapai tujuan-tujuan dan pekerjaan, baik tujuan jangka pendek ataupun jangka panjang.

#### d. Model Komunikasi

Model dibangun agar kita dapat mengidentifikasi, menggambarkan atau mengategorisasikan komponen-komponen yang relevan dari suatu proses. Sebuah model dapat dikatakan sempurna, jika ia mampu memperlihatkan semua aspek-aspek yang mendukung terjadinya sebuah proses. Misalnya, dapat melakukan spesifikasi dan menunjukkan kaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya dalam suatu proses, serta keberadannya dapat ditunjukkan secara nyata.

#### e. Strategi Komunikasi

Semua aktivitas yang berhubungan dengan komunikasi sudah tentu tidak asal jadi. Komunikasi manusia harus direncanakan, diorganisasikan, ditumbuhkembangkan agar menjadi komunikasi yang lebih berkualitas, salah satu langkah terpenting adalah menetapkan “strategi komunikasi”. Dalam banyak kasus komunikasi manusia, yang disebut strategi komunikasi yang baik adalah strategi yang dapat menetapkan atau menempatkan posisi seseorang secara tepat

## **2.2 Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah cara utama bagi manusia untuk mengembangkan keintiman dan terus menerus menata ulang hubungan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan identitasnya yang berubah-ubah (Wood, 2013: 13).

Komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang berlangsung antardua orang atau lebih secara tatap muka. Lebih jelasnya, komunikasi interpersonal ialah interaksi tatap muka antardua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima serta menanggapi secara langsung (Sobur, 2014: 402).

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian pesan, informasi, pikiran, sikap tertentu dari individu kepadaindividu lainnya.

### **2.2.1 Klasifikasi Komunikasi Interpersonal**

Arni (2014:159) mengembangkan klasifikasi komunikasi interpersonal menjadi interaksi intim, percakapan sosial, interogasi atau pemeriksaan dan wawancara.

- a. Interaksi intim termasuk komunikasi di antara teman baik, anggota keluarga, dan orang-orang yang sudah mempunyai ikatan emosional yang kuat.
- b. Percakapan sosial adalah interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana. Tipe komunikasi tatap muka penting bagi pengembangan hubungan informal dalam organisasi. Misalnya dua orang atau lebih

bersama-sama dan berbicara tentang perhatian, minat di luar organisasi seperti isu politik, teknologi dan lain sebagainya.

- c. Interogasi atau pemeriksaan adalah interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi dari yang lain. Misalnya seorang karyawan dituduh mengambil barang-barang organisasi maka atasannya akan menginterogasinya untuk mengetahui kebenarannya.
- d. Wawancara adalah salah satu bentuk komunikasi interpersonal di mana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab. Misalnya atasan yang mewawancarai bawahannya untuk mencari informasi mengenai suatu pekerjaannya.

### **2.2.2 Tujuan Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal menurut (Arni, 2014: 165) mempunyai beberapa tujuan:

- a. Menemukan Diri Sendiri

Salah satu tujuan komunikasi interpersonal adalah menemukan personal atau pribadi. Bila kita terlibat dalam pertemuan interpersonal dengan orang lain kita belajar banyak sekali tentang diri kita maupun orang lain. Komunikasi interpersonal memberikan kesempatan kepada kita untuk berbicara tentang apa yang kita sukai, atau mengenai diri kita. Adalah sangat menarik dan mengasyikkan bila berdiskusi mengenai perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita sendiri. Dengan membicarakan diri kita dengan orang lain, kita memberikan sumber balikan yang luar biasa pada perasaan, pikiran, dan tingkah laku kita.

b. Menemukan Dunia Luar

Hanya komunikasi interpersonal menjadikan kita dapat memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi dengan kita. Banyak informasi yang kita ketahui datang dari komunikasi interpersonal, meskipun banyak jumlah informasi yang datang kepada kita dari media massa hal itu seringkali didiskusikan dan akhirnya dipelajari atau dialami melalui interaksi interpersonal.

c. Membentuk Dan Menjaga Hubungan Yang Penuh Arti

Salah satu keinginan orang yang paling besar adalah membentuk dan memelihara hubungan dengan orang lain. Banyak dari waktu kita pergunakan dalam komunikasi interpersonal diabdikan untuk membentuk dan menjaga hubungan sosial dengan orang lain.

d. Berubah Sikap Dan Tingkah Laku

Banyak waktu kita pergunakan untuk mengubah sikap dan tingkah laku orang lain dengan pertemuan interpersonal. Kita boleh menginginkan mereka memilih cara tertentu, misalnya mencoba diet yang baru, membeli barang tertentu, melihat film, menulis membaca buku, memasuki bidang tertentu dan percaya bahwa sesuatu itu benar atau salah. Kita banyak menggunakan waktu waktu terlibat dalam posisi interpersonal.

e. Untuk Bermain Dan Kesenangan

Bermain mencakup semua aktivitas yang mempunyai tujuan utama adalah mencari kesenangan. Berbicara dengan teman mengenai aktivitas kita pada waktu akhir pekan, berdiskusi mengenai olahraga, menceritakan cerita dan cerita lucu

pada umumnya hal itu adalah merupakan pembicaraan yang untuk menghabiskan waktu. Dengan melakukan komunikasi interpersonal semacam itu dapat memberikan keseimbangan yang penting dalam pikiran yang memerlukan rileks dari semua keseriusan di lingkungan kita.

f. Untuk Membantu Ahli-ahli kejiwaan

Membantu Ahli-ahli kejiwaan, ahli psikologi klinis dan terapi menggunakan komunikasi interpersonal dalam kegiatan profesional mereka untuk mengarahkan kliennya. Kita semua juga berfungsi membantu orang lain dalam interaksi interpersonal kita sehari-hari. Kita berkonsultasi dengan seorang teman yang putus cinta, berkonsultasi dengan mahasiswa tentang mata kuliah yang sebaiknya diambil dan lain sebagainya.

### **2.2.3 Efektivitas Komunikasi Interpersonal**

Menurut Devito (2011: 286-291),efektivitas Komunikasi Interpersonal mempunyai lima kualitas umum yang dipertimbangkan yaitu:

a. Keterbukaan (*Openness*)

Kualitas keterbukaan mengacu pada sedikitnya tiga aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikator interpersonal yang efektif harus terbuka kepada orang yang diajaknya berinteraksi.Ini tidaklah berarti bahwa orang harus dengan segera membukakan semua riwayat hidupnya. Memang ini mungkin menarik, tapi biasanya tidak membantu komunikasi.Sebaliknya, harus ada kesediaan untuk membuka diri mengungkapkan informasi yang biasanya disembunyikan, asalkan pengungkapan diri ini patut.

Aspek keterbukaan yang kedua mengacu kepada kesediaan komunikator untuk bereaksi secara jujur terhadap stimulus yang datang. Orang yang diam, tidak kritis, dan tidak tanggap pada umumnya merupakan peserta percakapan yang menjemukan. Kita ingin orang bereaksi secara terbuka terhadap apa yang kita ucapkan. Dan kita berhak mengharapkan hal ini. Tidak ada yang lebih buruk daripada ketidak acuhan, bahkan ketidaksependapatan jauh lebih menyenangkan. Kita memperlihatkan keterbukaan dengan cara bereaksi secara spontan terhadap orang lain.

Aspek ketiga menyangkut “kepemilikan” perasaan dan pikiran Bochner dan Kelly (dalam Devito, 2011: 288). Terbuka dalam pengertian ini adalah mengakui bahwa perasaan dan pikiran yang anda lontarkan adalah memang milik anda dan anda bertanggungjawab atasnya. Cara terbaik untuk menyatakan tanggung jawab ini adalah dengan pesan yang menggunakan kata Saya (kata ganti orang pertama tunggal).

b. Empati (*empathy*)

Henry Backrack (dalam Devito, 2011: 292) mendefinisikan empati sebagai ”kemampuan seseorang untuk ‘mengetahui’ apa yang sedang dialami orang lain pada suatu saat tertentu, dari sudut pandang orang lain itu, melalui kacamata orang lain itu.” Bersimpati, di pihak lain adalah merasakan bagi orang lain atau merasa ikut bersedih. Sedangkan berempati adalah merasakan sesuatu seperti orang yang mengalaminya, berada di kapal yang sama dan merasakan perasaan yang sama dengan cara yang sama.

Orang yang empatik mampu memahami motivasi dan pengalaman orang lain, perasaan dan sikap mereka, serta harapan dan keinginan mereka untuk masa mendatang. Kita dapat mengkomunikasikan empati baik secara verbal maupun non verbal.

Secara nonverbal, kita dapat mengkomunikasikan empati dengan memperlihatkan (1) keterlibatan aktif dengan orang itu melalui ekspresi wajah dan gerak-gerik yang sesuai; (2) konsentrasi terpusat meliputi kontak mata, postur tubuh yang penuh perhatian, dan kedekatan fisik; serta (3) sentuhan atau belaian yang sepantasnya.

c. Sikap mendukung (*supportiveness*)

Hubungan interpersonal yang efektif adalah hubungan dimana terdapat sikap mendukung (*supportiveness*). Suatu konsep yang perumusannya dilakukan berdasarkan karya Jack Gibb. Komunikasi yang terbuka dan empatik tidak dapat berlangsung dalam suasana yang tidak mendukung. Kita memperlihatkan sikap mendukung dengan bersikap (1) deskriptif, bukan evaluatif, (2) spontan, bukan strategic, dan (3) provisional, bukan sangat yakin.

d. Sikap positif (*positiveness*)

Kita mengkomunikasikan sikap positif dalam komunikasi interpersonal dengan sedikitnya dua cara: (1) menyatakan sikap positif dan (2) secara positif mendorong orang yang menjadi teman kita berinteraksi. Sikap positif mengacu pada sedikitnya dua aspek dari komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi interpersonal terbina jika seseorang memiliki sikap positif terhadap diri mereka sendiri.

Kedua, perasaan positif untuk situasi komunikasi pada umumnya sangat penting untuk interaksi yang efektif. Tidak ada yang lebih menyenangkan daripada berkomunikasi dengan orang yang tidak menikmati interaksi atau tidak bereaksi secara menyenangkan terhadap situasi atau suasana interaksi.

e. Kesetaraan (*equality*)

Dalam setiap situasi, barangkali terjadi ketidaksetaraan. Salah seorang mungkin lebih pandai, lebih kaya, lebih tampan atau cantik, atau lebih atletis daripada yang lain. Tidak pernah ada dua orang yang benar-benar setara dalam segala hal. Terlepas dari ketidaksetaraan ini, komunikasi interpersonal akan lebih efektif bila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan secara diam-diam bahwa kedua pihak sama-sama bernilai dan berharga, dan bahwa masing-masing pihak mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan.

Dalam suatu hubungan interpersonal yang ditandai oleh kesetaraan, ketidak-sependapatan dan konflik lebih dilihat sebagai upaya untuk memahami perbedaan yang pasti ada daripada sebagai kesempatan untuk menjatuhkan pihak lain. Kesetaraan tidak mengharuskan kita menerima dan menyetujui begitu saja semua perilaku verbal dan nonverbal pihak lain. Kesetaraan berarti kita menerima pihak lain, atau menurut istilah Carl Rogers, kesetaraan meminta kita untuk memberikan "penghargaan positif tak bersyarat" kepada orang lain.

### 2.3 Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah atau *two ways communication* adalah proses komunikasi dimana terjadi timbal balik (*feedback*) atau respon saat pesan dikirimkan oleh sumber atau pemberi pesan kepada penerima pesan. Jenis komunikasi ini berbanding terbalik dengan komunikasi satu arah, dimana kedua pihak berperan aktif saling berkesinambungan dan memberikan respon terhadap pesan yang dikirimkan satu sama lain. Komunikasi dua arah banyak ditemukan pada prakek komunikasi interpersonal atau antar pribadi maupun komunikasi kelompok.

Jika dilihat sekilas dan secara garis besar, komunikasi dua arah mungkin bisa dianggap bentuk komunikasi yang ideal karena memungkinkan kedua belah pihak memberikan pandangan atau minimal responnya terhadap pesan yang disampaikan. Dibanding komunikasi satu arah yang mungkin tampak terlihat diktator dan tidak adil untuk semua pihak yang berada dalam proses komunikasi, komunikasi dua arah memang memberikan lebih banyak opsi untuk munculnya perbincangan dan pembahasan lebih lanjut mengenai pesan atau topik yang dikomunikasikan.

Arah dalam komunikasi ini dapat terjadi dalam tiga jenis gaya, yaitu komunikasi vertikal, horizontal, dan diagonal:

1. Komunikasi dua arah vertikal, terjadi saat satu pihak memiliki kedudukan lebih tinggi dibanding pihak lainnya dan terdapat aliran komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya. Contoh komunikasi ini yang paling sering ditemukan adalah

komunikasi antara bos dengan bawahan, guru dengan murid, atau orang tua dengan anak.

2. Komunikasi dua arah horizontal, terjadi saat pihak-pihak yang melakukan komunikasi memiliki kedudukan atau tingkat yang sama dan setingkat. Contoh yang sering ditemui adalah komunikasi yang terjalin antara sesama teman sebaya, rekan kerja, atau orang lain yang sudah dekat satu sama lain.
3. Komunikasi dua arah diagonal, terjadi saat pihak-pihak yang terlibat dalam komunikasi memiliki kedudukan, tingkat, dan wewenang yang berbeda. Contohnya adalah komunikasi yang terjalin antara sesama kepala divisi namun membawahi bagian yang berbeda dalam kantor.

### **2.3.1 Indikator Komunikasi Dua Arah**

Dalam prakteknya, komunikasi dua arah memiliki beberapa indikator yang berisi unsur-unsur yang berada di dalamnya. Berikut adalah indikator yang mencirikan proses komunikasi dua arah:

1. Source Receiver

Seperti pada dasar komunikasi, harus ada pengirim dan penerima yang akan mengirimkan atau bahkan bertukar pesan. Begitu pula dalam komunikasi dua arah, dimana kedua belah pihak sama-sama berperan aktif dalam proses komunikasi yang berlangsung.

## 2. Encoding dan Decoding

*Encoding* adalah proses pembuatan dan penyampaian pesan yang dilakukan oleh pemberi atau sumber pesan (*source*), seperti berbicara atau menulis. Dan *decoding* adalah proses penerimaan pesan yang disampaikan tersebut dan mencerna makna dari pesan tersebut yang dilakukan oleh penerima pesan (*receiver*).

## 3. Messages

Jika ada pengirim dan penerima, tentu saja harus ada pesan yang disampaikan. Pesan yang telah di-*encode* oleh pengirim disampaikan kepada penerima, kemudian penerima pesan melakukan *decoding* untuk memahami isi pesan.

## 4. Feedback

Hal yang menjadi perbedaan mendasar antara komunikasi satu arah dengan dua arah adalah adanya *feedback* atau respon dalam komunikasi dua arah.

Ketika penerima memberikan respon (*feedback*), pesan yang diberikan balik pada pengirim disebut *feedback message*. Selain dari penerima, *feedback message* juga dapat diterima dari si pengirim, yaitu ketika ia mengirim pesan dan mendengarkan isi pesannya atau melihat apa yang ditulis (*self-feedback message*). *Feedback message* tidak harus berupa bentuk verbal, tapi juga dapat berupa nonverbal.

## 5. Channel

*Channel* adalah media untuk penyampaian pesan, atau penghubung antara pengirim dan penerima pesan. Dalam komunikasi, *channel* yang digunakan bisa lebih dari satu. Ketika berkomunikasi, kita berbicara dan mendengarkan (*vocal-auditory channel*), menyampaikan pesan melalui gerak tubuh (*gesture-visual channel*), atau melalui sentuhan (*cutaneous channel*).

## 6. Noise

Gangguan dalam komunikasi yang menyebabkan pesan tidak sampai kepada penerima pesan. Berikut jenis *noise*:

*Physical noise* adalah gangguan yang disebabkan selain oleh pengirim dan penerima pesan (gangguan eksternal). Contohnya adalah suara kereta api, sinyal yang buruk, dan sebagainya.

*Physiological noise* adalah gangguan yang berasal dari pengirim atau penerima pesan berupa penghalang fisik. Contohnya adalah penglihatan yang buruk, kehilangan pendengaran, kehilangan ingatan, masalah pengucapan, dan sebagainya.

*Psychological noise* adalah gangguan yang berasal dari pengirim atau penerima pesan berupa gangguan mental, seperti prasangka, pemikiran yang sempit, dan emosi tinggi.

*Semantic noise* adalah gangguan yang terjadi pada pengirim dan penerima pesan karena adanya perbedaan dalam memaknai sesuatu, seperti perbedaan

bahasa dan dialek, penggunaan jargon atau istilah ekstrim yang berlebihan, dan bahasa yang ambigu atau istilah yang sangat abstrak.

### 2.3.2 Tahapan Komunikasi Dua Arah

Setelah memahami apa saja indikator yang ada dalam komunikasi dua arah, selanjutnya kita akan membahas mengenai tahapan di dalamnya. Pada dasarnya, tahapan dan indikator dalam komunikasi dua arah saling berkaitan satu sama lain, karena dalam tahapan ini berisi indikator yang ada di dalamnya. Untuk lebih jelasnya, berikut 6 tahapan komunikasi dua arah:

1. Pembuatan atau kepemilikan gagasan atau ide dasar oleh pemberi atau sumber pesan (*source*). Pada tahap ini, *source* sudah memiliki gagasan atau ide tertentu yang memang dimaksudkan untuk disampaikan kepada target atau calon penerima pesan.
2. *Source* mengolah gagasan atau ide dasar menjadi pesan yang dapat lebih mudah disampaikan serta dipahami oleh penerima pesan. Dalam hal ini, *source* menyesuaikan isi pesan yang akan disampaikan dan bagaimana akan menyampaikannya nanti berdasarkan target penerima pesan.
3. *Source* mengirimkan pesan tersebut kepada *receiver* atau penerima pesan dengan menggunakan *channel* atau saluran yang dianggapnya sesuai. Proses ini sangatlah penting karena berperan besar dalam menentukan apakah pesan dapat tersampaikan dan diterima dengan baik atau tidak.
4. *Receiver* menerima pesan yang disampaikan oleh *source* tersebut, dan perlu diingat bahwa apa yang disampaikan mungkin saja tidak sama

dengan apa yang diterima. Hal ini karena adanya faktor-faktor lain yang turut menentukan, seperti *noise* yang dapat mengganggu jalannya penyampaian pesan.

5. *Receiver* memahami dan memaknai isi dari pesan yang sudah diterimanya dari *source*. Pada tahap ini, banyak faktor internal dari *receiver* yang akan turut mempengaruhi, seperti pandangannya akan suatu hal atau pengalamannya di masa lalu terhadap suatu peristiwa. Jadi bisa saja makna yang dimiliki *receiver* terhadap pesan berbeda dengan makna yang dimiliki oleh *source*.
6. Setelah memahami dan memaknai pesan, *receiver* kemudian memberikan *feedback* atau respon yang ia miliki terhadap pesan. Respon ini bisa saja berupa tanggapan terhadap pesan, atau justru pertanyaan karena ada hal yang dianggap belum jelas. Dalam tahap ini, kedua belah pihak bisa berupaya menyamakan pandangan terhadap makna pesan dan melakukan diskusi terhadap isi pesan tersebut.

### **2.3.3 Kelebihan dan Kelemahan Komunikasi Dua Arah**

Meskipun terdengar sebagai bentuk komunikasi yang ideal, komunikasi dua arah memiliki kelebihan dan kelemahan seperti halnya jenis komunikasi lain. Berikut adalah kelebihan dari terjadinya komunikasi dua arah:

1. Informasi yang diterima lebih jelas dan akurat karena disampaikan langsung oleh sumber pesan yang juga dapat diberikan respon atau *feedback* oleh penerima pesan. Dengan begitu, komunikasi ini dapat

meminimalisir terjadinya kesalahpahaman karena penerima pesan bisa bertanya dan mengkonfirmasi langsung pesan yang didapatnya.

2. Terjadi perbincangan, bahkan bisa mengarah pada dialog, antara kedua belah pihak yang terlibat dalam komunikasi. Dengan adanya perbincangan tersebut, masing-masing pihak akan merasa lebih puas dengan komunikasi yang mereka lakukan.

3. Komunikasi dua arah dapat memunculkan rasa keakraban dan kekeluargaan serta membangun iklim demokratis karena memungkinkan masing-masing pihak menyampaikan respon dan pendapatnya.

#### **2.4. Komunikasi Massa**

Komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa (media cetak dan elektronik). Sebab, awal perkembangannya saja, komunikasi massa berasal dari pengembangan kata *media of mass communication* (media komunikasi massa). Media massa apa? Media massa (media saluran) yang dihasilkan oleh teknologi modern. Namun, dari sekian banyak defenisi bisa dikatakan media massa bentuknya antar lain media elektronik (televisi, radio), media cetak (surat kabar, majalah, tabloid), buku, dan film (Nurudin, 2007: 3- 4).

Dalam perkembangan komunikasi massa yang sudah sangat modern saat ini, muncul satu perkembangan tentang media massa yakni ditemukannya internet. Belum ada, untuk tidak mengatakan tidak ada, bentuk media dari defenisi komunikasi komunikasi massa memasukkan internet dalam media

massa. Padahal jika ditinjau dari ciri, fungsi, dan elementny internet jelas masuk dalam bentuk komunikasi massa. Dengan demikian, bentuk komunikasi massa bisa ditambah dengan internet (Nurudin, 2007: 5).

Josep A. Devito mengatakan, komunikasi massa adalah komunikasi yang ditujukan kepada massa, kepada khalayak yang luar biasa banyaknya dan disalurkan oleh pemancar-pemancar yang audio atau visual (Nurudin, 2007: 11-12).

Sementara itu Jay Black dan Federick C mengemukakan bahwa komunikasi massa adalah sebuah proses dimana pesan-pesan yang diproduksi secara massal atau tidak sedikit itu sebarakan kepada massa penerima pesan yang luas, anonim dan heterogen (Nurudin, 2007: 12).

#### **2.4.1 Elemen-elemen komunikasi massa**

Nurudin (2007: 95-133) mengungkapkan tentang elemen-elemen komunikasi massa adalah sebagai berikut:

a. Komunikator

Meliputi jaringan, stasiun lokal, direktur, dan staf teknis yang berkaitan, dan merupakan gabungan dari berbagai individu dalam sebuah lembaga media massa.

b. Isi

Isi bisa dikategorikan kedalam 6 kategori a. berita dan informasi b. Analisis dan interpretasi c. Pendidikan dan sosialisasi d. Hubungan masyarakat e. Iklan dan penjualan f. Hiburan.

c. *Audience*

*Audience* dalam komunikasi massa sangat beragam, dari jutaan penonton televisi, ribuan pembaca buku, majalah, Koran atau jurnal ilmiah.

d. Umpan balik

Ada dua umpan balik (*feedback*), yakni umpan balik langsung (*immediate feedback*) dan tidak langsung (*delayed feedback*).

e. Gangguan

Ada dua jenis gangguan, gangguan sematik. Gangguan saluran bisa disebabkan oleh faktor luar. Gangguan sematik lebih rumit, kompleks, dan sering kali muncul. Bisa dikatakan, gangguan sematik adalah gangguan dalam proses komunikasi yang diakibatkan oleh pengirim atau penerima pesan itu sendiri.

f. *Gatekeeper*

Secara umum, peran *gatekeeper* sering dihubungkan dengan berita, khususnya surat kabar. Editor sering melaksana fungsi sebagai *gatekeeper* ini.

g. Pengatur

Ada pola hubungan yang saling terkait antara media massa dengan pihak lain. Pihak lain yang dimaksud adalah pemerintah dan rakyat.

h. *Filter*

*Filter* Adalah kerangka pikir melalui nama *audience* menerima pesan. *Filter* ibarat sebuah bingkai kaca tempat *audience* melihat dunia.

## 1. Karakteristik komunikasi Massa

Dalam bukunya (Widjaja, 2010: 25) terdapat empat karakteristik komunikasi massa adalah sebagai berikut:

### a. Bersifat stimulan atau serempak

Bahwa walaupun komunikan berada pada jarak satu sama lain terpisah, tetapi media massa mampu membina keserempakan kontak dengan komunikan dalam penyampaian pesan.

### b. Bersifat Umum

Pesan yang disampaikan melalui media massa ditujukan kepada umum dan samping itu juga mengenai kepentingan umum.

### c. Komunikasi heterogen

Konsekuensi daripada penyebaran yang teramat luas, maka komunikasi dari komunikasi massa terdiri dari berbagai macam, inilah menjadikan komunikannya heterogen.

### d. Berlangsung satu arah

*Feedback* yang terjadi adalah *delayed feedback*, berada dengan komunikasi tatap muka.

## 2. Fungsi Komunikasi Massa

Selain itu ada juga fungsi komunikasi massa yang berperan penting sebab awal perkembangannya, komunikasi massa berasal dari pengembangan kata media komunikasi massa (Nurudin 2007: 4)

Nurudin (2007: 63-82) dalam bukunya menjelaskan fungsi-fungsi komunikasi massa yaitu:

### 1) Informasi

Fungsi informasi merupakan fungsi paling penting yang terdapat dalam komunikasi massa. Komponen paling penting untuk mengetahui fungsi informasi ini adalah berita-berita yang disajikan.

### 2) Persuasif

Fungsi persuasif komunikasi massa tidak kalah pentingnya dengan fungsi informasi. Banyak bentuk tulisan yang diperhatikan sekilas hanya berupa informasi, tetapi jika diperhatikan dengan seksama lebih jeli ternyata terdapat fungsi persuasif.

### 3) Transmisi Budaya

Transmisi budaya merupakan salah satu fungsi komunikasi massa yang paling luas, meskipun paling sedikit dibicarakan. Transmisi budaya tidak dapat diletakkan selalu hadir dalam berbagai bentuk komunikasi yang mempunyai dampak pada penerimaan individu.

### 4) Komunikasi massa mempunyai fungsi pengawasan

Artinya, menunjuk pada pengumpulan dan penyebaran informasi dua yaitu, pengawasan peringatan dan pengawasan instrumental. Fungsi pengawasan peringatan meliputi informasi mengenai peringatan contoh: pemberitaan mengenai alam dan wabah penyakit. Fungsi pengawasan peringatan dilakukan oleh komunikasi massa melalui media. Kedua adalah pengawasan instrumental aktualisasi dari fungsi ini adalah penyebaran informasi yang berguna bagi masyarakat.

### 5) Kolerasi

Fungsi kolerasi yang dimaksud adalah fungsi yang menghubungkan bagian-bagian dari masyarakat agar sesuai dengan lingkungan, Erat kaitannya dengan fungsi ini adalah peran media massa sebagai penghubung antar berbagai komponen.

#### **2.4.2 Efek komunikasi massa**

Keith R. Stamm dan John E. Bowes dalam Nurudin (2007: 206) membagi efek komunikasi massa menjadi dua bagian dasar yaitu:

a. Efek primer

Meliputi terpaan, perhatian dan pemahaman.

b. Efek sekunder

Meliputi perubahan tingkat kognitif (perubahan pengetahuan dan sikap) dan perubahan perilaku (menerima dan memilih).

#### **2.5 Pesan**

Pesan adalah apa yang dikomunikasikan oleh sumber kepada penerima. Pesan merupakan seperangkat simbol verbal dan atau nonverbal yang mewakili perasaan, nilai, gagasan. Pesan mempunyai tiga komponen: makna, simbol yang digunakan untuk menyampaikan makna, dan bentuk atau organisasi pesan. (Mulyana, 2015:68)

### **2.5.1 Struktur Pesan**

Struktur pesan yaitu susunan pokok-pokok gagasan yang menyatu satu kesatuan pesan yang utuh. Anda harus menentukan apakah bagian penting dari argumentasi anda yang harus didahulukan atau bagian yang kurang penting. Apakah kita harus membiarkan hanya argumen-argumen yang menunjang kita saja atau harus membicarakan yang pro dan kontra sekaligus.

### **2.5.2 Gaya Pesan**

Menggayakan pesan artinya mengolah bahasa demi terciptanya gaya dalam upaya menjelaskan isi pesan demi tercapainya efektivitas komunikasi. Menggayakan pesan bermanfaat untuk: memperoleh perhatian yang lebih besar, mempertinggi perhatian atau pemahaman, membantu pengingatan dan peningkatan daya tarik persuasif.

### **2.5.3 Imbauan Pesan**

Imbauan pesan adalah aspek yang digunakan untuk menyentuh (stimulasi) khalayak oleh komunikator dalam menyampaikan pesan, agar khalayak berubah. Ada beberapa jenis yang digunakan dalam psikologi komunikasi, yakni, imbauan rasional dan emosional, takut dan ganjaran, dan imbauan motivasional.

Imbauan rasional didasarkan pada anggapan bahwa manusia pada dasarnya makhluk rasional yang baru bereaksi pada imbauan emosional, bila imbauan rasional tidak ada. Menggunakan imbauan rasional artinya meyakinkan orang lain dengan pendekatan logis atau penyajian bukti-bukti. Sedangkan imbauan emosional menggunakan pernyataan-pernyataan atau bahasa yang menyentuh emosi komunikan. Sudah lama diduga bahwa kebanyakan tindakan manusia lebih

didasarkan kepada emosi daripada sebagai hasil pemikiran. Imbauan takut menggunakan pesan yang mencemaskan, mengancam, atau meresahkan. Penelitian pertama yang menelaah imbauan takut dilakukan oleh Janis dan Feshbach (1953). Mereka menduga tingkat imbauan takut yang tinggi menimbulkan kecemasan yang tinggi sehingga komunikasi kurang memperhatikan pesan dan lebih banyak memusatkan perhatian pada keemasannya sendiri.

Imbauan ganjaran menggunakan rujukan yang menjanjikan komunikasi sesuatu yang mereka perlukan atau yang mereka inginkan. Bila saya menjanjikan kenaikan pangkat untuk anda kalau anda bekerja baik, saya menggunakan imbauan ganjaran (*reward appeals*). Imbauan motivasional menggunakan motif imbauan motif (*motive appeals*) yang menyentuh kondisi intern dalam diri manusia. Didasarkan pada jenis-jenis kebutuhan yang harus dipenuhi manusia, kebutuhan tersebut menjadi potensi, yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektivitas persuasif (Rakhmat, 2001: 297-301).

## **2.6 Public Relations (PR)**

Menurut Cutlip, Center & Broom dalam buku Kriyantono, (2012: 5) mengartikan *public relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan public yang memengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

### 2.6.1 Tujuan PR

Dalam realita PR di perusahaan, seorang praktisi PR tentu memiliki tujuan dalam melakukan pekerjaan, selain itu, tujuan tersebut juga menjadi ukuran keberhasilan seprang PR. Adapun tujuan PR antara lain:

- a. Menciptakan pemahaman (mutual understanding) antara perusahaan dan publiknya
- b. Membangun citra korporat (*corporate image*)
- c. Citra Korporat melalui Program CSR
- d. Membentuk opini publik yang *favourable*
- e. Membentuk *goodwill* dan kerjasama

### 2.6.2 Fungsi PR

Dalam suatu organisasi atau perusahaan yang memiliki PR tentu mempunyai fungsinya. Secara garis besar fungsi PR adalah:

- a. Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya (*maintain good communication*)
- b. Melayani kepentingan publik dengan baik (*serve public interest*)
- c. Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik (*maintaingood morals & manners*).

## 2.7 Media Baru (*New Media*)

Jan Van Dijk (dalam Nasrullah, 2014: 15) mengemukakan Era media baru ditandai dengan apa yang disebut konvergensi media. Secara struktural

konvergensi media berarti integrasi dari tiga aspek, yakni telekomunikasi, data komunikasi, dan komunikasi massa dalam satu medium.

Salah satu aspek yang muncul dari perkembangan media baru yang mempertemukan individu dan atau kelompok di arena virtual dalam berkomunikasi yakni komunikasi yang termediasi komputer. Komputer, telepon genggam, atau perangkat yang terkoneksi lainnya pada dasarnya tidak sekedar menjadi media yang memperantai proses distribusi dan sirkulasi pesan, tetapi sebagai medium layaknya aspek serta lingkungan dalam komunikasi tatap muka. Hanya saja, komunikasi yang terjadi di media siber lebih banyak tergantung pada teks, baik teks dalam pengertian sesungguhnya maupun simbol, ikon, atau penanda lain yang mewakili maksud dari pesan. (Nasrullah, 2015: 79)

*New Media* merupakan media yang menggunakan internet, media online berbasis teknologi, berkarakter fleksibel,berpotensi interaktif dan dapat berfungsi secara privat maupun secara publik (Mondry, 2008: 13).

Menurut Bungin (2006: 163-164) teknologi informasi juga tidak saja mampu menciptakan masyarakat dunia global, namun secara materi mampu mengembangkan ruang gerak kehidupan baru bagi masyarakat, sehingga tanpa disadarin, komunitas manusia telah hidup dalam dua dunia kehidupan, yaitu kehidupan masyarakat nyata dan kehidupan masyarakat maya (*cybercommunity*).

Menurut McQuail (2011: 148) media baru adalah berbagai perangkat teknologi komunikasi yang berbagai ciri yang sama yang mana selain baru

dimungkinkan dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat komunikasi.

Media baru dan penerapannya yang dalam berbagai wilayah memasuki ranah komunikasi massa, fokus perhatian terutama pada aktivitas kolektif bersama yang berjudul 'internet', terutama pada penggunaan publik, seperti berita dari iklan, aplikasi penyiaran (termasuk mengunduh musik dan lain-lain), forum dan aktivitas diskusi, *World Wide Web (WWW)*, pencarian informasi, dan potensi pembentukan komunitas tertentu. Kita tidak terlalu berfokus dengan *e-mail* pribadi, permainan *game*, dan beberapa layanan pribadi lainnya di internet.

Media baru Tidak bisa dilepaskan oleh keberadaan internet karena media baru membutuhkan internet untuk menjangkau wilayah-wilayah di dunia dengan cepat. Secara umum internet merupakan jaringan komputer yang saling berinteraksi dengan menggunakan suatu standar protokol *Transmission Control Protocol/Internet Protokol Suite (TCP/IP)*.

Menurut Poster (McQuail 2011:15) media baru mengabaikan batasan percetakan dan model penyiaran dengan:

- 1) Memungkinkan terjadinya batasan percetakan antara banyak pihak.
- 2) Memungkinkan penerimaan secara simultan, perubahan dan penyebaran kembali objek-objek budaya.
- 3) Mengganggu tindakan komunikasi dari posisi pentingnya, dari hubungan kewilayahan dan modrenitas.
- 4) Menyediakan kontak global secara instan.

Memasukan subjek modren ke dalam mesin aparat yang berjaringan.

## **2.8 Aplikasi Polisi Kita**

Polisi Kita Polda sumut adalah suatu aplikasi pelayanan terpadu berbasis android milik polda sumut yang terintegrasi dengan seluruh Polres diwilayah Polda sumut. Aplikasi Polisi Kita juga terintegrasi dengan Pemkab, DPRD, BNPT, BNN, Damkar dan Tokoh Masyarakat diseluruh wilayah hukum Polda Sumut.

Dengan memiliki aplikasi Polisi Kita Polda Sumut, masyarakat akan mendapatkan banyak kemudahan diantaranya:

Pertama, Melalui Fitur Respon Cepat yang terdapat pengaduan kasus seperti begal, perampokan, penculikan, pemerkosaan, penganiayaan, pembunuhan, pengerusakan, perampasan dan laka Lantas. Masyarakat akan mendapat penjagaan polisi 24 jam non stop dimanapun dan kapanpun diwilayah hukum polda sumut. Masyarakat bisa melakukan pengaduan secara cepat kepada kepolisian jika mengalami gangguan kamtibmas.

Kedua, melalui Fitur Pengaduan. Semua permasalahan masyarakat bisa cepat tertangani. Baik masalah yg berhubungan dengan kamtibmas maupun permasalahan sehari-hari baik yg berhubungan dengan pelayanan public pemda maupun permasalahan kehidupan lainnya. Aplikasi Polisi Kita menghubungkan masyarakat dengan Polisi, Pemda, Damkar, Bnn, BNPT Plus Tokoh masyarakat/Ulama di wilayah Hukum Polda sumut secara cepat.

Ketiga, melalui Fitur Agenda dan Berita. Dengan memiliki Polisi Kita dalam genggamannya artinya memudahkan mendapat seluruh informasi di wilayah Sumut. Mulai dari info kegiatan kepolisian di wilayah Polda Sumut, pemda, info jadwal penerbangan, kereta api dll.

Keempat, Melalui Fitur Tokoh Masyarakat. Masyarakat bisa memperoleh Tausiah atau bimbingan dalam menjalani hidup yang bahagia dll.

Kelima, Melalui Fitur *Call Center*. Masyarakat dapat secara cepat menghubungi Polres diseluruh wilayah hukum Polda Sumut.

Keenam, Fitur *City Guide*. Didalam Polisi Kita terdapat fitur *City guide* yang berbasis *location*. Jadi seluruh warga Sumut atau orang yg datang kesumut bisa mengetahui seluruh posisi Polres, Polsek, pospol fasilitas umum sampai tempat wisata yg ada di Sumut. Contoh: Si A, datang ke Medan kemudian pada aplikasi Polisi Kita menekan fitur *City Guide* dan memilih Tempat wisata. Maka secara otomatis, aplikasi Polisi Kita akan menampilkan posisi tempat wisata dari yg terdekat sampe terjauh dari posisi si A lengkap dengan panduan *Google maps* nya.

Ketujuh, terdapat Fitur Saber Pungli yg terkoneksi langsung kepada satgas Saber Pungli, sehingga masyarakat dengan mudah bisa melaporkan kejadian Pungli diseluruh wilayah hukum Polda Sumut. Dan juga terdapat beberapa fitur tambahan yang ada di Layanan seperti Pembuatan SIM atau perpanjangan secara Online jadi tidak perlu datang untuk mengisi formulir pendaftaran ke kantor pembuatan sim, cukup dengan mengisi dulu formulir secara online. Terdapat juga layanan SKCK Online, SPKT Online, SP2HP Online, Portal Binmas, dan Patroli

Sabhara. Aplikasi Polisi kita sudah di unduh 50 Ribu unduhan dan mendapatkan 10.03 ulasan dari para pengunduh, serta mendapatkan 4,3 penilain dari para pengunduh di Play Store.

Dikutip dari halaman blog “Kumparan” Kapolri jenderal Pol Tito Karnavian meluncurkan aplikasi Polisi Kita di Polda Sumatera Utara. Aplikasi ini menggunakan konsep *e-policing* atau pelayanan kepolisian terpadu berbasis elektronik.

Konsep *e-policing* untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dari institusi kepolisian. Program *e-policing* tersebut, katanya, sesuai dengan isi poin pertama konsep Nawacita yang diusung Presiden Joko Widodo agar instrumen negara selalu hadir dalam kehidupan masyarakat.

Program *e-policing* terintegrasi dengan seluruh Polres di Sumatera Utara dan dapat diakses masyarakat secara mudah dengan menggunakan telepon seluler jenis android. Aplikasi tersebut berisi fitur seperti berita dan agenda, pengaduan, seber pungli, serta *city guide* untuk mengetahui Kantor Kepolisian dan fasilitas umum terdekat. Di bagian bawahnya ada tombol respons cepat untuk mendapatkan bantuan segera bagi warga yang membutuhkan.

Untuk mendapatkan aplikasi program ini, masyarakat perlu mengunduhnya di google play store dengan nama Polisi Kita. Setelah mengunduh, kita harus mendaftarkan diri dengan mencantumkan nama, suart elektronik, dan nomor telepon yang bisa di hubungi (Prasetiyo, 2017).



Gambar 2.1

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Noor (2011: 34-35) Penelitian deskriptif adalah penulisan yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang jadi sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.

Penelitian kualitatif Menurut Kriyantono (2014: 196). Dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Riset kualitatif adalah riset yang menggunakan cara berpikir induktif, yaitu cara berpikir yang berangkat dari hal-hal khusus (fakta empiris) menuju hal-hal umum. Data tersebut terkumpul baik melalui observasi, wawancara mendalam, *focus group discussion* maupun dokumen-dokumen. Kemudian data tersebut diklasifikasikan ke dalam kategori-kategori tertentu.

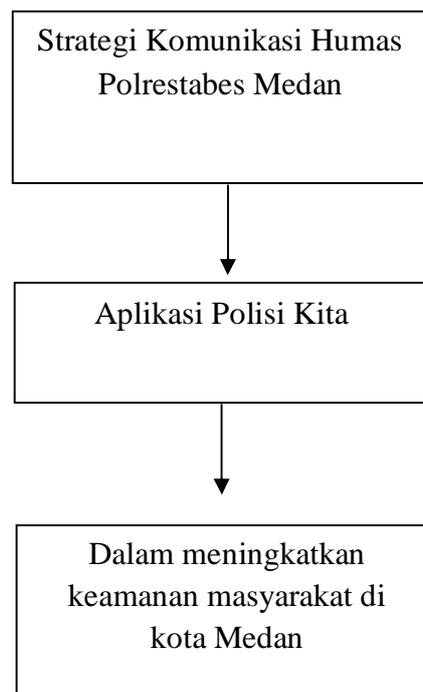
Metode penelitian kualitatif merupakan sebuah cara yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Penelitian kualitatif ialah penelitian riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis serta lebih menonjolkan proses dan makna. Tujuan dari metodologi ini ialah pemahaman secara lebih mendalam

terhadap suatu permasalahan yang dikaji dan data yang dikumpulkan lebih banyak kata atau pun gambar-gambar dari angka.

### 3.2 Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah sebuah kerangka berpikir yang dijadikan sebagai landasan dalam momentum perspektif penelitian. Adapun kerangka konsep dalam penelitian ini Penulis menggambarkan melalui bagan sebagai berikut:

Gambar 3.1 Kerangka konsep



### 3.3 Definisi Konsep

- Strategi Komunikasi Humas Polrestabe Medan

Strategi Komunikasi Humas Polrestabes Medan Merupakan Program atau cara Polrestabes Kota Medan dalam melayani masyarakat dengan baik melalui aplikasi Polisi Kita yang dapat dengan mudah melayani dan membantu

masyarakat dengan mudah dan cepat. Sekaligus memperkenalkan aplikasi Polisi kita kepada masyarakat Kota Medan.

- Melalui aplikasi Polisi Kita

Malalui aplikasi Polisi Kita Kepolisian Kota Medan dapat melayani masyarakat dengan berbagai masalah yang ada seperti, pengaduan, seberpungli, serta adanya fitur *city guide* untuk mengetahui Kantor Kepolisian dan fasilitas umum terdekat

- Meningkatkan keamanan masyarakat Medan

Melalui aplikasi Polisi Kita pihak Kepolisian juga dapat meningkatkan keamanan bagi masyarakat kota Medan dengan adanya fitur tombol respons cepat bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan dengan segera.

### 3.4 Kategorisasi

Tabel 3.1 Kategorisasi

Konsep Teoretis	Konsep Operasional
Strategi Komunikasi Humas Polrestabes Medan Melalui aplikasi Polisi Kita dalam meningkatkan keamanan masyarakat di kota Medan.	a. Berita dan Agenda b. Pengaduan c. Layanan 1.) Sim Online 2.) SKCK Online d. Portal Berita e. Call center

	f. City Guide g. Respon Cepat
--	----------------------------------

### 3.5 Narasumber

Narasumber merupakan sumber rujukan dari tema yang dibahas oleh peneliti. Yang menjadi narasumber ialah:

Humas Polrestabes Medan beserta admin aplikasi dan 3 orang (tiga) Masyarakat pengguna aplikasi Polisi Kita.

- Baharuddin Sahputra ,SH selaku humas polrestabes medan.
- Brigadir Taufik Kurrahman selaku admin aplikasi polisi kita.
- Dede satria selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi polisi kita.
- Muhammad Devri Daeng selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi polisi kita.
- Muhammad Iqbal selaku masyarakat yang menggunakan aplikasi polisi kita.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Wawancara seperti yang ditegaskan oleh (Moleong, 2013: 190) adalah percakapan dengan maksud tertentu percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) itu.

Menurut Moleong (2013: 190) persiapan wawancara tak terstruktur dapat dilaksanakan menurut tahapan-tahapan tertentu, yakni sebagai berikut:

Tahap pertama, ialah menemukan siapa yang akan diwawancarai. Barangkali suatu saat pilihan hanya berkisar diantara beberapa orang menemui persyaratan. Tahap kedua, ialah mencari tahu bagaimana cara yang sebaiknya untuk mengadakan kontak dengan responden. Karena responden adalah orang-orang pilihan, dianjurkan agar jangan membiarkan orang ketiga menghubungi, tetapi peneliti sendirilah yang melakukannya. Tahap ketiga, adalah mengadakan persiapan yang matang untuk melakukan wawancara.

#### 2. Dokumentasi

Menurut Gunawan (2013: 178) dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang semuanya itu memberikan informasi bagi proses penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen dalam Gunawan (2013: 210) menyatakan bahwa analisis data adalah proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditentukan.

Menurut Miles dan Huberman dalam Gunawan (2013: 210-211) mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data Penelitian kualitatif, yaitu:

Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data (*Data Display*)

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verifying*)

### 3.8 Lokasi dan waktu Penelitian

#### a. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi Penelitian dilaksanakan di Polrestabes Medan. Sumatera Utara.

#### b. Waktu Penelitian

Waktu Penelitian akan dilaksanakan Pada Januari 2018 sampai Februari 2018.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi lokasi penelitian**

Humas Polrestabes Medan merupakan sebuah instansi yang berada di bawah naungan Polrestabes Medan. Tugas humas di Polrestabes Medan yaitu membantu Polrestabes medan dalam melaksanakan hubungan ke masyarakat dan kalangan media untuk memberikan citra yang positif bagi masyarakat dan instansi itu sendiri.

Polrestabes medan sendiri memiliki riwayat sejarah dimana dulu Polrestabes Medan sekarang sempat berganti nama menjadi Poltabes pada 1985 lalu menjadi Poltabes MS pada tahun 1996 kemudian Kombes Pol Tagam Sinaga ,SH sebagai anak daerah yang pertama mengganti sebutan Poltabes MS menjadi Polresta Medan ( Kepolisian Resort Kota Medan). Dan yang terakhir upaya pihak polresta medan melakukan persiapan dan membuat telaahan staf kepada pemimpin polri, mengusulkan Polresta Medan menjadi Polrestabes Medan hingga akhirnya di kabulkan.

#### **Visi**

Terwujudnya pelayanan keamanan dan ketertiban masyarakat yang prima, tegaknya hukum dan keamanan dalam negeri yang mantap serta terjalinnya sinergi polisional yang proaktif.

Misi:

Melaksanakan deteksi dini dan peringatan dini melalui kegiatan/operasi penyelidikan, pengamanan dan penggalangan.

Memberikan perlindungan, pengayoman dan pelayanan secara mudah, responsif dan tidak diskriminatif.

Menjaga keamanan, ketertiban dan kelancaran lalu lintas untuk menjamin keselamatan dan kelancaran arus orang dan barang.

Menjamin keberhasilan penanggulangan gangguan keamanan dalam negeri.

Mengembangkan perpolisian masyarakat yang berbasis pada masyarakat patuh hukum.

Menegakkan hukum secara profesional, objektif, proporsional, transparan dan akuntabel untuk menjamin kepastian hukum dan rasa keadilan.

Mengelola secara profesional, transparan, akuntabel dan modern seluruh sumber daya Polri guna mendukung operasional tugas Polri.

Membangun sistem sinergi polisional interdepartemen dan lembaga internasional maupun komponen masyarakat dalam rangka membangun kemitraan dan jejaring kerja. (*partnership building/networking*).



Gambar 4.1

## 4.2 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil judul Strategi Komunikasi Humas Polrestabes Medan Melalui Aplikasi Polisi Kita Dalam Meningkatkan Keamanan Di Kota Medan. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis adalah bentuk wawancara dan kemudian hasil dari wawancara tersebut penulis menganalisis dalam bentuk penjelasan berupa narasi. Penulis juga menjelaskan maksud dari pertanyaan yang diajukan kepada informan agar informan menjadi lebih memahami pertanyaan penulis. Penulis juga memberikan kebebasan kepada informan untuk memberikan jawabannya atas pertanyaan penulis dan penulis tidak pernah menilai benar atau salah jawaban atas pertanyaan yang diberikan.

Berikut ini laporan hasil penelitian penulis dari wawancara langsung bersama 2 narasumber dari kepolisian yang berwenang terhadap aplikasi polisi kita dan 3 masyarakat pengguna aplikasi polisi kita. Untuk mengetahui bagaimana Strategi Humas Polrestabes Dalam Meningkatkan Keamanan Masyarakat Di Kota Medan dapat dilihat pada hasil wawancara berikut ini :

1. Informan I bernama bapak Baharrudin selaku humas polrestabes medan. Penulis mewawacarain beliau pada tanggal 12 Maret 2018 di kantor Dewan Kesenian Daerah yang berada di sebelah RS.Haji pancing. Penulis bertanya kepada informan Strategi komunikasi apa yang dilakukan humas polrestabes dalam menjaga keamanan masyarakat di kota medan. Informan menjawab “jadi Sebagai Humas Polrestabes Medan menghimpun seluruh wartawan dari berbagai media mainstream maupun media yang online dan media cetak terdiri dari

koran, majalah dan tabloid kemudian ada media elektronik tv dan radio. Sebagai Humas Polrestabes Medan saya juga menghimpun dan memberdayakan media yang ada untuk membantu mengekspos kegiatan keberhasilan polrestabes medan dalam menjaga keamanan dari berbagai gangguan serta menciptakan kamtibmas (Keamanan, Ketertiban, Nasional) yang mantap sehingga masyarakat di kota medan merasa aman dengan adanya media yang selalu mengekspos kegiatan kepolisian dalam menangani masalah”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Bagaimana pola komunikasi humas polrestabes medan dalam menggunakan aplikasi polisi kita. Informan menjawab “ Jadi semenjak di luncurkan aplikasi polisi kita, masyarakat dapat melakukan berbagai macam pengaduan dan layanan dan dari situ dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang kami gunakan yaitu komunikasi dua arah dimana semua laporan masyarakat diterima oleh admin dan admin kita langsung menanggapi dan mengolah laporan yang di terima dari masyarakat”.

Penulis kemudian bertanya, Bagaimana cara Humas Polrestabes Medan mengenalkan dan mensosialisasikan aplikasi polisi kita ke masyarakat. Informan menjawab “Pertama mengenalkan aplikasi ini kami sebagai humas memberdayakan rekan-rekan media atau wartawan yang ada seperti melalui media cetak berupa koran, spanduk, baliho yang ada di jalan jalan. Lalu yang kedua kami melakukan pengenalan dengan cara memberdayakan babinkamtibnas (Bintara Pembinaan dan Keamanan Ketertiban Masyarakat) di setiap polsek polsek. Babinkamtibnas sendiri turun kelapangan turun ke masyarakat untuk mengenalkan aplikasi polisi kita dan menunjukkan dan mengajarkan

penggunaannya agar masyarakat lebih dapat menggunakannya dengan bijak. Yang ketiga yaitu seluruh pejabat utama dan khususnya admin polisi kita yang ada di 12 polsek itu wajib mengetahui dan memahami aplikasi polisi kita sehingga dia dapat memberitahu penjelasan dengan mudah kepada masyarakat. Itulah strategi yang kami gunakan sehingga seluruh masyarakat mengenal apa aplikasi polisi kita”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Apakah dengan munculnya aplikasi polisi kita menambah keamanan masyarakat. Informan menjawab “Kalau bisa bilang kalau soal aman itu relatif tapi sekarang bapak Kapolrestabes meyakinkan bahwa semua *stakeholder* semua jaringan dari 3 pilar penjaga keamanan masyarakat yaitu Polri, Pemko Medan dan Kodim TNI khususnya itu semua bersinergi dan mampu memberikan kerja sama yang baik mendukung keamanan. Artinya melalui aplikasi polisi kita tentunya keamanan di masyarakat semakin bertambah dan bapak Kapolres memiliki pesan jargon baru yaitu “Kita jago, Medan kondusif”. Karena dimana saja dengan adanya aplikasi ini masyarakat dapat melaporkan tindakan kejahatan maupun tindakan yang mersahkan seperti penyalahgunaan dan peredaran narkoba”.

Penulis kemudian bertanya, Kendala apakah yang di hadapi Humas Polrestabes Medan dalam meningkatkan keamanan masyarakat melalui aplikasi polisi kita. Informan menjawab “Kalau bicara kendala mungkin tidak semua masyarakat di kota medan mempunyai handphone yang bisa mempunyai aplikasi polisi kita di dalamnya, dan ada juga yang punya tidak bisa atau pandai menggunakan fitur itu. Tetapi sebagai kalangan yang dapat menggunakannya bisa

berbagi dan memberitahu cara menggunakan aplikasi polisi kita itu dengan bijak, dan dengan adanya sinergi di tengah masyarakat dapat mewujudkan kamtibmas yang bisa dilaksanakan”.

2. Informan 2 bernama Bapak Brigadir Taufik kurrahman, merupakan admin pemegang aplikasi polisi kita di polrestabes. Penulis mewawancarain beliau pada tanggal 28 Februari 2017 di kantor polrestabes medan, penulis bertanya kepada informan , Kenapa aplikasi polisi kita baru muncul sekarang. Informan menjawab “Dulu sebelum aplikasi polisi kita muncul sudah ada aplikasi kita pertama kali yang sama fungsinya seperti aplikasi polisi kita yaitu si poltak namun si poltak hanya bisa menjangkau kawasan kota medan saja. Lalu kapolda mengambil tindakan untuk membuat aplikasi yang menyeluruh untuk wilayah polda sumut. Nah muncul lah aplikasi polisi kita yang *frekuensi* jangkauannya lebih luas di bandingkan si poltak. Namun untuk saat ini aplikasi polisi kita hanya di polrestabes yang berjalan lebih aktif di banding di wilayah sumut lainnya. Aplikasi si poltak sendiri sudah ter integrasi ke dalam aplikasi polisi kita”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Apakah ada aplikasi yang menyerupai aplikasi polisi kita. Informan menjawab “Untuk wilayah Sumatera Utara sendiri belum ada yang menyerupain aplikasi polisi kita tapi kalau di luar wilayah Sumatera utara mungkin ada dan juga memiliki kelebihan di bidangnya masing masing”.

Penulis bertanya kepada informan, Ada berapakah jumlah pengaduan yang masuk ke aplikasi polisi kita dari pertama kali di resmikan, Informan menjawab

“Sampai saat ini jumlah pengaduan dari pertama kali aplikasi polisi kita ini di resmikan 05 februari 2017 oleh bapak kapolri yaitu ada sebanyak 2943 laporan pengaduan dari masyarakat, dan itu masih pengaduan kalau untuk respon cepat sendiri 2025 laporan respon cepat”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Bagaimana cara menyelesaikan masalah masyarakat yang mengadu lewat aplikasi polisi kita. Informan menjawab “Apabila masyarakat membuat pengaduan ke aplikasi polisi kita dan di terima oleh admin aplikasi polisi kita disini, kemudian di *verifikasi* laporan pengaduannya lalu di teruskan di polsek dimana wilayah hukum atau tkp terdekat oleh si pengadu. Karena dengan begitu polsek wilayah setempat lebih mengenal wilayah di tempat si pengadu sehingga proses lebih cepat untuk di selesaikan di bandingkan harus menunggu tim dari pusat menyelesaikan dan memakan waktu di perjalanan apabila jauh daerah dari si pengadu. Aplikasi polisi kita terhubung dengan polsek polsek di wilayah sumatera utara dan di setiap polsek terdiri dari 2 orang yang menerima informasi dari pusat di polrestabes medan. Informasi sendiri di terima dari HT dan juga *What's appgrup* dimana terdiri dari wakapolsek dan seluruh kanit kanit terhubung dan tergabung di dalam grup. Kanit juga bisa memonitor dan membantu admin yang ada kesibukan dan bisa di tindak lanjuti”.

Penulis bertanya kepada informan, Berapakah waktu yang di butuhkan untuk menyelesaikan pengaduan, layanan dan respon cepat. Informan menjawab “Ada batasan waktu dalam penanggapan misalnya jawaban awal kami memberi waktu ketika laporan pengaduan di terima operator dalam waktu 3 menit akan

langsung di jawab. Untuk ke tkpnya sendiri kami memerlukan waktu paling lama setengah jam di mana si pengadu melaporkan kami langsung meluncurkan personil polsek terdekat dengan si pengadu. Lalu hasil laporan tindak lanjutan oleh polsek di serahkan ke admin polrestabes yang ada di pusat kemudian personil melaporkan tindak lanjutan yang ada di aplikasi agar masyarakat dapat melihat langkah penyelesaian yang di lakukan pihak kepolisian itu seperti apa”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Fitur apakah yang paling efektif yang terdapat di aplikasi polisi kita untuk meningkatkan keamanan di kota medan. Informan menjawab “Kalau di tanyak respon cepat dan pengaduan karena respon cepat menjadi pilihan ketika masyarakat merasa resah atau terancam dengan adanya fitur respon cepat kepolisian dan menindak lanjuti laporan dengan cepat. Tapi fitur pengaduan juga efektif dalam menjaga keamanan,karena di pengaduan kita dapat melakukan laporan pengaduan serinci mungkin tetapi responnya tidak secepat fitur respon cepat”.

Penulis bertanya kepada informan, Apa hambatan dalam menyelesaikan kasus yang ada di aplikasi polisi kita dalam rangka meningkatkan keamanan di kota medan. Informan menjawab “Mungkin hambatan ketika operator *stand by* dengan aplikasi polisi kita ada yang membuat laporan palsu atau *prank* untuk mencoba saja ada juga sudah melaporkan tetapi ketika di tindak lanjuti di pelapor tidak bisa di hubungi. Jadi bisa di bilang penggunaanya oleh masyarkat kurang maksimal makannya terjadi hal seperti ini”.

3. Informan III bernama Dede Satria, merupakan seorang mahasiswa pengguna aplikasi polisi kita. Penulis mewawancarain beliau pada tanggal 28 Februari 2017 di Jl. Pimpinan di rumah beliau, penulis bertanya kepada informan, Bagaimana anda mengenal dan menggunakan aplikasi polisi kita. Informan menjawab “Di beritahu oleh orangtua saya untuk *mendownloadnya* dalam rangka saya ingin mengurus sim dan orang tua saya menyarankan untuk *mendownload* dan melakukan pendaftaran sim *online* melalui aplikasi polisi kita saja”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Fitur aplikasi polisi kita apakah yang anda gunakan. Informan menjawab “fitur layanan tentang pendaftaran sim *online*”.

penulis bertanya kepada informan, “Dengan adanya aplikasi polisi kita saya terbantu dalam masalah pendaftaran sim *online* jadi tidak perlu mengantri dan mengisi formulir buat ujian sim *online* cukup dari *handphone* daftar online melalui aplikasi polisi kita lalu tinggal datang membawa bukti dan nomor pendaftaran yang sudah di daftarkan melalui layanan sim *online*”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, . Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh aplikasi polisi kita apakah mampu menyelesaikan masalah. Informan menjawab “Cukup cepat dan pelayanan tidak terlalu lama dan mampu menyelesaikan masalah menurut saya”.

Penulis bertanya kepada informan, Menurut anda apakah aplikasi ini sangat membantu untuk meningkatkan keamanan masyarakat di kota medan. Informan

menjawab “Tentu dengan adanya aplikasi polisi kita jadi kayak lebih mudah dalam melakukan sesuatu tinggal melaporkan melalui aplikasi saja”

4. Informan IV bernama Muhammad Devri Daeng merupakan mahasiswa pengguna aplikasi polisi kita. Penulis mewawancarai beliau pada tanggal 28 Februari 2017 di depan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, penulis bertanya kepada informan, Bagaimana anda mengenal dan menggunakan aplikasi polisi kita, Informan menjawab “Dari polisi yang mensosialisasikan aplikasi polisi kita di lapangan merdeka. Mereka menghimbau saya buat menggunakannya untuk keperluan seperti ngurus sim, skck dan akses fitur lainnya yang mungkin berguna nantinya”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Fitur aplikasi polisi kita apakah yang paling sering anda gunakan, Informan menjawab “Skck *online* kemarin buat ngurusnya dafatar *online* melalui aplikasi polisi kita”.

Penulis bertanya kepada informan, Apa manfaat yang di rasakan setelah menggunakan aplikasi polisi kita, Informan menjawab “tidak merepotkan karena tidak musti ke polrestabes buat isi pendaftaran skck cukup melalui aplikasi polisi kita”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh aplikasi polisi kita apakah mampu menyelesaikan masalah, Informan menjawab “Mantap dan baik pelayanan dan mudah di gunakan”.

Penulis bertanya kepada informan, Menurut anda apakah aplikasi ini sangat membantu untuk meningkatkan keamanan masyarakat di kota medan, Informan

menjawab “Sangat, kenapa saya jawab begitu karena aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam pelayanan mau pun keamanan”.

5. Informan V bernama Muhammad Iqbal, Seorang wiraswasta di medan. Penulis mewawancarai beliau pada tanggal 28 Februari 2017 di depan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Penulis bertanya kepada informan, Bagaimana anda mengenal dan menggunakan aplikasi polisi kita, Informan menjawab “Dari teman yang menggunakan aplikasi polisi kita. Saya menggunakannya untuk bertanya di fitur pengaduan tentang kerasahan saya terhadap juru yang ada di depan idomaret yang muncul tiba tiba meminta uang parkir tapi tidak menggunakan tanda pengenal ataupun seragam yang resmi”.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Fitur aplikasi polisi kita apakah yang paling sering anda gunakan, Informan menjawab “Hanya baru sekali menggunakan fitur pengaduan”.

Penulis bertanya kepada informan, Apa manfaat yang di rasakan setelah menggunakan aplikasi polisi kita, Informan menjawab “ Semenjak saya membuat pengaduan sudah tidak ada lagi tukang parkir yang sering di indomaret dekat umsu sehingga saya sedikit merasa lebih nyaman dengan sigapnya aplikasi ini dalam mengatasi keamanan yang membuat masyarakat resah.

Kemudian penulis bertanya kepada informan, Bagaimana pelayanan yang di berikan oleh aplikasi polisi kita apakah mampu menyelesaikan masalah, Informan menjawab “Lumayan bisa dibilang cukup membantu dan membuat masyarakat merasa aman dan nyaman”.

Penulis bertanya kepada informan, Menurut anda apakah aplikasi ini sangat membantu untuk meningkatkan keamanan masyarakat di kota medan, Informan menjawab “Menurut saya sudah sangat membantu dan membuat masyarakat seperti kami merasa aman dari berjalannya aplikasi polisi kita ini”.

#### **4.3 Pembahasan Penelitian**

Dari hasil penelitian di atas, bahwa penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan judul penelitian Strategi Komunikasi Humas Polrestabes Medan Melalui Aplikasi Polisi Kita Dalam Meningkatkan Keamanan Di Kota Medan. Strategi komunikasi humas polrestabes medan melalui aplikasi polisi kita dalam meningkatkan keamanan di kota medan dinilai cukup baik dan efektif dalam meningkatkan keamanan di kota medan. Hal ini terlihat bahwa strategi humas polrestabes medan dalam menggunakan aplikasi polisi kita tetap berjalan melaksanakan kinernya untuk membuat masyarakat merasa aman dengan munculnya aplikasi tersebut di kota medan.

Dalam hal ini komunikasi yang digunakan humas komunikasi dua arah dimana ketika seseorang mengirim pesan, mengeluarkan ide, gagasan, pendapat dan penerima pesan (pendengar) menanggapi isi pesan dan ada timbal balik, baik dari komunikator maupun komunikan. Komunikasi dua arah juga memiliki kelebihan dimana informasi diterima lebih jelas, lebih akurat, dan lebih tepat, karena dapat di peroleh langsung penjelasannya. Contohnya ketika masyarakat menggunakan fitur aplikasi polisi kita untuk mengadu bahwanya dia resah dengan adanya perjudian di daerah lingkungannya maka dengan sigap admin aplikasi polisi kita mem

*verifikasi* dan membalas pengaduan lalu menindak lanjuti kasus untuk segera di selesaikan dengan cepat.

Strategi Humas Polrestabes juga tidak terlepas oleh media media yang ada apalagi aplikasi polisi kita di jalankan secara *online* dan memerlukan koneksi *internet* dan sebuah *smarthphone*. Salah satu aspek yang muncul dari perkembangan media baru yang mempertemukan individu dan atau kelompok di arena *virtual* dalam berkomunikasi yakni komunikasi yang termediasi komputer. Komputer, telepon genggam, atau perangkat yang terkoneksi lainnya pada dasarnya tidak sekedar menjadi media yang memerantai proses distribusi dan sirkulasi pesan, tetapi sebagai medium layaknya aspek serta lingkungan dalam komunikasi tatap muka. Hanya saja, komunikasi yang terjadi di media siber lebih banyak tergantung pada teks, baik teks dalam pengertian sesungguhnya maupun simbol, ikon, atau penanda lain yang mewakili maksud dari pesan. (Nasrullah, 2015: 79)

Dengan Munculnya Aplikasi Polisi kita Humas Polrestabes Medan berharap dengan adanya aplikasi yang membuat masyarakat dapat melakukan laporan dalam bentuk pengaduan penggunaan layanan dan fitur fitur yang bermanfaat yang terletak di aplikasi polisi kita. Dan bukan itu saja aplikasi polisi kita juga membantu masyarakat mengetahui seberapa efektif kah komunikasi dua arah dan Media Baru (*New Media*) yang terdapat di aplikasi polisi kita dalam meningkatkan keamanan masyarakat di kota medan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitain yang di lakukan dengan mewawancarain berbagai narasumber untuk mengetahui strategi humas polrestabes medan melalui aplikasi polisi kita Dalam meningkatkan keamanan di kota medan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

Strategi humas polrestabes dalam meningkatkan keamana sudah sangat baik dan juga efektif dengan memanfaatkan teknologi yang sekarang bertumbuh pesat dan hampir semua lapisan masyarakat dapat menggunakannya. Kita tidak perlu repot repot untuk datang ke kantor kepolisian terdekat untuk melaporkan atau bertanya tentang hal hal yang berkaitan yang mengharuskan kita untuk datang ke kantor kepolisian setempat. Cukup dengan menggunakan handphone yang memiliki koneksi internet masyarkat dapat langsung berkomunikasi dua arah antara masyarakat dan kepolisian melalui Aplikasi Polisi Kita.

Aplikasi Polisi kita sendiri mendapatkan tanggapan yang baik dari beberapa narasumber yang saya wawancarain dimana penggunaannya tidak sulit dan langsung di tanggapi hanya membutuhkan waktu 3 menit untuk memverifikasi laporan yang ada baik dalam bentuk Pelayanan,Pengaduan,Respon cepat semua langsung di tanggapi dengan baik. admin aplikasi polisi kita dan humas polrestabes medan juga mendapatkan apresiasi dari masyarakat dalam

bentuk karangan papan bunga di depan polrestabes medan semenjak aplikasi polisi kita di kenalkan dan berjalan dengan baik dalam mengurangi tingkat kejahatan yang ada di kota medan.

Dengan adanya aplikasi polisi kita masyarakat merasa lebih dekat dengan kepolisian dan merasa aman karena hanya dalam satu genggam tangan kita dapat melaporkan tindakan kriminal ataupun keresahan yang terjadi di sekitar masyarakat.

## 5.2 Saran

Dari hasil analisa yang telah penulis kemukakan pada simpulan diatas, maka penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk pembaruan aplikasi polisi kita selanjutnya di harapkan aplikasi polisi kita sudah memiliki jargon yang menjadi ciri khas dari aplikasi tersebut yang tidak terlepas dari ciri khas bahasa masyarakat di kota medan.

2. Dalam rangka aplikasi polisi kita sudah sangat baik dalam menerima laporan laporan hendaknya ada peningkatan dimana setiap masyarakat yang mengadu hanya untuk bercanda atau mencoba di tindak lanjuti agar akun aplikasi polisi kita masyarakat tersebut di non aktifkan sementara.

3. Diharapkan polrestabes juga mengupdate aplikasi polisi kita bukan hanya dapat di dapat *Google Play Store* saja tetapi di *IOS* juga bisa di dapatkan sehingga semua *handphone* dapat menggunakan aplikasi tersebut.

4. Dapat diharapkan juga humas polrestabes dan admin aplikasi polisi kita dapat terus berupaya dalam menangani setiap laporan tindak kejahatan yang meresahkan warga dengan terus melakukan sosialisasi agar masyarakat lebih mengenal aplikasi polisi kita, sehingga masyarakat semakin peduli dengan dirinya dan lingkungan dimana agar masyarakat juga merasa aman.

5. Semoga dengan adanya aplikasi ini pihak kepolisian dapat bekerja sama dengan masyarakat dalam mengurangi tingkat kejahatan yang ada di kota medan sehingga terjadi kamtibmas yang baik dan juga terciptanya rasa aman bagi masyarakat di kota medan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arni, Muhammad. 2014. *Komunikasi Organisasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2006, *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi dan Masyarakat*, kencana, Jakarta.
- Cangara, Hafied, 2014, *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2013, *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Devito, A Joseph. (2011). *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang selatan: Karisma Publishing Group
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik*, PT Bumi Angkasa, Jakarta.
- Jalalluddin, Rakhmat. 2001. *Psikologi Ilmu Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Kriyantono, Rachmad, 2014, *Teori Public Relations Barat dan Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*, Kencana, Jakarta.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Edisi Kedua Public Relations Writing Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Koporat*. Kencana. Jakarta.
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi serba ada Serba Makna*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Morissan, 2013. “*Teori Komunikasi Individu Hingga Massa Edisi Pertama*”, Prenada Media Group, Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2015. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya. Bandung.

- McQuail, Denis, 2011, *Teori Komunikasi Massa*, Salemba Humanika, Jakarta.
- Mondry, 2008, *Pemahaman Teori dan Praktik Jurnalistik*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nasrullah, Rulli. 2015, *Media Sosial; Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sioteknologi*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung.
- Nuruddin, 2007, *Pengantar Komunikasi Massa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Noor, Juliansyah, 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Kencana Jakarta.
- Sobur, Alex. 2014. *Ensiklopedia Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Widjaja, H.A.W, 2010, *Komunikasi, Komunikasi & Hubungan Masyarakat*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Wood, T Julia. (2013). *Komunikasi Teori Dan Praktik: Komunikasi Dalam Kehidupan Kita*. Jakarta: Salemba Humanika.

### **Sumber Lain**

Prasetyo, Wisnu, 2017 “Kapolri luncurkan aplikasi ‘Polisi Kita’ di Medan”

<http://www.google.co.id/amp/s/m.kumparan.com/wisnu-prasetyo/kapolri-luncurkan-aplikasi-polisi-kita-di-medan.amp>. Diakses pada tanggal 02 Desember 2017.

Ahzirina, kategori dasar komunikasi

<https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-dua-arah>. di akses pada tanggal 13 Maret 2018.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### **Data Pribadi**

Nama : Muhammad Rizki Abdilah  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Tempat Tanggal Lahir : Bekasi, 07 Juni 1996  
Status Perkawinan : Belum Kawin  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Pimpinan Gg. Kamboja no. 10, Medan

### **Status Keluarga**

Nama Ayah : Mas Supriadi  
Nama Ibu : Maya Sofa  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : Ibu Rumah Tangga

### **Status Pendidikan**

2002-2008 : SD Taman Harapan Medan  
2008-2011 : SMP Taman Harapan Medan  
2011-2014 : SMA Swasta Dharmawangsa Medan  
2014-2018 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Jurusan  
Ilmu Komunikasi Konsetrasi *Public Relation*

Demikian daftar riwayat hidup saya perbuat dengan sebenar-benarnya.

Terima kasih.

Penulis,

Muhammad Rizki Abdilah



## LAMPIRAN





