

**KONSTRUKSI MAKNA DUTA HUMAS KEPOLISIAN REPUBLIK INDONESIA
OLEH DUTA HUMAS POLDA JABAR 2018**

Ghea Gizha Giffani¹, Kokom Komariah², dan Centurion Chandratama Priyatna³
gheagizhag@gmail.com , kokom.komariah@unpad.ac.id , centurion.priyatna@gmail.com
Program Studi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Padjadjaran

Abstract

The National Police's Public relations Ambassadors program is part of the Promoter (Professional, Modern, and Reliable) program which purpose is to improve the relations with the public and is run by the Public relations Division at the Regional Police in each region. The National Police's Public relations Ambassador program carries the concept of recruiting active university students to help the police socialize various information and policies.. This research aims to determine how 2018 West Java Regional Police's Public relations Ambassadors construct the meaning of The Indonesian National Police's Public relations Ambassador. This research uses phenomenology method and the constructivist paradigm. The results of this study indicate that the motives of 2018 West Java Regional Police's Public relations Ambassadors to become The Indonesian National Police's Public relations Ambassadors are divided into two categories, which are the motives that are oriented towards the past (because of motives) such as offered by the West Java Mojang Jajaka Association, their own willingness to be challenged, the curiosity about the negative stigma of the Indonesian National Police, having a passion in public relations world and the spouse's profession as a police officer, also future-oriented motives (in order to motives) such as to benefit future career desires, to enhance self-development, to have more knowledge about police institution, and to have side income. While the communication experience by being an Indonesian Police's Public relations Ambassador is divided into three categories, such as the on-duty communication experience, communication experience on social media and communication experience as the Indonesian Police's Public relations Ambassador in their social surrounding when they are off duty. The Indonesian Police's Public relations Ambassador was interpreted by 2018 West Java Regional Police's Public relations Ambassador as a person who has wide knowledge about police institution, has a good attitude, competent as a communicator, and has a sense of duty as police institution representative.

Keywords: The Indonesian National Police's Public relations Ambassador, Phenomenology, Meaning Construction

Abstrak

Program Duta Humas Polri merupakan salah satu bagian dari program Promoter (Profesional, Modern, dan Terpercaya) yang menjadi strategi Polri dalam meningkatkan hubungan dengan publik dan dijalankan oleh Bidang Humas pada Polda atau Polres masing-masing daerah. Program Duta Humas Polri mengusung konsep dengan merekrut mahasiswa aktif untuk membantu kepolisian mensosialisasikan berbagai informasi dan kebijakan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konstruksi makna Duta Humas Polri oleh Duta Humas Polda Jabar 2018. Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dan paradigma konstruktivisme. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa motif para Duta Humas Polda Jabar 2018 menjadi Duta Humas Polri dibagi ke dalam dua kategori, yaitu motif

yang berorientasi ke masa lalu (*because motives*) seperti ditawarkan oleh pihak Paguyuban Mojang Jajaka Jabar, kemauan diri sendiri karena merasa tertantang, memiliki rasa penasaran terkait stigma negatif Polri, memiliki *passion* di dunia kehumasan serta latar belakang profesi pasangan sebagai polisi, dan motif yang berorientasi ke masa depan (*in-order-to motives*) seperti untuk kepentingan karir di masa depan, sebagai bentuk pengembangan diri, berkeinginan untuk mengenal instansi kepolisian, serta untuk menambah penghasilan. Adapun pengalaman komunikasi selama menjadi Duta Humas Polri dibagi ke dalam tiga kategori, yaitu pengalaman komunikasi ketika sedang bertugas sebagai Duta Humas Polri, pengalaman komunikasi di media sosial sebagai Duta Humas Polri, serta pengalaman komunikasi sebagai Duta Humas Polri di lingkungan sekitar ketika sedang tidak bertugas. Makna Duta Humas Polri dibagi menjadi tiga aspek yaitu aspek pengetahuan, kepribadian, kompetensi, dan kesadaran akan peran. Simpulan dari penelitian ini adalah Duta Humas Polri dimaknai oleh Duta Humas Polda Jabar 2018 sebagai sosok yang memiliki wawasan yang luas khususnya mengenai kepolisian serta memiliki kepribadian yang baik seperti ramah, bepenampilan menarik, bijaksana, berkomitmen, dan sigap. Duta Humas Polri juga dimaknai sebagai sosok yang memiliki kompetensi dalam berkomunikasi, serta menyadari perannya sebagai representatif kepolisian baik ketika sedang bertugas maupun sedang tidak bertugas.

Kata Kunci: Duta Humas Polri, Fenomenologi, Konstruksi Makna

A. Pendahuluan

Program Duta Humas Polri merupakan salah satu bagian dari program Promoter (Profesional, Modern, dan Terpercaya) yang menjadi strategi Polri dalam meningkatkan hubungan dengan publik dan dijalankan oleh Bidang Humas pada Polda atau Polres masing-masing daerah. Program Duta Humas pertama kali diberlakukan pada tahun 2015 untuk seluruh Polda dan Polres di setiap wilayah Republik Indonesia.

Program Duta Humas Polri mengusung konsep dengan merekrut mahasiswa aktif untuk membantu Kepolisian mensosialisasikan berbagai informasi dan kebijakan kepolisian namun bersifat opsional bergantung kepada kebijakan Polda atau Polres masing-masing daerah. Salah satu Polda yang aktif melaksanakan program tersebut sejak tahun 2017 hingga sekarang adalah Polda Jawa Barat atau biasa disingkat Polda Jabar.

Duta Humas Polri diharapkan akan membantu membangun *interest* dan kedekatan publik terhadap instansi kepolisian yang selama ini dianggap memiliki citra yang kaku dan menakutkan serta membantu kepolisian agar pesan-pesan yang disampaikan lebih mudah diterima oleh masyarakat.

Menjadi seorang Duta Humas Polri bukanlah sebuah kesempatan yang bisa didapatkan oleh siapa saja. Pasalnya, untuk membawa nama kepolisian di mata publik bukanlah tanggung jawab yang dapat dianggap remeh, seorang Duta Humas Polri juga harus siap diasosiasikan dengan instansi kepolisian walaupun mereka bukan anggota kepolisian.

Realitas yang dialami oleh setiap Duta Humas Polda Jabar 2018 selama menjadi Duta Humas Polri baik dalam kesadaran, pikiran, ataupun tindakan, tentunya membuat setiap individu mengkonstruksi makna tertentu. Selain pengalaman, keberagaman motif yang melatarbelakangi mereka untuk bergabung menjadi Duta Humas Polri tentunya turut mempengaruhi perbedaan dalam pembentukan makna - makna tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti juga tertarik untuk mengetahui bagaimana seorang Duta Humas menerima informasi dan mengkomunikasikan kembali informasi tersebut kepada publik saat sedang bertugas.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui motif yang melatarbelakangi Duta Humas Polda Jabar 2018 untuk menjadi Duta Humas Polri, mengetahui pengalaman komunikasi Duta Humas Polda Jabar 2018 selama menjadi Duta Humas Polri, dan untuk mengetahui makna Duta Humas Polri oleh Duta Humas Polda Jabar 2018.

B. Tinjauan Pustaka

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Fenomenologi Alfred Schutz dan Teori Interaksi Simbolik George Herbert dan Herbert Blumer. Schutz berpendapat bahwa pengalaman dan perilaku manusia dalam dunia sosial keseharian sebagai realitas yang bermakna secara sosial. Schutz menyebut manusia berperilaku sebagai “aktor”. Ketika seseorang melihat atau mendengar apa yang dikatakan atau diperbuat aktif, dia akan memahami makna dari tindakan

tersebut. Dalam dunia sosial hal demikian disebut sebagai sebuah realitas interpretif (Kuswarno, 2009 : 110).

Schutz (Kuswarno, 2009 : 110) setuju dengan argumentasi Weber yang menyatakan bahwa fenomena sosial harus dipahami secara tepat, ia juga menekankan bahwa ilmu sosial secara esensial tertarik pada tindakan sosial. Konsep “sosial” didefinisikan sebagai hubungan antara dua orang atau lebih sedangkan konsep “tindakan” didefinisikan sebagai perilaku yang membentuk makna subjektif. Menurut Schutz makna subjektif yang terbentuk dalam dunia sosial bukan ada pada dunia privat, personal atau individual melainkan sebuah kesamaan dan kebersamaan di antara para aktor sehingga makna subjektif disebut sebagai intersubjektif.

Schutz (Kuswarno, 2009 : 111) juga menyimpulkan bahwa proyek adalah sebuah makna yang rumit atau makna yang kontekstual. Oleh karenanya, untuk menggambarkan keseluruhan tindakan seseorang perlu diberi fase. Dua fase yang diusulkan Schutz tersebut, diberi nama tindakan *in-orderto-motive (Um-zu-motiv)* yang merujuk pada masa yang akan datang, dan tindakan *because motive (well-motiv)* yang merujuk pada masa lalu.

Dalam konteks fenomenologis, Duta Humas Polda Jabar 2018 merupakan aktor yang melakukan tindakan sosial (menjadi Duta Humas Polri) bersama aktor lainnya sehingga memiliki kesamaan dan kebersamaan dalam ikatan makna intersubjektif. Mengikuti pemikiran Schutz, Duta Humas sebagai aktor mungkin memiliki salah satu dari dua motif, yaitu motif yang berorientasi pada masa lalu dan motif yang berorientasi pada masa depan. Motif tersebut akan menentukan penilaian terhadap dirinya sendiri dalam statusnya sebagai Duta Humas Polri yang akan mengungkapkan gambaran dirinya terhadap “masa yang akan datang dan harapannya” ataupun alasan “masa lalu yang mengakibatkan mereka menjadi Duta Humas Polri”.

Blumer (Kuswarno, 2009 : 113) mengungkapkan tiga premis yang mendasari pemikiran interaksionisme simbolis, yaitu : (1) Manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka, (2) Makna tersebut berdasar dari “interaksi seseorang dengan orang lain”, (3) Makna-makna tersebut disempurnakan di saat proses interaksi sosial berlangsung .

Teori interaksi simbolik berasumsi bahwa manusia dapat mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengalaman. Persepsi seseorang selalu diterjemahkan dalam simbol-simbol. Sebuah makna dipelajari melalui interaksi di antara orang-orang, dan makna tersebut muncul karena adanya pertukaran simbol-simbol dalam kelompok sosial. Selain itu tingkah laku seseorang tidak mutlak ditentukan oleh kejadian masa lampau saja, melainkan juga dilakukan dengan sengaja (Kuswarno, 2009 : 114)

Mead menjelaskan bahwa kemampuan manusia untuk dapat merespon simbol-simbol di antara mereka ketika berinteraksi, membawa penjelasan intreaksionisme simbolik kepada konsep tentang diri. Mead menjelaskan bahwa secara sosial seseorang dapat melakukan tindakan kepada

dirinya sendiri seperti kepada orang lain. Dengan kata lain, seseorang dapat menjadikan dirinya sebagai objek dari tindakannya sendiri. (Kuswarno, 2009: 114).

Mekanisme seseorang sehingga dapat melihat dirinya sendiri sebagai objek adalah melalui pengambilan peran yang melibatkan proses komunikasi melalui gerakan vokal atau berbicara. Bahasa atau simbol-simbol signifikan diperlukan untuk memperoleh makna atau definisi segala sesuatu yang berada di sekitarnya. Dengan mempelajari simbol-simbol kelompoknya, seseorang dapat menginternalisasikan definisi suatu kejadian atau suatu benda tertentu ke dalam dirinya sendiri termasuk definisi yang dibuatnya sendiri (Kuswarno, 2009 : 114-115).

Mengikuti pemikiran Mead (Kuswarno, 2009 :115) proses sosial terdiri dari dua fase, yaitu “I” (Aku) dan “Me” (Daku). “Aku” merupakan kecenderungan individu yang impulsif, spontan dan pengalaman yang tidak terorganisasikan atau dengan kata lain merepresentasikan kecenderungan individu yang tidak terarah. Sedangkan “Daku” menunjukkan individu yang bekerjasama dengan orang lain, meliputi seperangkat sikap dan definisi berdasarkan pengertian dan harapan dari orang lain atau yang diterima dalam kelompok.

Pemikiran interaksi simbolik menjadi dasar untuk menjelaskan bagaimana makna atas simbol-simbol yang Duta Humas Polda Jabar 2018 pahami dan pikirkan menentukan tindakan mereka. Makna atas simbol yang mereka pahami akan semakin sempurna oleh karena interaksi di antara sesama Duta Humas atau interaksi dengan individu atau kelompok lain seperti contohnya pihak Kepolisian maupun publik kepolisian. Simbol-simbol yang diciptakan, dipikirkan dan dipahami mereka merupakan bahasa yang mengikat aktivitas di antara mereka dan dengan orang di luar kelompok mereka. Pandangan interaksi simbolik membantu menjelaskan bagaimana para Duta Humas Polda Jabar 2018 memandang dirinya sendiri khususnya sebagai Duta Humas Polri.

C. Metode

Penelitian ini menggunakan metode fenomenologi dan paradigma konstruktivisme. Fenomenologi dikenal sebagai metode berpikir yang mempelajari fenomena manusiawi (*human phenomenom*) tanpa mempertanyakan penyebab dari fenomena itu, realitas objektifnya, dan penampakkannya. Fenomenologi tidak beranjak dari kebenaran fenomena seperti apa yang tampak adanya, namun sangat meyakini bahwa fenomena yang tampak itu, adalah objek yang penuh dengan makna transedental. Oleh karena itu, untuk mendapatkan hakikat kebenaran, maka harus menerobos melampaui fenomena yang tampak itu (Kuswarno, 2009 : 2).

Di sisi lain, paradigma konstruktivisme menerangkan bahwa pengetahuan itu tidak lepas dari subjek yang sedang mencoba belajar untuk mengerti. Menurut Ardianto, konstruktivisme merupakan salah satu filsafat pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan kita adalah hasil konstruksi (bentukan) kita sendiri (Ardianto, 2007: 154).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : wawancara mendalam, obeservasi non partisipan, serta dokumentasi dan kepustakaan, dengan teknik

pengumpulan *key informant* secara *purposive sampling*. Subjek dari penelitian ini adalah seluruh anggota Duta Humas Polda Jabar 2018 yang berjumlah delapan orang, sedangkan objek dari penelitian ini adalah program Duta Humas Polda Jabar.

D. Hasil Pembahasan

Sebelum menjelaskan pembahasan utama maka terlebih dahulu dijelaskan pengertian mengenai motif. Motif berasal dari kata *movere* yang berarti penggerak atau mendorong untuk bergerak (Gunarsa, 1989 : 90). Dari sini motif diartikan sebagai pendorong atau penggerak dalam diri manusia yang diarahkan pada tujuan tertentu. Motif juga merupakan salah satu faktor penting untuk terwujudnya tingkah laku manusia. Dari penjelasan di atas menunjukkan bahwa motif merupakan kekuatan pendorong yang akan terus melekat pada diri manusia yang akan terus mendorong manusia untuk berbuat, bertindak, dan bertingkah laku untuk memenuhi tujuan yang dikehendaki.

Mengikuti pemikiran Schutz yang memaparkan bahwa dalam pembentukan intersubjektivitas diorientasi oleh dua motif yang berbeda yaitu:

- (1) Motif karena (*because motives*), yakni merujuk pada pengalaman masa lalu individu (aktor) karena berorientasi pada masa lalu.
- (2) Motif untuk (*in-order-to motives*), yakni merupakan tujuan yang digambarkan sebagai maksud, rencana, harapan, dan sebagainya yang berorientasi pada masa depan (Kuswarno, 2009 : 11)

Dalam konteks ini para Duta Humas Polda Jabar 2018 merupakan aktor yang melakukan tindakan sosial bersama aktor yang lainnya sehingga memiliki kesamaan dan kebersamaan dalam ikatan makna intersubjektif. Meskipun para Duta Humas Polda Jabar 2018 pada awalnya mengetahui dan mengikuti seleksi karena penawaran dari Paguyuban Mojang Jajaka Jawa Barat yang bekerja sama dengan Bidang Humas Polda Jabar, akan tetapi terdapat keberagaman motif yang mendorong mereka untuk pada akhirnya menerima penawaran tersebut dan mengikuti seleksi untuk menjadi Duta Humas Polri. Mengikuti pemikiran Schutz, peneliti membagi motif-motif tersebut ke dalam dua kategori motif, yaitu motif yang berorientasi ke masa lalu (*because motives*) dan motif yang berorientasi ke masa depan (*in-order-to motives*).

(1) *Because Motives*

Because motives merujuk pada pengalaman masa lalu individu (aktor) dalam hal ini para Duta Humas Polda Jabar 2018. Motif yang diungkapkan para informan tentunya akan

berbeda-beda sesuai dengan pengalaman mereka di masa lalu, diantaranya adalah mendapat penawaran dari Paguyuban Mojang Jajaka, berawal dari rasa penasaran dengan stigma negatif publik, termasuk keluarganya sendiri mengenai kepolisian, keinginan diri sendiri untuk mempelajari hal baru dan menganggapnya sebagai tantangan, passion di dunia kehumasan, hingga latar belakang pasangan yang berprofesi sebagai polisi menjadi motif masa lalu yang

melatarbelakangi para Duta Humas Polda Jabar 2018 untuk menjadi Duta Humas Polri.

(2) *In-order-to Motives*

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para informan mengenai apa tujuan atau motivasi mereka untuk menjadi Duta Humas Polri, maka dapat disimpulkan in-order – to motives para Duta Humas Polda Jabar 2018 menjadi beberapa motif.

Pertimbangan masa depan karir menjadi salah satu tujuan yang banyak dikemukakan oleh para informan, dari mulai tujuan untuk mendapatkan *coverage* hingga tujuan untuk mendapatkan banyak relasi di kepolisian baik untuk kepentingan karir sebagai *public relations*, kepentingan bisnis, hingga kesempatan karir untuk menjadi dokter polisi. Latar belakang pendidikan informan yang berbeda-beda juga tentunya mempengaruhi hal tersebut, dari mulai yang berstatus sebagai mahasiswa jurusan komunikasi khususnya kehumasan, perhotelan, hingga kedokteran. Status sebagai duta dari kepolisian juga dianggap menjanjikan untuk menambah portofolio guna mengikuti ajang *pageant*, hal ini juga tidak terlepas dari latar belakang para informan yang seluruhnya meniti karir di bidang *pageant* sebagai mojang daerahnya masing-masing.

Selain untuk pertimbangan karir masa depan, tujuan pengembangan diri juga menjadi hal yang banyak dikemukakan, dari mulai tujuan untuk meningkatkan kemampuan *public speaking*, menambah pengalaman serta wawasan mengenai dunia kepolisian, ingin meningkatkan rasa percaya diri, hingga ingin menyalurkan *passion* dalam dunia komunikasi khususnya kehumasan. Selain itu, tujuan ekonomi yaitu untuk menambah penghasilan juga menjadi salah satu motif yang dikemukakan oleh para informan dalam tujuannya menjadi Duta Humas Polri.

Selanjutnya adalah pembahasan mengenai pengalaman komunikasi para Duta Humas Polda Jabar 2018 selama bertugas menjadi Duta Humas Polri. Pengalaman dapat diartikan sebagai memori *episodic*, yaitu memori yang menerima dan menyimpan peristiwa yang terjadi atau dialami oleh individu pada waktu dan tempat tertentu, yang berfungsi sebagai referensi otobiografi (Daehler dan Bukatko, 1985 dalam Syah, 2003). Pengalaman juga merupakan sesuatu yang dialami. Melalui pengalaman, individu memiliki

pengetahuan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Schutz bahwa baginya tugas fenomenologi adalah menghubungkan antara pengetahuan ilmiah dengan kehidupan sehari-hari dan dari kegiatan di mana pengalaman dan pengetahuan itu berasal.

Dalam penelitian yang menggunakan fenomenologi, fenomenologi mempunyai fokus pada pengalaman sadar seorang individu. Pandangan fenomenologi tentang manusia adalah bahwa mereka mampu secara aktif menginterpretasikan pengalaman langsung mereka di lingkungannya sehingga mendapatkan suatu pemaknaan dan pemahaman sendiri. Hal ini ditekankan pada persepsi dan interpretasi dari pengalaman subjektif manusia. Dengan begitu, pengalaman dari individu adalah hal yang penting dalam mengkonstruksi pemaknaan atas suatu realitas.

Mengikuti pemikiran Schutz (Kuswarno, 2009: 110) tugas utama analisis fenomenologi adalah untuk merekonstruksi dunia kehidupan manusia yang “sebenarnya” dalam bentuk yang mereka sendiri alami. Realitas tersebut bersifat intersubjektif dalam arti bahwa anggota masyarakat berbagi persepsi dasar mengenai dunia yang mereka internalisasikan melalui sosialisasi dan memungkinkan mereka untuk melakukan interaksi atau komunikasi. Semua itu bersumber dari bagaimana seseorang memaknai pengalamannya.

Peneliti membagi pengalaman komunikasi para Duta Humas Polda Jabar 2018 menjadi tiga kategori, yaitu pengalaman komunikasi ketika sedang bertugas sebagai Duta Humas Polri, pengalaman komunikasi di media sosial sebagai Duta Humas Polri, serta pengalaman komunikasi sebagai Duta Humas Polri di lingkungan sekitar ketika sedang tidak bertugas.

Ketika menjadi seorang Duta Humas Polda Jabar 2018 para informan menerima sebuah persepsi dari instansi kepolisian dalam bentuk simbol-simbol bahwa ketika menjalankan tugas sebagai Duta Humas Polri mereka harus menampilkan sisi kepolisian yang ramah dan luwes, bertolak belakang dengan sisi yang biasanya dipersepsikan oleh publik yaitu polisi sebagai wajah yang kaku dan menyeramkan. Selain simbol-simbol berupa bahasa dalam bentuk pedoman dan harapan dari kepolisian, para Duta Humas Polda Jabar 2018 juga mendapatkan dan menggunakan simbol berupa pakaian dalam bentuk seragam batik dengan warna khas kepolisian yaitu nuansa hitam dan coklat, serta selempang bertuliskan “Duta Humas Polda Jabar”. Simbol-simbol tersebut digunakan ketika mereka sedang melaksanakan tugas, sehingga berfungsi sebagai lambang yang menunjukkan identitas mereka sebagai Duta Humas Polri.

Berdasarkan beragam pengalaman komunikasi ketika sedang bertugas yang dituturkan oleh para informan, beberapa di antara mereka mengungkapkan bahwa menjadi seorang Duta Humas Polri tidak terlepas dari berbagai pengalaman negatif, seperti ditolak, diabaikan, ditakuti karena datang dengan polisi, diremehkan oleh orang terdekat, hingga digoda oleh audiens. Namun, mereka menghadapi hal tersebut dengan berusaha mengontrol emosi, menunjukkan gesture yang ramah, sopan, dan menghampiri duluan, serta berusaha untuk tetap tersenyum. Para informan juga berusaha untuk menjalankan tugas sebaik-baiknya dengan berusaha mempersiapkan ilmu agar dapat nyambung dengan berbagai kalangan, berusaha memiliki sikap sambung rasa, menyesuaikan bahasa dengan audiens, menyisipkan humor, serta mempersiapkan diri untuk selalu siap ketika diminta berbicara di depan umum.

Dalam hal ini, kemampuan para Duta Humas Polda Jabar 2018 untuk merespons simbol berupa persepsi peran Duta Humas Polri yang bertugas untuk meluweskan image polisi dengan menampilkan sisi yang ramah, yang diberikan instansi kepolisian kepada mereka ketika berinteraksi, membentuk konsep diri mereka mengenai peran seorang Duta Humas Polri yang ideal dan sesuai dengan harapan kepolisian. Simbol berupa pakaian juga semakin menguatkan konsep diri mereka sebagai seorang Duta Humas Polri karena merupakan simbol identitas yang menunjukkan bahwa mereka merupakan bagian dari kepolisian.

Konsep diri *I* (Aku) yang cenderung impulsif dan spontan tidak dimunculkan oleh para Duta Humas Polda Jabar 2018 meskipun mereka mengaku emosi ketika mendapatkan perlakuan negatif. Sebaliknya, pemahaman mengenai konsep diri seorang Duta Humas Polri serta simbol berupa pakaian yang menunjukkan identitas mereka sebagai bagian dari kepolisian, kemudian mendorong mereka untuk berusaha menampilkan sisi *Me* (Daku) yang menunjukkan bentuk kerjasama individu dengan kepolisian, meliputi seperangkat sikap yang sesuai dengan harapan dari kepolisian atau yang dapat diterima dalam kepolisian. Sehingga, meskipun dihadapkan dengan situasi tidak mengenakan mereka tetap berusaha untuk menampilkan sisi positif serta berusaha untuk melakukan tugas dengan baik sesuai dengan harapan kepolisian.

Memiliki peran sebagai komunikator di era serba digital seperti sekarang ini, tentunya tidak dapat dilepaskan dari komunikasi di media sosial. Para Duta Humas Polda Jabar 2018 ini seluruhnya memiliki media sosial yang aktif serta memiliki banyak pengikut mengingat status mereka yang juga menjadi Mojang daerahnya masing-masing. Mereka

kerap kali mengunggah kegiatannya sebagai Duta Humas Polri beserta informasi dan edukasi mengenai program kepolisian.

Meskipun mereka mengaku tidak diharuskan secara langsung oleh pihak Polda Jabar untuk mengunggah konten komunikasi terkait kepolisian di media sosial pribadi, akan tetapi muncul kesadaran dari diri mereka sendiri untuk melakukan hal tersebut sebagai bagian dari peran mereka sebagai Duta Humas Polri. Dalam hal ini para Duta Humas Polda Jabar 2018 melihat dirinya sebagai seorang Duta Humas Polri yang bertugas sebagai komunikator dan memainkan peran tersebut melalui proses komunikasi, salah satunya di media sosial. Konsep diri yang terbentuk tersebut, tidak lepas dari definisi yang dibuat bersama orang lain yaitu pihak kepolisian.

Menyandang status sebagai Duta Humas Polri, membuat para Duta Humas Polda Jabar 2018 harus siap diasosiasikan dengan instansi kepolisian walaupun mereka bukan seorang anggota polisi. Kerap kali ketika sedang tidak bertugas, mereka mendapatkan beragam pertanyaan dari lingkungan sekitarnya mengenai kepolisian karena sudah dianggap sebagai bagian dari instansi tersebut.

Menurut hasil wawancara dengan para informan, beberapa mengaku aktif untuk mengkomunikasikan pesan, aturan, hingga kebijakan kepolisian kepada orang-orang di sekitarnya, bahkan hingga membela ketika ada pihak yang antipati ataupun meremehkan kepolisian. Beberapa di antaranya mengaku tidak secara aktif mengkomunikasikan pesan-pesan tersebut di lingkungan sekitarnya ketika sedang tidak bertugas, mereka lebih memilih mengkomunikasikan pesan tersebut secara halus dengan cara memberikan contoh yang baik seperti misalnya dengan taat berlalu lintas.

Mead (Kuswarno, 2009:114) menjelaskan bahwa kemampuan seseorang untuk merespon simbol membawa penjelasan mengenai konsep diri. Secara sosial seseorang dapat melakukan tindakan kepada dirinya sendiri. Dengan kata lain, seseorang dapat menjadikan dirinya sebagai objek dari tindakannya sendiri dan diri terbentuk dengan cara yang sama sebagai objek, yaitu melalui definisi yang dibuat bersama orang lain.

Dalam hal ini para Duta Humas Polda Jabar 2018 menjadikan dirinya objek dari tindakannya sendiri, yaitu mengkomunikasikan sesuatu dengan cara memberikan contoh yang baik kepada orang-orang di sekitarnya dimulai dari diri sendiri. Ketika para informan ingin mengkomunikasikan pentingnya memakai helm ketika berkendara, mereka terlebih dahulu menerapkannya ke dalam perilakunya sendiri meskipun sebelumnya mereka termasuk orang yang kerap kali melakukan pelanggaran.

Tindakan yang dilakukan para Duta Humas Polda Jabar 2018 menjelaskan bagaimana simbol-simbol berupa peraturan dan kebijakan kepolisian yang mereka pahami dan pelajari melalui interaksi dengan kepolisian menentukan tindakan mereka ketika berinteraksi dengan orang lain. Definisi mengenai peran seorang Duta Humas Polri yang dibuat bersama kepolisian juga membentuk konsep diri mereka, sehingga meskipun sedang tidak bertugas mereka tetap melihat dirinya sebagai seorang Duta Humas Polri dengan segala peran dan tanggung jawabnya untuk menjaga nama baik kepolisian.

Berbicara mengenai pengalaman dan peran mereka sebagai Duta Humas Polri, tentunya harus pula dilihat melalui sudut pandang peranan seorang humas atau *public relations* yang ideal. Menurut Dozier dan Broom (Ruslan, 2014 : 20-21) peranan seorang *public relations* atau humas dalam suatu organisasi dibagi menjadi empat kategori yaitu; (1) penasehat ahli, sebagai penentu ahli dalam mendefinisikan masalah, membuat perencanaan program, dan bertanggungjawab penuh atas pelaksanaan program komunikasi, (2) fasilitator komunikasi, sebagai penghubung, penerjemah, dan mediator antara organisasi dengan publik, (3) fasilitator proses pemecah masalah, membantu manajemen memecahkan masalah dengan menerapkan proses manajemen, (4) teknisi komunikasi, menulis siaran pers, karangan khas, artikel, membuat dan mengembangkan situs web, serta produksi berbagai pesan komunikasi.

Peranan para Duta Humas Polda Jabar 2018 sebagai seorang yang bertugas melaksanakan fungsi humas, menurut penjelasan di atas hanya sebatas menjadi fasilitator komunikasi yaitu sebagai penghubung antara Polda Jabar dengan publiknya dan mediator dalam menyampaikan berbagai informasi serta kebijakan kepolisian. Padahal idealnya para Duta Humas Polda Jabar 2018 dapat dimanfaatkan pula perannya sebagai teknisi komunikasi untuk membantu membuat konten komunikasi di media sosial baik itu akun media sosial Duta Humas Polda Jabar maupun akun media sosial pribadi mereka.

Tujuan utama dari penelitian fenomenologi adalah untuk mempelajari bagaimana fenomena dialami kesadaran, pikiran, dan dalam tindakan, seperti bagaimana fenomena tersebut bernilai atau diterima secara estetis. Fenomenologi mencoba mencari pemahaman bagaimana manusia mengkonstruksi makna dan konsep-konsep penting dalam kerangka intersubjektivitas. Intersubjektif karena pemahaman kita mengenai dunia dibentuk oleh hubungan dengan orang lain. Walaupun makna yang kita ciptakan dapat ditelusuri dalam tindakan, karya, dan aktivitas yang kita lakukan, tetap saja ada peran orang lain di dalamnya (Kuswarno, 2009 : 2).

Pandangan fenomenologi tentang manusia adalah bahwa mereka mampu secara aktif menginterpretasikan pengalaman langsung mereka di lingkungannya sehingga mendapatkan suatu pemaknaan dan pemahaman sendiri. Pengalaman dan pemberian makna merupakan kondisi yang berlangsung terus menerus dan berkelanjutan. Setiap pengalaman baru akan memberikan makna baru. Komunikasi adalah kendaraan yang digunakan untuk menunjukkan makna dari pengalaman yang diterima atau dirasakan individu adalah hal yang penting dalam menentukan konstruksi pemaknaan atas suatu realitas.

Dalam bagian ini peneliti berusaha untuk mengetahui bagaimana Duta Humas Polri dimaknai oleh para Duta Humas Polda Jabar 2018 yang telah melakukan tindakan berdasarkan makna yang ia miliki dan begitu juga memberikan makna atas apa yang mereka lakukan. Hal ini sesuai dengan Blumer dalam teori Interaksi Simbolik yang mengungkapkan bahwa manusia bertindak melalui sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka (Kuswarno, 2009 : 113).

Pembentukan makna Duta Humas Polri oleh para Duta Humas Polda Jabar 2018 dapat dikategorikan berdasarkan kriteria penilaian dalam seleksi, dari penilaian tersebut dapat memberikan gambaran output yang dapat dilihat oleh publik, kategori tersebut terbagi menjadi empat aspek yaitu aspek pengetahuan, kepribadian, kompetensi, dan kesadaran akan peran.

Menurut Notoatmojo (2003 : 131), pengetahuan merupakan hasil dari “tahu”, dan ini terjadi setelah orang melakukan penginderaan terhadap suatu objek tertentu, yang mana penginderaan ini terjadi melalui panca indera manusia yakni indera penglihatan, pendengaran, penciuman, rasa, dan raba yang sebagian besar pengetahuan diperoleh melalui mata dan telinga.

Dalam penelitian ini, makna yang dimaksud adalah bahwa Duta Humas Polri merupakan sosok yang memiliki wawasan yang luas khususnya memiliki pengetahuan mengenai kepolisian. Sebagai seorang representatif dan komunikator yang bukan berasal dari internal kepolisian, para Duta Humas Polda Jabar 2018 tentunya harus memiliki pengetahuan yang lebih mengenai kepolisian dibanding masyarakat sipil lainnya.

Menurut Mead (Kuswarno 2009 : 114), manusia dapat mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengalaman. Sebuah makna dipelajari melalui interaksi di antara orang-orang, dan makna tersebut muncul karena adanya pertukaran simbol-simbol dari kelompok sosial. Dalam setiap tugasnya, sesuai dengan pengalaman para informan, Duta Humas Polri dihadapkan dengan berbagai macam orang dari berbagai latar belakang, baik

yang tingkat wawasannya berada di atas mereka ataupun di bawah mereka. Oleh karena itu, mereka yang tadinya merupakan masyarakat sipil biasa harus memberikan usaha yang lebih untuk mempelajari dan mengembangkan wawasan khususnya mengenai kepolisian guna mendukung tugas mereka sebagai komunikator pesan kepolisian.

Selanjutnya adalah aspek kepribadian, Menurut Horton (Horton & Hunt, 1984 : 12) pengertian kepribadian merupakan keseluruhan sikap, perasaan, ekspresi, dan tempramen seseorang. Sikap, perasaan, ekspresi, dan tempramen seseorang akan terwujud dalam tindakan seseorang jika dihadapkan pada situasi tertentu. Setiap orang mempunyai kecenderungan berperilaku yang baku, atau berpola dan konsisten, sehingga menjadi ciri khas pribadinya. Sesuai dengan pemaparan di atas, Duta Humas Polri juga dimaknai sebagai mereka yang memiliki kepribadian yang baik serta sejalan dengan kepribadian seorang humas.

Para Duta Humas Polda Jabar 2018 memaknai tugas yang mereka lakukan sebagai komunikator dari pesan kepolisian yang ditampilkan dengan wajah yang ramah sehingga publik menjadi lebih tertarik dan diharapkan akan turut membangun *image* yang positif bagi kepolisian. Makna tersebut, sesuai dengan pemikiran Mead (Kuswarno, 2009 : 114) dipelajari melalui interaksi dengan kepolisian dan disempurnakan saat proses interaksi berlangsung, yaitu selama bertugas menjadi Duta Humas Polri. Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, Duta Humas Polri yang ideal digambarkan oleh para informan sebagai sosok yang ramah, memiliki *attitude* yang baik, berpenampilan menarik, bijaksana dalam bersikap, dermawan, melakukan sesuatu dengan hati, berkomitmen, dan sigap dalam bertindak.

Spencer dan Spencer (Uno, 2007 : 63) memberikan pendapatnya mengenai kompetensi yang merupakan karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan menjadi cara-cara berperilaku dan berpikir dalam segala situasi, dan berlangsung dalam periode waktu yang lama. Dari pendapat tersebut dapat dipahami bahwa kompetensi merujuk pada kemampuan seseorang dalam suatu pekerjaan. Dalam hal ini kompetensi yang dimaksud adalah kemampuan berkomunikasi dalam menjalankan peran utama seorang Duta Humas Polri sebagai komunikator.

Para informan memaknai kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang Duta Humas Polri adalah memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, mampu mem-presenting diri dengan baik, mampu masuk ke dalam berbagai kalangan mengingat publik kepolisian yang sangat beragam, dapat mengayomi masyarakat, memiliki *gesture* yang baik ketika berkomunikasi dan berinteraksi. Selain itu Duta Humas Polri juga harus memiliki

kemampuan untuk mempengaruhi opini publik demi membantu membangun image kepolisian yang positif serta mampu menjadi jembatan yang baik bagi kepolisian dengan publiknya.

Menurut Mead (Kuswarno 2009 : 114), manusia dapat mengerti berbagai hal dengan belajar dari pengalaman. Sebuah makna dipelajari melalui interaksi di antara orang-orang, dan makna tersebut muncul karena adanya pertukaran simbol-simbol dari kelompok sosial. Dalam hal ini, berdasarkan pengalaman para informan yang ketika bertugas menghadapi publik dari berbagai kalangan seperti anak sekolah, ibu-ibu, penghuni lapas, anak-anak binaan dinas sosial, anggota ormas, dan masyarakat umum lainnya serta dengan berbagai pengalaman negatif mereka ketika bertugas, mereka kemudian mengerti bahwa untuk menjadi seorang Duta Humas Polri dibutuhkan sebuah kemampuan berkomunikasi yang baik terutama kemampuan untuk dapat mempengaruhi opini publik. Makna tersebut tentunya juga tidak lepas dari definisi yang dibangun bersama pihak kepolisian mengenai tugas seorang Duta Humas Polri sebagai komunikator.

Aspek yang terakhir adalah makna mengenai kesadaran akan peran. Makna yang dipahami oleh para Duta Humas Polda Jabar 2018 mengenai tugas dan sosok Duta Humas Polri ideal tentunya membuat mereka menentukan sikap tertentu. Seperti yang diungkapkan oleh Blumer (Kuswarno, 2009 : 113) bahwa manusia bertindak terhadap sesuatu berdasarkan makna-makna yang ada pada sesuatu itu bagi mereka.

Pemikiran interaksi simbolik menjelaskan bagaimana makna atas simbol-simbol yang para Duta Humas Polda Jabar 2018 pahami dan pikirkan menentukan tindakan mereka. Makna atas simbol yang mereka pahami akan semakin sempurna karena interaksi dengan pihak lain seperti kepolisian dan juga publik yang mereka hadapi. Pandangan interaksi simbolik membantu menjelaskan bagaimana para informan memandang dirinya sendiri sebagai Duta Humas Polri.

Menurut hasil wawancara peneliti dengan para informan, tujuh dari kedelapan informan mengaku menjadi lebih menjaga sikap dan tindakan karena tidak ingin nama baik kepolisian tercoreng oleh mereka, lima diantaranya mengimplementasikan perubahan tersebut dalam bentuk mematuhi peraturan lalu lintas dan tidak melakukan pelanggaran hukum, serta satu diantaranya mengimplementasikannya ke dalam perilakunya sendiri untuk lebih disiplin dan tepat waktu. Makna yang mereka pahami mengenai Duta Humas Polri membuat mereka berusaha merefleksikannya ke dalam diri mereka sendiri dengan melakukan tindakan yang sejalan dengan makna yang dikonstruksikan tersebut.

Dari seluruh makna yang dikategorikan menjadi empat aspek tersebut terdapat kesamaan makna Duta Humas Polri yang diungkapkan oleh tujuh dari delapan Duta Humas Polda Jabar 2018, yaitu Duta Humas Polri dimaknai sebagai sosok yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat intersubjektivitas makna di antara para Duta Humas Polda Jabar 2018 tersebut sebagai seorang aktor yang melakukan kegiatan bersama, dalam hal ini yaitu menjadi komunikator untuk kepolisian khususnya Bidang Humas Polda Jabar.

E. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan atas “Konstruksi Makna Duta Humas Polri bagi Duta Humas Polda Jabar 2018” sebagai berikut, motif yang melatarbelakangi informan menjadi Duta Humas Polri dibagi menjadi dua kategori yaitu motif yang berorientasi pada masa lalu (*because motives*) dan motif yang berorientasi pada masa depan (*in-order-to motives*). Berdasarkan hasil wawancara yang termasuk ke dalam *because motives* diantaranya karena ditawarkan oleh pihak Paguyuban Mojang Jajaka Jawa Barat, penasaran dengan stigma negatif Polri, kemauan diri sendiri karena merasa tertantang, serta latar belakang pasangan sebagai polisi. Sedangkan yang termasuk dalam *in-order-to motives* adalah untuk menambah *coverage*, portofolio dan relasi bagi kepentingan karir di masa depan, untuk pengembangan diri, dan untuk menambah penghasilan.

Dalam pengalaman komunikasi yang dibagi menjadi tiga kategori yaitu pengalaman komunikasi ketika sedang bertugas sebagai Duta Humas Polri, pengalaman komunikasi di media sosial sebagai Duta Humas Polri, serta pengalaman komunikasi sebagai Duta Humas Polri di lingkungan sekitar ketika sedang tidak bertugas, para Duta Humas Polda Jabar 2018 merefleksikan konsep diri mereka sebagai Duta Humas Polri berdasarkan simbol-simbol yang mereka terima dari kepolisian, yaitu sebagai komunikator yang menampilkan image kepolisian dengan lebih ramah dan luwes, sehingga tercermin dalam tindakan mereka ketika melakukan pendekatan saat bertugas ataupun ketika mendapat penolakan. Mereka melihat dirinya sebagai seorang Duta Humas Polri dengan aktif berbagi informasi dan melakukan persuasi di media sosial dan memberikan contoh yang baik di lingkungan sekitarnya bahkan ketika sedang tidak bertugas.

Duta Humas Polri menurut para Duta Humas Polda Jabar 2018 dimaknai sebagai sosok yang memiliki wawasan yang luas khususnya mengenai kepolisian, memiliki

kepribadian yang baik seperti ramah, berpenampilan menarik, bijaksana dalam bersikap, dermawan, melakukan sesuatu dengan hati, berkomitmen, dan sigap dalam bertindak. Duta Humas Polri juga dimaknai sebagai sosok yang memiliki kompetensi dalam bidang komunikasi, serta menyadari perannya sebagai representatif instansi kepolisian dengan mengimplementasikannya ke dalam tindakan baik saat bertugas maupun saat sedang tidak bertugas.

2. Saran

Dari hasil penelitian ini peneliti menyarankan Bidang Humas Polda Jabar sebaiknya melakukan seleksi Duta Humas Polda Jabar secara terbuka untuk umum agar memperoleh motif dan latar belakang kandidat yang lebih beragam dan ideal, karena motif tersebut nantinya akan turut menentukan penilaian mereka terhadap dirinya sendiri dalam statusnya sebagai Duta Humas Polri. Menurut hasil penelitian yang dilakukan, Bidang Humas Polda Jabar belum memanfaatkan kemampuan *influency* para Duta Humas Polda Jabar 2018 di media sosial secara efektif, padahal mereka memiliki jumlah pengikut yang cukup banyak mengingat statusnya yang juga sebagai Mojang di daerahnya masing-masing. Sebaiknya Bidang Humas Polda Jabar menyiapkan pula konten komunikasi di media sosial sebagai bagian dari tugas Duta Humas Polri yaitu memberikan informasi, edukasi serta membangun opini publik yang positif mengenai kepolisian. Bidang Humas Polda Jabar juga sebaiknya melakukan evaluasi di setiap kegiatan para Duta Humas Polda Jabar 2018 untuk mengukur dan mengetahui sejauh mana pesan yang disampaikan diterima serta dipahami oleh publik yang menjadi target sasaran. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti program Duta Humas Polda Jabar ataupun Duta Humas Polri secara keseluruhan, dengan lebih mendalam hingga sampai ke tahap efektivitas dan dampak dari program tersebut bagi instansi kepolisian maupun masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianto, E. (2007). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Gunarsa, S. D. (1989). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Jakarta: Gunung Mulia.
- Horton, B. P., & Hunt, C. L. (1984). *Sosiologi (terj)*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswarno, E. (2009). *Metodologi Penelitian Komunikasi Fenomenologi Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitian*. Bandung: Widya Padjadjaran.
- Notoatmojo, S. (2003). *Pendidikan dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Radford, G. P. (2005). *On The Philosophy of Communications*. Belmont: Wadsworth.

- Ruslan, R. (2014). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Perkasa.
- Syah, M. (2003). *Psikologi Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Uno, H. B. (2007). *Teori Motivasi dan Pengukuran Analisis di Bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.