

Institusi Polri dan Perannya di Media Sosial

Danang Nurrahman A

Program Studi S1 Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya
dananga2@mhs.unesa.ac.id

FX. Sri Sadewo

Dosen S1 Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Surabaya
fsadewo@unesa.ac.id

Abstrak

Masalah yang diteliti adalah bagaimana representasi diri kepolisian di dunia maya. Tujuan penelitian memahami makna representasi diri kepolisian sebagai interaksi sosial antara kepolisian dan masyarakat melalui teks-teks percakapan yang tersebar di grup facebook 'Polisi Indonesia'. Subjek penelitian adalah grup facebook 'Polisi Indonesia'. Teknik pengumpulan data observasi dan wawancara. Data dianalisis menggunakan teori resistensi dan semiotika. Hasil penelitian adalah representasi diri kepolisian di dunia maya pada grup kelompok facebook 'Polisi Indonesia' (1) Dihadirkan melalui unggahan status tanpa disertai respon terhadap berbagai komentar dari netizen atau tanpa counter opini, (2) Mendorong antusiasme masyarakat media sosial (netizen) yang bergabung dalam grup Facebook 'Polisi Indonesia' sehingga membantu pihak kepolisian mengontrol aktivitas masyarakat dalam menggunakan media sosial dengan bijak, (3) Mempermudah pihak kepolisian menyampaikan informasi dan berita sesuai realita, (4) Membangun jembatan komunikasi sebagai pelayanan publik, (5) Memperbaiki citra negatif institusi kepolisian.

Kata Kunci : *Resistensi, Media Sosial, Semiotika*

Abstract

The problem examined is how self-representation of police in cyberspace. The aim of the study was to understand the meaning of self-representation of the police as a social interaction between the police and the community through conversational texts spread across the Facebook group 'Indonesian Police'. The research subjects were the Facebook group 'Indonesian Police'. Techniques for collecting observation and interview data. Data were analyzed using the theory of resistance and semiotics. The results of the study are self-representation of cyberspace in the 'Indonesian Police' facebook group group (1) Presented through status uploads without a response to various comments from netizens or without opinion counters, (2) Encouraging the enthusiasm of netizens who join in the Facebook group 'Indonesian Police' to help the police control community activities in using social media wisely, (3) Facilitate the police to convey information and news according to reality, (4) Build bridges of communication as public services, (5) Improve negative images police institution.

Key Words: *Keywords: Resistance, Social Media, Semiotics*

PENDAHULUAN

Di era global, kehadiran kepolisian tidak dapat dipisahkan dari masyarakat. Kepolisian lahir dari masyarakat maka dinamika hubungan antara kepolisian dan masyarakat sangatlah erat. Hubungan keduanya tidak hanya melalui interaksi keseharian, tetapi ditunjukkan pula melalui media massa dan media sosial.

Lewat unggahan di media sosial ditemukan pandangan jelek masyarakat tentang kasus-kasus hukum yang melibatkan kepolisian. Akibat tindakan negatif oknum-oknum polisi, muncul anggapan masyarakat bahwa institusi kepolisian tidak netral hanya memihak orang yang memiliki uang, korup, sombong, suka main perempuan, arogan, ingin menang sendiri, mudah emosi, dan lain-lain. Hal ini membuat tingkat kepercayaan masyarakat terhadap

kepolisian menjadi menurun, bahkan ada masyarakat yang sudah tidak percaya lagi terhadap polisi. Di media sosial citra polisi negatif.

Polri menyadari bahwa terdapat pandangan jelek tentang institusi Polri di masyarakat sehingga tingkat kepercayaan publik semakin menurun. Polisi berupaya membangun citra positif di media sosial. Kepolisian berkepentingan mengklarifikasi kasus-kasus yang ada di media sosial atau kepolisian melakukan counter opini. Salah satu media sosial yang digunakan menanggapi kasus-kasus salah satunya adalah grup facebook 'Polisi Indonesia'. Media sosial ini menarik dikaji sebab facebook 'Polisi Indonesia' menjadi representasi diri kepolisian berinteraksi dengan masyarakat di dunia maya.

Media sosial hadir dari perkembangan teknologi yang semakin canggih. Media sosial memiliki fungsi

penting bagi komunikasi. Media sosial sebagai fasilitator online yang menguatkan hubungan antar pengguna sekaligus sebagai sebuah ikatan sosial (Nasrullah, 2017). Media sosial sebagai "sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang membangun di atas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran user-generated content". Media sosial dan perangkat lunak sosial merupakan alat untuk meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi (to share), bekerja sama (to co-operate) diantara pengguna dan melakukan tindakan secara kolektif yang semuanya berada diluar kerangka institusional maupun organisasi (Haenlein, 2010). Facebook adalah media sosial sebagai situs jejaring sosial di mana user memperoleh izin untuk terkoneksi dengan cara membuat informasi yang bersifat pribadi, kelompok atau sosial sehingga dapat terhubung atau diakses oleh orang lain (Humas Kementerian Perdagangan, 2014).

Media sosial adalah dunia paling bebas menyampaikan pendapat. Seiring dengan perkembangan media sosial semiotika juga berkembang sebab semiotika di media itu terlihat dari pendapat, komentar positif dan negatif, kritik, hujatan para netizen. Dengan semiotika dapat dipahami makna-makna di balik teks, tanda, simbol sebagai representasi pikiran para netizen tentang realitas.

Semiotika adalah suatu disiplin yang menyelidiki semua bentuk komunikasi yang terjadi dengan sarana signs 'tanda-tanda' dan berdasarkan pada sign system (code) 'sistem tanda' (Littlejohn, 2009). Semiotika adalah ilmu dan metode analisis untuk mengkaji tanda. Semiotika sebagai discipline is simply the analysis of signs or the study of the functioning of sign system (ilmu tentang analisis tanda atau kajian tentang bagaimana sistem penandaan berfungsi). Semiotika sebagai a relationship among a sign, an object, and a meaning yaitu hubungan antara tanda, objek, dan makna (Littlejohn, 1996).

Analisis semiotika signifikasi tertuju pada sistem langue. Langue adalah kemampuan berbahasa yang ada pada setiap manusia yang sifatnya bawaan, namun pembawaan ini harus dikembangkan dengan lingkungan dan stimulus yang menunjang (Fikse, 1990). Signifikasi tidaklah sederhana sebagai relasi antara penanda dan petanda. Hubungan keduanya ada yang denotatif dan ada pula yang konotatif. Analisis semiotika komunikasi memfokuskan pada parole. Parole dipandang sebagai kombinasi yang memungkinkan subjek (pengguna bahasa) sanggup menggunakan tanda bahasa untuk mengungkap pikiran dan perasaan pribadinya (Eco, Umberto, 2009). Semiotika komunikasi melihat tanda bekerja di dalam proses perubahan tanpa henti. Dalam wacana semiotika proses tersebut dinamakan "semiosis tidak terbatas" (unlimited semiosis), yaitu proses penciptaan

rangkaian interpretasi yang tanpa akhir di dalam sebuah produksi dan reproduksi tanda. Semiotika komunikasi menekankan "produksi tanda" secara sosial (proses sosial) dan proses interpretasi tanpa akhir. Pemaknaan tanda merupakan proses kognitif, bukan proses struktural.

Praxis analisis semiotika dalam penelitian tentang representasi diri kepolisian di dunia maya adalah counter opini. Praktik ini untuk menghadapi komentar yang disampaikan oleh para netizen, Komentar melalui teks memiliki varian konten di antaranya isinya benar dan tidak benar, pro dan kontra, kritik dan saran, persepsi dan bukti.

Fenomena menarik terkait kepolisian dalam media sosial adalah resistensi. Selama ini masyarakat menstigma kepolisian sebagai institusi bercitra jelek. Hal ini disebabkan oleh banyaknya oknum kepolisian yang bertindak negatif dalam melaksanakan tugasnya sebagai penegak hukum dan penegak keamanan dan ketertiban masyarakat. Suap, permainan kasus dan sejenisnya seolah menjadi tindakan kepolisian secara terstruktur dan sistematis. Seiring dengan perkembangan media sosial pencitraan buruk atau negatif disampaikan melalui tersebut. Resistensi di media sosial berwujud menentang, melawan dalam wujud komentar, kritik, dan pendapat sinis terhadap kinerja kepolisian. Dalam perspektif Scott tujuan resistensi adalah memperkecil atau menolak sama sekali klaim-klaim yang diajukan kelas-kelas dominan. Tujuan resistensi dimaksudkan memperkecil atau menolak sama sekali klaim-klaim yang diajukan kelas-kelas dominan atau mengajukan klaim-klaim mereka sendiri dalam menghadapi kelas dominan.

Resistensi pada dasarnya menjelaskan terjadinya perlawanan oleh orang-orang yang mengalami ketidakadilan (Aldfathri Adlin, 2006). Perlawanan dapat berupa konflik, demonstrasi atau penyampaian aspirasi melalui surat-menyurat pada pihak-pihak terkait untuk menyuarakan keluhan yang mereka rasakan. Apapun bentuknya, resistensi adalah pernyataan sikap yang diaplikasikan melalui tindakan untuk melawan segala bentuk ketidakadilan. Henry A Landsberger(1981) mengemukakan gerakan protes merupakan reaksi kolektif melawan kedudukan rendah yang rentan terhadap ketidakadilan baik yang berhubungan dengan status sosial, ekonomi maupun politik.

Resistensi yang direalisasikan dalam bentuk teks dan diunggah oleh para netizen adalah resistensi tertutup. Resistensi ini bentuknya simbolis atau ideologis seperti gosip, fitnah, penolakan terhadap kategori-kategori yang dipaksakan kepada masyarakat, serta penarikan kembali rasa hormat kepada pihak penguasa (Scott, James, 1981).

Resistensi oleh masyarakat terhadap polisi dan praktik counter opini oleh kepolisian menunjukkan

proses-proses sosial yang ditampilkan melalui teks. Fungsi analisis semiotika sosial mengungkap makna-makna di balik teks itu. Tujuannya adalah mengidentifikasi sifat interaksi sosial masyarakat dan kepolisian di dunia maya serta menemukan sifat relasi sosial di antara keduanya seperti pro aktif atau sebaliknya reaktif.

METODE PENELITIAN

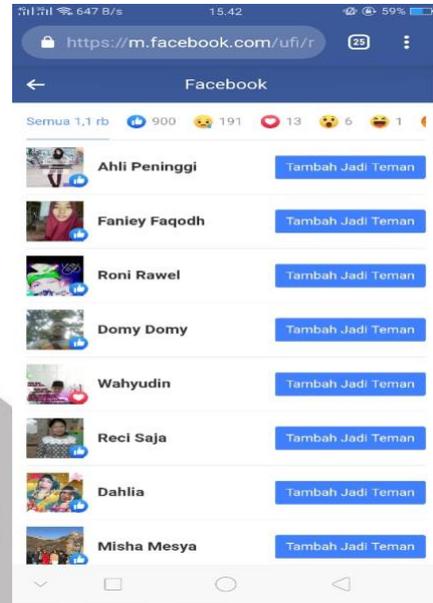
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan perspektif pendekatan semiotika untuk mengungkap makna-makna di balik teks yang diunggah di dunia maya. Subjek penelitian adalah grup facebook 'Polisi Indonesia'.

Pengumpulan data melalui pengamatan. Data primer diperoleh melalui membaca teks-teks percakapan dan gambar para netizen yang ada di group facebook 'Polisi Indonesia'. Serangkaian teks percakapan dan gambar discreenshot untuk dijadikan koleksi data penelitian. Data sekunder berfungsi untuk menambah bahan bacaan terkait dengan tema penelitian ini diperoleh melalui bacaan dokumen-dokumen berita, jurnal, buku, dan penelitian ilmiah seperti skripsi, dan tesis.

Data penelitian dianalisis dengan menggunakan teori resistensi untuk mengungkap karakteristik resistensi. Untuk memberikan makna atas berbagai sebaran teks dan gambar di media sosial dianalisis lebih mendalam dengan mengadaptasi analisis semiotika sosial. Ada tiga hal yang dicermati dalam kerangka kerja analisis semiotika sosial yakni medan wacana merujuk pada tindakan sosial, pelibat wacana merujuk pada pengidentifikasian pihak yang terlibat dalam pembicaraan serta kedudukannya dan mode wacana merujuk pada pilihan bahasa.

PEMBAHASAN

Unggahan kasus pengeroyokan polisi memunculkan banyak komentar dari netizen. Dari unggahan berita oleh admin dan komentar netizen dapat dilihat bahwa sebenarnya banyak netizen yang juga merespon unggahan status tersebut, namun hanya menggunakan simbol berupa emotikon hingga sebanyak 1.100 dengan rincian emotikon like sebanyak 900, emotikon wajah sedih sebanyak 191, emotikon simbol love sebanyak 13, emotikon wajah terkejut sebanyak 6, emotikon wajah tertawa sebanyak 1, dan emotikon wajah marah kesal sebanyak 1, dan ada pula yang membagikan berita tersebut hingga 4 kali. Berikut ini kutipan layar yang digunakan untuk melihat rincian respon berupa simbol emotikon:



Gambar 1. Rincian Respon Berupa Simbol Emotikon

Berdasarkan temuan data ini disimpulkan bahwa tidak semua netizen ingin berinteraksi secara tersirat seperti netizen yang lainnya, tetapi mengekspresikan tanggapannya melalui simbol (interaksi simbolik). Terhadap peristiwa pengeroyokan polisi ialah tidak semua masyarakat berpikiran negatif terhadap pihak kepolisian walaupun tidak sedikit dari kalangan masyarakat yang memiliki pikiran negatif terhadap kepolisian bahkan ada yang memiliki dendam pribadi kepada polisi.

Hasil analisis terhadap unggahan kasus pengeroyokan polisi adalah komentar netizen dikelompokkan menjadi 2 yaitu netizen yang bersimpati terhadap kepolisian dan netizen yang antipati terhadap polisi. Netizen yang bersimpati komentarnya positif yakni mendoakan untuk kesembuhan sang polisi yang menjadi korban pengeroyokan. Netizen yang antipati komentarnya negatif yaitu pengeroyokan adalah main hakim sendiri sebagai pernyataan sikap ketidakpuasan atas kinerja institusi polisi. Interaksi yang terjadi di dunia maya ini memberikan arti dunia eksistensi kepolisian terlepas dari persoalan masyarakat yang simpati dan masyarakat yang antipati. Bentuk interaksi berdasarkan analisis terhadap fakta di group facebook 'Polisi Indonesia' maka representasi diri kepolisian di dunia maya menghasilkan interaksi sosial asosiatif dan disosiatif.

Unggahan kasus kecelakaan antara truk dan mobil polisi memicu reaksi antusiasme kelompok netizen lainnya untuk turut serta berargumentasi. Gambar di

bawah ini adalah gambar tangkapan layar (screenshot atau capture) mengenai postingan netizen yang memicu reaksi kelompok netizen lainnya



Gambar 2. Screenshot Rekaman Video Kecelakaan Truk Vs Mobil Polisi

Unggahan tersebut memicu komentar dari pihak kepolisan kelompok pemuda, dan mahasiswa. Komentar yang dituliskan pun berbagai macam bentuknya. Masyarakat berkomentar ada yang berbentuk sebuah tulisan 'kata', simbol (emoticon), dan gambar meme (komik). Banyaknya komentar dari berbagai kalangan masyarakat juga dapat memicu komentar dari masyarakat lainnya. Hal tersebut tak luput karena adanya masyarakat yang pro dan kontra pihak kepolisan ataupun sopir truk, ada pula yang netral. Berikut ini temuan data yang diambil oleh peneliti dengan menggunakan screenshot di gadget.

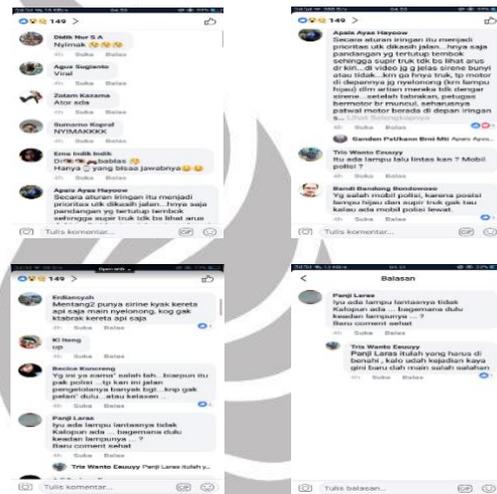


Gambar 3. Screenshot Komentar Netizen

Berdasarkan kutipan-kutipan layar (screenshot) di atas dapat dijelaskan bahwa kumpulan komentar dari

masyarakat perihal cuplikan video tersebut menimbulkan persepsi yang netral, pro, maupun kontra. Menariknya adalah netizen itu adalah orang kepolisan. Hal ini dilakukan sebagai counter opini untuk membangun citra positif kepolisan. Jadi dalam bentuk interkasi disosiatif antara masyarakat dan kepolisan pada kasus kedua ini sedikit berbeda dengan kasus pertama. Perbedaannya pada kasus kedua pihak kepolisan telah di group facebook 'Polisi Indonesia' sudah memberikan tanggapan (counter opini).

Unggahan ketiga adalah aksi damai 22 Mei 2019. Postingan ini memunculkan banyak komentar.



Gambar 4. Komentar Netizen Aksi Damai 22 Mei 2019

Dari analisis terhadap komentar-komentar para netizen setelah kasus tersebut diunggah didapatkan bentuk interkasi asosiatif dan disosiatif. Interaksi asosiatif ditunjukkan oleh komentar menghujat para demonstran, membenarkan kepolisan membubarkan massa demonstran, salut kepada kinerja kepolisan. Interaksi disosiatif ditunjukkan oleh komentar netizen dari kalangan FPI. Dalam aksi itu kepolisan bertindak tidak profesional, melakukan tindak kekerasan terhadap aksi massa. Komentar negatif ini wajar sebab FPI merupakan organisasi yang selama ini tindakan-tindakannya lebih kepada tindakan reaktif atas kebijakan-kebijakan pemerintah. Hal menarik adalah atas komentar negatif yang memperburuk citra polisi tidak ditemukan counter opini.

PENUTUP
Kesimpulan

Representasi diri kepolisan di dunia maya melalui grup facebook 'Polisi Indonesia' memiliki makna sebagai berikut kehadiran melalui unggahan status tanpa disertai respon terhadap berbagai komentar dari

netizen atau tanpa counter opini ; mendorong antusiasme masyarakat media sosial (netizen) yang bergabung dalam grup Facebook 'Polisi Indonesia' sehingga dapat membantu pihak kepolisian mengontrol aktivitas masyarakat dalam menggunakan media sosial dengan bijak; mempermudah pihak kepolisian menyampaikan informasi dan berita sesuai realita ; membangun jembatan komunikasi sebagai pelayanan publik; dan memperbaiki citra negatif di kubu institusi kepolisian.

Rekomendasi atas hasil riset adalah untuk mengembangkan efektivitas grup facebook 'Polisi Indonesia' sebaiknya pengurus grup facebook 'Polisi Indonesia' seharusnya merupakan internal dari institusi kepolisian ; masyarakat maupun anggota Polri yang ingin bergabung dalam grup harus benar-benar disaring dengan cara melihat profil akun yang dilakukan oleh pengurus grup tersebut ; anggota Polri maupun masyarakat ataupun pengurus grup facebook 'Polisi Indonesia' harus turut aktif dalam beropini.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan sehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. FISIP. Universitas Airlangga. Volume 1 nomor 1 Januari 2013 (diakses pada 08 Februari 2019).

Eco, Umberto, 2009, *A Theory of Semiotics*, penerjemah: Inyik Ridwan Muzir, Yogyakarta, Kreasi Wacana.

Haenlein, Michael; 2010, *Business Horizons: Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media" Vol. 53 halaman 59-68*, Paris: Leslie A. Morgan and Suzanne R. Kunkel. 2007. *Aging, Society, and the Life Course*. New York. Springer Publishing Company, LLC

Littlejohn, Stephen W, 1996, *Theories of Human Communication*, New York, Wadsworth Publishing Company.

——— Foss, Karen A., 2009, *Encyclopedia of Communication Theory*, London, Sage Publication.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia no. 43 tahun 2004 Tentang Pelaksanaan Upaya Peningkatan Kesejahteraan Sosial Lanjut Usia

Pribadi, Farid. 2018. Komodifikasi Derita Korban Bencana. *The Journal of Society and Media*. Vol.2(2) 146-153

Tim Pusat Humas Kementerian Perdagangan RI, 2014, *Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kemantrian Perdagangan RI*, Jakarta, Pusat Humas Kementerian Perdagangan RI.