

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang masalah**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki rentang luas wilayah 1.910.931,32 km<sup>2</sup> dengan 17.504 pulau didalamnya, dengan 5 pulau besar ; Jawa, Sumatera, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua yang menjadi sentral wilayah dari total populasi penduduk keseluruhan sebanyak 237.641.326 sesuai data sensus penduduk tahun 2010. (*bps.go.id*, 2016)

Keamanan merupakan salah satu faktor penting yang membangun stabilitas kehidupan masyarakat dalam suatu negara yang memberikan dampak langsung terhadap kesejahteraan lingkungan, yang juga berpengaruh secara tidak langsung terhadap seluruh aspek perkembangan baik perekonomian dan sosial-budaya yang ada.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) menjadi badan penanggung jawab keamanan masyarakat sipil di Indonesia. POLRI diberikan kewenangan dan juga tanggung jawab untuk mengatur dan melayani masyarakat guna mewujudkan kehidupan bangsa seperti apa yang diamanatkan dalam UUD 1945. Oleh karena itu, didalam tubuh organisasi POLRI dibagi menjadi divisi-divisi yang menangani berbagai kemungkinan permasalahan yang dapat terjadi di lingkungan masyarakat seperti hukum, keamanan teritorial, intelijen, lalu-lintas, hingga pengayoman masyarakat.

Dalam pelaksanaan tugas yang mencakup seluruh wilayah yang begitu luas di Indonesia, POLRI juga dibagi menjadi badan kepolisian yang tersebar sesuai dengan pembagian wilayah secara administratif, meliputi Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (POLDA) yang menangani masing-masing provinsi, yang membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (POLRES) dalam penanganan wilayah kabupaten, dan terbagi lagi menjadi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (POLSEK) yang menangani wilayah kecamatan. Pembagian wilayah administratif ini bertujuan untuk dapat memaksimalkan tugas-tugas POLRI

sebagai pusat komando pelaksanaan tugas kepolisian di Indonesia. (*polri.go.id*, 2016)

Berdasarkan data statistik catatan kriminal dari badan pusat statistik nasional, selama periode tahun 2012 - 2014, jumlah kejadian kejahatan atau tindak kriminalitas di Indonesia berfluktuasi. Data di Biro Pembinaan dan Operasional Mabes Polri memperlihatkan jumlah kejadian kejahatan (*crime total*) pada tahun 2012 sebanyak 341.159 kasus, meningkat menjadi sebanyak 342.084 kasus pada tahun 2013 dan menurun pada tahun 2014 menjadi 325.317 kasus. (*bps.go.id*, 2015).

Dalam rangka lebih cepat memberikan pelayanan kepada masyarakat, POLRI telah bekerjasama dengan PT Telekomunikasi Indonesia (Telkom) untuk melaksanakan launching layanan *call center* 110. Kehadiran Layanan *call center* 110 POLRI ditujukan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap terselenggaranya layanan keamanan publik. Dalam penyelenggaraan layanan *call center*, telah disiapkan sebuah sistem aplikasi yang dapat memungkinkan pencatatan / perekaman setiap interaksi POLRI & masyarakat, sehingga dimungkinkan pengendalian respon kebutuhan masyarakat terhadap POLRI. Sistem tersebut direncanakan akan membuka saluran melalui telepon, sms, email, fax dan media sosial yang didukung oleh jaringan Telkom Group di Indonesia. Masyarakat yang nantinya melakukan panggilan ke nomor akses 110 akan langsung terhubung ke agen yang akan memberikan layanan berupa informasi, pelaporan (kecelakaan, bencana, kerusakan, dll.) dan pengaduan (penghinaan, ancaman, tindak kekerasan dll.). (*polri.go.id*, 2016)

Indonesia dikenal sebagai negara dengan warga yang aktif menggunakan telepon genggam, internet, dan media sosial. Dikutip dari laman *We Are Social Singapore*, dari data yang dihimpun sejak Januari 2014 s.d. Januari 2015 terhitung sebanyak 308,2 juta nomor pengguna layanan telepon seluler (121% dari total populasi; 1 orang dapat menggunakan lebih dari 1 nomor) dan pengguna internet sebanyak 72,7 juta orang (28% dari total populasi).

Melihat kemajuan teknologi dan informasi di Indonesia, layanan *call center* 110 POLRI akan berfungsi sangat efektif untuk lebih memaksimalkan pelayanan POLRI kepada masyarakat, dengan mengajak masyarakat untuk lebih pro-aktif dalam menghubungi kepolisian terkait penanganan hal-hal yang bersifat darurat dan membutuhkan respon petugas dengan cepat. Dengan demikian, layanan *call center* 110 POLRI akan berfungsi dengan optimal sesuai dengan potensi yang diharapkan, dan berbanding searah dengan efektivitas dari pelayanan yang dilakukan POLRI.

Ditinjau dari segi efektivitas, layanan *call center* 110 POLRI ini masih belum mencapai titik pencapaian seperti yang diharapkan. Kepala Biro Operasional POLDA Metro Jaya, Kombes Pol. Daniel Pasaribu menjelaskan bahwa layanan *call center* 110 POLRI masih aktif sampai sekarang, namun jarang digunakan (untuk melapor) oleh masyarakat. Pihak kepolisian juga masih mencari penyebab kurang aktifnya masyarakat dalam mendukung program ini, dengan meninjau ulang penggunaan layanan *call center* 110 POLRI. Pihak kepolisian juga terus berusaha memberikan imbauan kepada masyarakat, dengan cara mensosialisasikan kembali adanya layanan *call center* 110 POLRI, untuk mempermudah pengaduan masyarakat kepada kepolisian. (*megapolitan.kompas.com*, 2015)

Media sosialisasi yang dapat dimanfaatkan disini adalah melalui internet dan sosial media, ditinjau dari data keaktifan masyarakat Indonesia seperti yang telah disebutkan sebelumnya. Video merupakan media yang ideal karena bersifat dinamis dan lebih kaya dengan unsur visual dibandingkan dengan media penampil visual lainnya yang dapat ditampilkan melalui internet dan sosial media seperti poster, banner, maupun media digital lainnya.

Melihat permasalahan yang ada bahwa diperlukan adanya sosialisasi yang lebih aktif dan menarik kepada masyarakat untuk dapat mendukung tentang layanan *call center* 110 POLRI ini, guna membantu kinerja petugas kepolisian dalam meningkatkan pelayanan dan pengamanan untuk lebih menekan pertumbuhan angka kriminalitas yang ada, menjadikan alasan

utama dari penulis untuk mengangkat hal ini menjadi topik dalam tugas akhir.

## **1.2 Permasalahan**

### **1.2.1 Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah yang dijadikan pokok bahasan merujuk pada latar belakang yang telah dijelaskan yaitu :

- a. Angka catatan kriminalitas di Indonesia yang terbilang tinggi.
- b. Masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam turut serta mendukung program layanan *call center* 110 POLRI.
- c. Perlunya sosialisasi ulang kepada masyarakat tentang adanya layanan *call center* 110 POLRI dan penggunaannya.

### **1.2.2 Rumusan masalah**

Adapun rumusan masalah yang berasal dari identifikasi masalah yang telah diuraikan yaitu :

- a. Bagaimana strategi perancangan video iklan layanan masyarakat sebagai media yang digunakan dalam meningkatkan efektivitas sosialisasi layanan *call center* 110 POLRI kepada masyarakat?

## **1.3 Ruang lingkup**

Ruang lingkup penelitian tentang perancangan tugas akhir ini akan dibatasi pada pembuatan video iklan layanan masyarakat sebagai media sosialisasi layanan *call center* 110 POLRI yang dilakukan sejak bulan Januari 2016 s.d. Juli 2016, dan mengacu pada fenomena permasalahan yang diambil selama kurun waktu tersebut, dengan masyarakat pengguna telepon seluler, internet dan sosial media di Indonesia sebagai target audiens.

## **1.4 Tujuan Perancangan**

Tujuan dari perancangan video iklan layanan masyarakat ini adalah untuk memberikan informasi tentang layanan *call center* 110 POLRI kepada masyarakat, dan mengajak masyarakat untuk tidak hanya sekedar mengetahui adanya layanan *call center* 110 POLRI, namun lebih tanggap dan memberikan dukungan dalam penggunaannya, guna meningkatkan efektivitas kinerja petugas kepolisian dalam menekan pertumbuhan angka kriminalitas yang ada.

## **1.5 Cara pengumpulan data dan analisis**

### **1.5.1 Metode pengumpulan data**

#### **a. Observasi**

Observasi dalam konteks penelitian ilmiah adalah studi yang disengaja dan dilakukan secara sistematis, terencana, terarah pada satu tujuan dengan mengamati dan mencatat fenomena atau perilaku satu atau sekelompok orang dalam konteks kehidupan sehari-hari dan memperhatikan syarat-syarat penelitian ilmiah (Heru, 2006).

Observasi dilakukan sebagai penentuan lokasi tinjauan penelitian yang tepat dan paling sesuai dalam pengumpulan data yang dibutuhkan. Penentuan lokasi dinilai dari aspek adanya subyek narasumber yang berkompeten, serta kelengkapan sumber data yang lengkap dan relevan terkait penelitian yang dilakukan.

#### **b. Wawancara**

Pengertian Wawancara adalah suatu proses yang mengharuskan penafsiran dan penyesuaian terus-menerus. Wawancara adalah salah satu cara untuk mencari fakta dengan mengingat dan merekonstruksi sebuah peristiwa, mengutip pendapat dan opini narasumber. (Suhandang, 2004)

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi dan memperoleh data yang relevan dari sumber yang berkompeten

sesuai dengan permasalahan yang diangkat, dengan subyek dari Divisi Hubungan Masyarakat Kepolisian Negara Republik Indonesia (Div Humas POLRI), dan sumber ahli lainnya yang dapat mendukung keakuratan data yang dibutuhkan.

c. Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Nazir, 2003: 27)

Studi pustaka dilakukan untuk mendalami data yang berkaitan dengan perancangan, seperti teori, data statistik, dan data lainnya melalui buku, literatur, artikel, jurnal, dan sebagainya.

d. Kuesioner

Kuesioner dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan yang sudah disiapkan terlebih dahulu kepada responden yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian responden diarahkan ke suatu jawaban untuk kemudian dihitung. Metode kuesioner merupakan cara pengumpulan data yang dapat mencakup lingkup luas dalam waktu relatif singkat (Soewardikoen, 2013: 25).

Kuesioner dilakukan untuk menunjang informasi yang diperlukan dalam perancangan melalui responden, yaitu masyarakat pengguna telepon seluler, internet, dan media sosial dengan kalkulasi perbandingan jumlah responden dengan populasi yang ada menurut teori data kuantitas yang sesuai.

### **1.5.2 Analisis**

#### **a. Matriks Perbandingan**

Matriks perbandingan digunakan sebagai metode analisis karena dapat digunakan sebagai sarana pembandingan dari video iklan layanan masyarakat yang sudah ada dan berhasil, untuk dapat diterapkan kedalam perancangan tugas akhir ini.

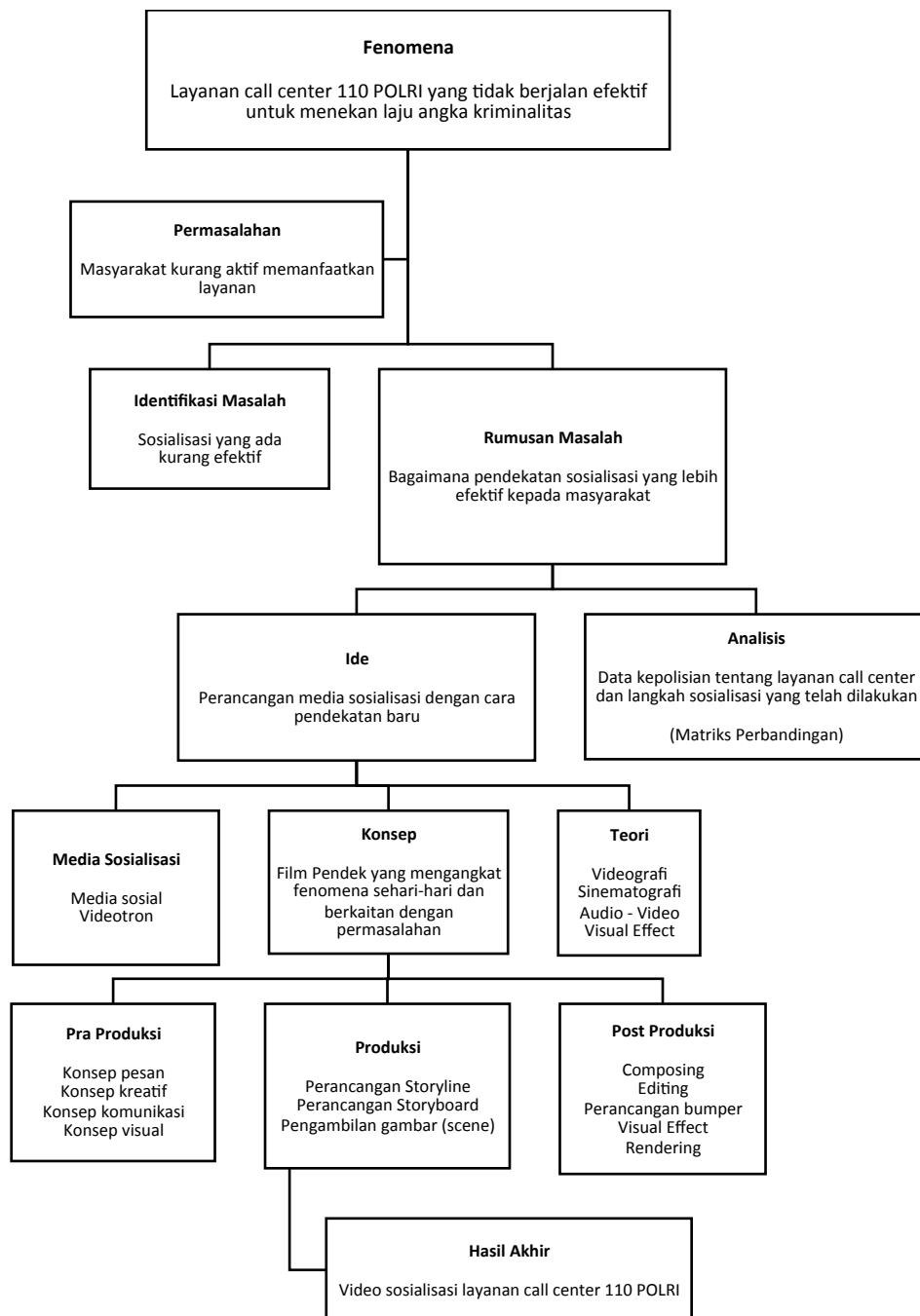
#### **b. STP**

Analisis STP digunakan sebagai metode analisis untuk mengetahui secara tepat, lebih kepada siapa iklan sosialisasi masyarakat ini ditujukan, pada media seperti apa iklan ini dipublikasikan, dan dimana saja iklan ini akan dipasang untuk mendapatkan hasil yang efektif dan efisien.

### **1.6 Kerangka Perancangan**

Kerangka Perancangan menjelaskan alur perancangan yang digambarkan dengan bagan terstruktur tentang bagaimana perancangan video akan dibuat, dimulai dari permasalahan yang diangkat tentang layanan *call center* 110 POLRI hingga hasil akhir perancangan seperti yang diajukan oleh penulis berupa video iklan layanan masyarakat.

Tabel 1.1 Skema perancangan tugas akhir  
(Dokumentasi pribadi)



## 1.7 Pembabakan

Pembabakan menjelaskan tentang gambaran singkat dari tiap bab yang dibuat dalam proses Perancangan tugas akhir yang diajukan penulis, dan disusun berdasarkan sistematika penulisan sesuai dengan struktur penulisan



laporan tugas akhir yang dijelaskan dalam buku panduan tugas akhir, dengan rincian sebagai berikut :

a. BAB I Pendahuluan

Pendahuluan terdiri atas latar belakang masalah, permasalahan; identifikasi masalah dan rumusan masalah, ruang lingkup, tujuan perancangan, cara pengumpulan data dan analisis; metode pengumpulan data dan analisis, kerangka perancangan, dan pembabakan dari perancangan video iklan layanan masyarakat tentang layanan *call center* 110 POLRI.

b. BAB II Dasar Pemikiran

Dasar Pemikiran terdiri atas teori-teori yang dijadikan acuan sesuai dengan konsep yang digunakan dalam proses perancangan tugas akhir, yang meliputi teori strategi komunikasi, media komunikasi, sinematografi, videografi, audio-video, dan teori-teori lain yang dapat diperlukan dalam proses perancangan nantinya.

c. BAB III Data dan Analisis Masalah

Data dan Analisis Masalah terdiri atas rincian data yang digunakan dalam perancangan tugas akhir dan analisis dari data yang telah diperoleh untuk menghasilkan konsep yang sesuai dan dapat digunakan dalam perancangan.

Adapun rincian dari data yang digunakan, antara lain :

1. Data tentang layanan *call center* 110 POLRI
2. Data khalayak sasaran, meliputi demografis, psikografis, dan *behavior*
3. Data tentang sosialisasi layanan *call center* 110 POLRI yang telah ada dan pernah disosialisasikan sebelumnya
4. Data hasil observasi, wawancara, dan kuesioner

Sedangkan dalam tahap analisis data akan menggunakan metode yang relevan dan dapat menghasilkan konsep sesuai tujuan dari perancangan tugas akhir, yaitu :

1. Matriks Perbandingan
2. STP

d. BAB IV Konsep dan Hasil Perancangan

Konsep dan Hasil Perancangan terdiri atas konsep yang telah diperoleh dari tahap analisis data yang telah dilakukan sebelumnya; dan hasil perancangan sesuai dengan konsep yang telah dibuat.

Pada sub-bab Konsep terdiri atas rincian konsep yang akan digunakan, yaitu :

1. Konsep pesan ; film pendek

Video berdurasi singkat yang menampilkan pesan secara tersirat tentang pentingnya untuk menggunakan layanan *call center* 110 POLRI dalam keadaan darurat.

2. Konsep kreatif ; pendekatan komunikasi yang ditampilkan dalam film

Menggunakan pendekatan komunikasi yang banyak digunakan oleh khalayak dalam keseharian, mencakup tren sosial, fenomena yang sedang terjadi, dan sebagainya.

3. Konsep media ; jenis media yang dapat dijadikan sarana publikasi dari video

Melalui budaya yang sedang berkembang; sosial media, website POLRI, televisi; baik *on-air* atau *off-air*, dan videotron.

4. Konsep Visual ; pendekatan visual yang mendukung konsep kreatif

Mencakup penggunaan tipografi, efek visual, dan *motion graphic* yang digunakan sebagai elemen pendukung dan menambah nilai estetis

Sedangkan pada sub-bab Hasil Perancangan menjelaskan tentang pengembangan dari konsep yang telah dibuat untuk dieksekusi sebagai tahap produksi, hingga *output* yang dihasilkan berupa bentuk final dari video iklan layanan masyarakat tentang layanan *call center* 110 POLRI.

Adapun yang dibahas dalam sub-bab Hasil Perancangan terdiri atas:

1. *Storyline* ; alur cerita yang dibawakan, mengacu pada konsep kreatif
2. *Storyboard* ; pengembangan dari *storyline* yang diaplikasikan kedalam *scene* berupa bagan yang dijadikan acuan dalam pengambilan gambar
3. Pengambilan gambar ; tahap eksekusi dari *storyboard*
4. Pasca produksi ; proses pengolahan gambar yang telah diperoleh dari pengambilan gambar, terdiri atas :

- a. *Composing*

Penyatuan *scene* untuk digabungkan secara berurutan (*sequential*) sesuai dengan alur cerita.

- b. *Editing*

Proses penyuntingan dari keseluruhan *scene* yang telah diurutkan sebelumnya, dan penerapan elemen-elemen efek visual yang telah dibuat dalam konsep video.

- c. *Rendering*

Proses pencetakan video sebagai tahap final, menyesuaikan format video sesuai konsep untuk dijadikan sebagai *output* sebagai hasil akhir dari perancangan tugas akhir.

- e. BAB V Penutup

Penutup terdiri atas kesimpulan dan saran yang didapatkan penulis, oleh pembimbing dan penguji pada saat pelaksanaan sidang akhir sebagai bentuk evaluasi dari perancangan tugas akhir yang diajukan.