

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kegiatan humas, komunikasi persuasif sangat dibutuhkan untuk mengubah kepercayaan, sikap dan perilaku masyarakat. Kegiatan kehumasan bukan hanya dilakukan saat dibutuhkan saja, karena dalam hal ini satu pihak menginginkan pihak lain untuk melakukan atau mempercayai sesuatu dan itu dilakukan lewat komunikasi. Sasaran humas dalam kegiatannya adalah publik, humas bertanggung jawab untuk memberikan informasi, mendidik, meyakinkan, meraih simpati, dan membangkitkan ketertarikan publik akan sesuatu atau membuat mengerti dan menerima sebuah situasi. Seorang humas dalam mempengaruhi publik melalui penyajian pesan komunikasi yang disampaikan tidak boleh dilakukan secara paksaan. Jika mempengaruhi publik, penyajian pesan komunikasi itu harus dapat menumbuhkan kesadaran dalam diri sehingga kegiatan yang dilakukan timbul berdasarkan kemauan, bukan akibat dari penerimaan pesan komunikasi tersebut.

Pada saat ini pandemi *covid - 19* di Indonesia khususnya di Kota Cirebon belum sepenuhnya teratasi secara maksimal. Berbagai upaya kesehatan telah dilakukan di era *new normal* ini untuk menghentikan penyebaran virus *covid - 19*. Pemutusan mata rantai penularan dilakukan dengan mengikuti standar kesehatan yang ketat, seperti selalu mencuci tangan dengan menggunakan

sabun dan air bersih atau memakai *hand sanitizer*, selalu menggunakan masker, serta menjaga jarak aman dalam segala aktivitas, mengurangi mobilitas dan menjauhi kerumunan.

Dengan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya mematuhi penerapan protokol kesehatan merupakan salah satu langkah paling tepat yang dapat dilakukan dalam rangka memerangi pandemi ini, karena masih ditemukan adanya masyarakat yang belum mematuhi protokol kesehatan yang berlaku ketika melakukan aktivitas sehari-hari. Pentingnya mematuhi penerapan protokol kesehatan dapat diberitahukan kepada masyarakat dengan melakukan komunikasi persuasif kepada masyarakat dengan tujuan agar masyarakat bisa mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan yang berlaku.

Berdasarkan pengamatan sementara dari penulis hal ini disebabkan karena masih ditemukan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan di masa pandemi *covid – 19* di Kota Cirebon pada saat melakukan kegiatan atau aktivitas diluar rumah. Kepolisian Resor Cirebon Kota melalui bagian humasnya harus bisa mengambil suatu tindakan dalam menjalankan tugas, fungsi dan peranannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pada masa pandemi *covid – 19* yang masih belum berakhir hingga saat ini. Humas kepolisian dengan bekerja sama dengan berbagai pihak salah satunya bersama satuan tugas penanganan *covid – 19* di Kota Cirebon dengan melakukan komunikasi persuasif terkait himbauan untuk tertib dalam mematuhi penerapan protokol kesehatan untuk mengurangi

jumlah penularan *covid - 19* dan menyadarkan masyarakat akan pentingnya menerapkan protokol kesehatan dalam segala aktivitasnya sehari – hari.

Berdasarkan permasalahan diatas, sudah menjadi tugas Humas Kepolisian Resor Cirebon Kota untuk melakukan komunikasi persuasif kepada masyarakat Kota Cirebon agar mentaati aturan protokol kesehatan yang berlaku selama pandemi *Covid -19* di Kota Cirebon. Maka dari itu peneliti ingin mempelajari lebih mendalam dengan mengadakan penelitian dan mengambil judul : **“Komunikasi Persuasif Humas Dalam Penerapan Protokol Kesehatan Pada Masa Pandemi Covid – 19 Di Kepolisian Resor Cirebon Kota”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dibuat perumusan masalah sebagai berikut : “Bagaimana komunikasi persuasif yang dilakukan oleh humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid – 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota?”.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dan rumusan permasalahan tersebut maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana tujuan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota?

- b. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota?
- c. Bagaimana upaya yang ditempuh dalam mengatasi hambatan pada saat melakukan komunikasi persuasif oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dijabarkan diatas, maka tujuan penulisan yang hendak di capai adalah :

- a. Untuk mengetahui tujuan komunikasi persuasif yang dilakukan oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.
- c. Untuk mengetahui upaya yang ditempuh dalam mengatasi hambatan pada saat melakukan komunikasi persuasif oleh humas dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk mematuhi aturan penerapan

protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.

1.5 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, maka kegunaan penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut :

a. Secara teoritis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat menjadikan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan masalah sama.

b. Secara Praktis

Hasil penulisan ini diharapkan dapat diterapkan dalam praktik nyata atau paling tidak dapat memperbaiki praktik sebelumnya, selain itu hasil ini dapat digunakan untuk bahan masukan bagi :

- a. Kepolisian Resor Cirebon Kota
- b. Masyarakat Kota Cirebon
- c. Peneliti dan pembaca

1.6 Kerangka Pemikiran

Komunikasi persuasif merupakan proses komunikasi yang mengarah pada perubahan sikap serta menggerakkan tindakan. Proses komunikasi persuasif harus mengandung upaya komunikator secara sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau sekelompok orang dengan menyampaikan beberapa pesan yang disampaikan. Komunikasi persuasif memiliki tujuan yang jelas dan harus dicapai. Komunikasi persuasi ini tidak lain daripada suatu usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya berbuat dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator dengan membujuk tanpa memaksanya/tanpa kekerasan. Pada dasarnya kegiatan persuasif memiliki tujuan untuk memberikan dorongan kepada komunikan agar berubah sikap, pendapat dan tingkah lakunya atas kehendak sendiri dan bukan karena keterpaksaan. (Mulyana, 2019:66).

Tujuan dalam proses persuasi perlu dilandasi strategi tertentu agar berhasil sesuai keinginan. Strategi pada hakikatnya adalah kombinasi proses perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan. Strategi komunikasi selain perlu merumuskan tujuan yang jelas juga harus memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak atau *persuadee*, *persuader*, pesan dan saluran yang digunakan.

Menurut *Joseph A. Hardon* (dalam Soemirat 2017:374) mendefinisikan strategi adalah rencana terpilih yang bersifat teliti dan hati-hati atau serangkaian manuver yang telah dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi persuasif merupakan suatu kegiatan yang memiliki tujuan yang jelas dan harus dapat dicapai. Oleh karena itu, setiap kegiatan persuasi perlu dilandasi oleh strategi tertentu demi keberhasilannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Menurut Soemirat & Suryana memberikan serangkaian langkah strategi efektif komunikasi persuasif (2017:374). Sebagai pertimbangan langkah penentuan strategi yang akan diterapkan, perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

a. Spesifikasi tujuan persuasi

Menurut *Nelson & Pearson* dalam Soemirat dan Suryana komunikasi persuasif memiliki tiga tujuan, yakni : membentuk tanggapan, memperkuat tanggapan, dan mengubah tanggapan. Dalam ketiga tujuan tersebut, terkandung upaya-upaya untuk membentuk, menguatkan dan mengubah

pengetahuan, sikap dan perilaku sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. (2017:375)

b. Identifikasi kategori sasaran

Identifikasi kategori sasaran dapat dilihat dari : sasaran *pedestrian* atau pejalan kaki, sasaran pasif dan kelompok diskusi merupakan sasaran yang sengaja datang untuk mengikuti suatu kegiatan komunikasi persuasif. Sasaran terpilih, merupakan mereka yang berkumpul karena adanya kesamaan tujuan, namun di antara mereka saling tidak bersimpati, dan hanya bersimpati hanya pada *persuader*. Sasaran kesepakatan, merupakan mereka yang berkumpul atas adanya kesepakatan, tujuan, atau adanya kepentingan yang sama di antara mereka, namun tidak ada pembagian kerja yang jelas. Sasaran terorganisasi, adalah mereka yang membentuk kelompok dengan pembagian tugas yang jelas, memiliki tujuan dan kepentingan yang sama, serta memiliki tugas – tugas yang spesifik.

c. Perumusan strategi persuasi

Menurut *Culip & Center* dalam Soemirat dan Suryana yang perlu dipegang dalam merumuskan strategi komunikasi persuasif, yakni : Prinsip identifikasi, adalah susunan pesan persuasi yang memperlihatkan kepentingan sasaran. Prinsip tindakan, adalah gagasan yang harus disertai tindakan yang nyata, jika hal ini tidak dilakukan, sangat sulit untuk mengubah perilaku orang. Prinsip familiaritas dan kepercayaan, adalah orang akan menerima pesan persuasi mana kala disampaikan oleh orang yang dipercayainya. Prinsip kejelasan, merupakan pesan persuasi yang harus jelas dan dapat dipahami oleh sasaran. (2017:377)

d. Pemilihan metode persuasi yang diterapkan

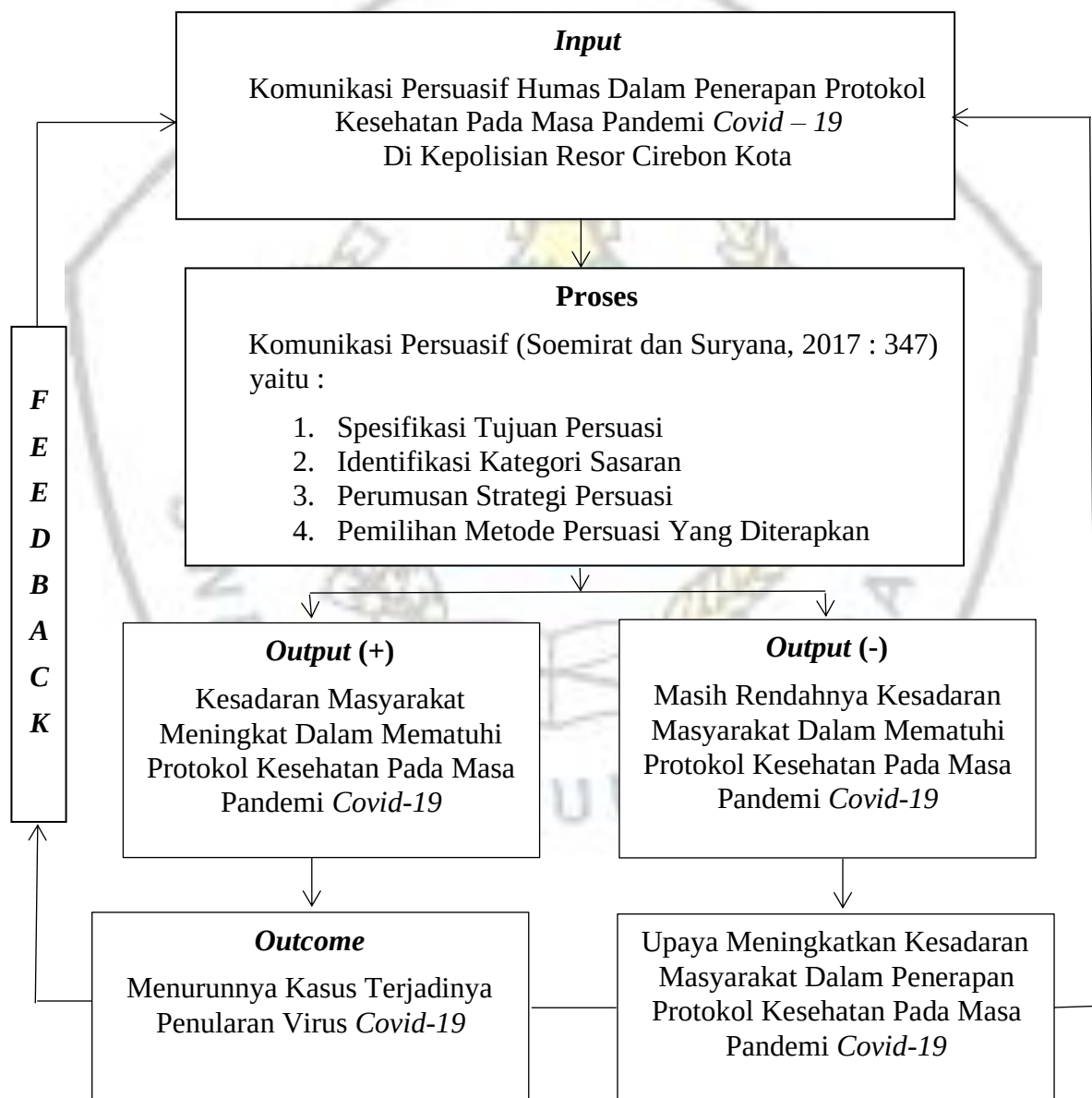
Dalam memilih metode persuasi, ada tiga pendekatan yang bisa dilakukan, yakni : Berdasarkan media yang digunakan, komunikasi persuasif dapat dilakukan dengan media lisan, media cetak, media elektronik dan media terproyeksi. Sifat hubungan antara persuader dengan sasarannya, metode yang dapat digunakan berupa komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Pendekatan psikososial, metode komunikasi persuasif yang dapat dilakukan berupa pendekatan perorangan, pendekatan kelompok dan pendekatan massal.

Dengan adanya komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Humas

Pores Cirebon Kota, maka akan meningkatkan kesadaran masyarakat Kota

Cirebon dalam mentaati aturan penerapan protokol kesehatan pada masa

pandemi Covid – 19 sehingga dapat menekan kasus terjadinya penularan virus Covid – 19 di Kota Cirebon. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dilihat kerangka dasar pemikiran yang digunakan sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan berbagai konsep dan teori yang digunakan dalam penelitian ini, serta hubungan dengan perumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai berikut :



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan meninjau penelitian terdahulu yang tentunya diperlukan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah di lakukan sebelumnya. Terdapat penelitian serupa yang pernah dilakukan sebelumnya, seperti :

Pertama, Skripsi berjudul “*Komunikasi Persuasif Human Resources Development Dalam Menyelesaikan Konflik Karyawan PT. Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau*” oleh Anaomi pada tahun 2014, program studi Ilmu Komunikasi Universitas Riau. Penelitian ini melihat bagaimana strategi komunikasi persuasif yang di lakukan oleh Human Resources Development PT. Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Faktor yang sering menjadi penyebab terjadinya konflik antar karyawan adalah kesalahan komunikasi yang terjadi diantara karyawan, kurangnya sarana yang dimiliki perusahaan dan sebab-sebab lain. Kesalahan komunikasi yang terjadi diantara karyawan menyebabkan penyampaian pesan tidak tepat sasaran, sehingga menyebabkan perbedaan pemahaman. Perbedaan tersebut dapat diakibatkan karena perbedaan pengetahuan, kebutuhan dan nilai-nilai yang diyakini pimpinan. Penelitian ini menggunakan Teori Wexley, K. N., dan Yukl, G. A. (1992) mengemukakan kategori penting sebagai kondisi yang menimbulkan konflik yaitu : (1) persaingan terhadap sumber-sumber, (2) ketergantungan pekerjaan, (3) kekaburan bidang tugas, (4) problem status, (5) rintangan komunikasi, dan (6) perbedaan sifat-sifat individu, yang membedakan adalah objek yang diteliti.

Kedua, Skripsi yang disusun oleh Dian Pertiwi, Universitas Riau yang berjudul “*Komunikasi Persuasif Dalam Meningkatkan Jumlah Debitur Di PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang*” pada tahun 2019 menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan teori komunikasi persuasif oleh Melvin L. De Fleur dan Sandra J. Ball-Rocheach. Penelitian ini melihat bagaimana penerapan strategi komunikasi persuasif yang digunakan oleh PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang dalam meningkatkan jumlah debitur melibatkan kedekatan emosional dengan cara menarik perhatian, membangun kepercayaan, dan memanfaatkan situasi. Kemudian strategi komunikasi persuasif sosiokultural dengan pendekatan melalui faktor lingkungan. Dan terakhir strategi komunikasi persuasif the meaning construction dengan memberikan pengetahuan-pengetahuan seputar kredit di PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang melalui *personal selling* melalui media.

Ketiga, skripsi yang disusun oleh Yanie Pratiwi Firdaus dengan judul “*Komunikasi Persuasif Personal Selling Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Produk Asuransi Umum Di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru*” tahun 2016, menggunakan pendekatan kualitatif dan teori teknik komunikasi persuasif oleh William S. Howell dengan tiga teknik yang digunakan yaitu : (1) *The yes-respons technique*, (2) *don't ask if, ask which*, dan (3) *Reassurance*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknik komunikasi persuasif dilakukan pemasar dalam meningkatkan nasabah pada konteks personal selling di PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru dengan teknik (1) the yes-yes respon technique, (2) *don't ask if, ask which* (3) *reassurance*.

Tabel 1.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Anaomi (2014)	Komunikasi Persuasif Human Resources Development Dalam Menyelesaikan Konflik Karyawan PT. Dimas Drillindo Cabang Duri Provinsi Riau	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa Faktor yang sering menjadi penyebab terjadinya konflik antar karyawan adalah kesalahan komunikasi yang terjadi diantara karyawan, kurangnya sarana yang dimiliki perusahaan dan sebab-sebab lain. Kesalahan komunikasi yang terjadi diantara karyawan menyebabkan penyampaian pesan tidak tepat sasaran, sehingga menyebabkan perbedaan pemahaman.	Menggunakan Teori Wexley, K. N., dan Yukl, G. A. (1992) mengemukakan kategori penting sebagai kondisi yang menimbulkan konflik yaitu : (1) persaingan terhadap sumber-sumber, (2) ketergantungan pekerjaan, (3) kekaburan bidang tugas, (4) problem status, (5) rintangan komunikasi, dan (6) perbedaan sifat-sifat individu	Objek dan teori yang diteliti berbeda.

2.	Dian Pertiwi (2019)	Komunikasi Persuasif Dalam Meningkatkan Jumlah Debitur Di PT. BNI (Persero) TBK Kantor Cabang Padang	Hasil dari penelitian ini melihat bagaimana penerapan komunikasi persuasif yang digunakan oleh PT. BNI (Persero) Tbk Kantor Cabang Padang dalam meningkatkan jumlah debitur melibatkan kedekatan emosional dengan cara menarik perhatian, membangun kepercayaan, dan memanfaatkan situasi.	Menggunakan Teori oleh Melvin L. De Fleur dan Sandra J. Ball-Rocheach.	Objek yang diteliti berbeda
3.	Yanie Pratiwi Firdaus (2016)	Komunikasi Persuasif Personal Selling Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Produk Asuransi Umum Di PT. Jasaraharja Putera Cabang Pekanbaru	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teknik komunikasi persuasif dilakukan pemasar dalam meningkatkan nasabah pada konteks personal selling di PT. Jasaraharja Putera cabang Pekanbaru	Teori William S. Howell dengan tiga teknik yang digunakan yaitu : (1) <i>The yes-respons technique</i> , (2) <i>don't ask if, ask which</i> , dan (3) <i>Reassurance</i>	Objek penelitian, dan teori penelitian yang digunakan

1.8 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.8.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk menyamakan persepsi dan pemahaman dalam penelitian maka dikemukakan definisi operasional sebagai berikut :

a. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian. Dari definisi tersebut terkandung dua pengertian, yaitu proses dan informasi. Proses merupakan suatu rangkaian dari pada langkah-langkah atau tahap-tahap yang harus dilalui dalam usaha pencapaian suatu tujuan. Komunikasi menurut *Harold Lasswell* pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa”, “mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa” dan “dengan akibat apa” atau “hasil apa”. (*who says what in which channel to whom and with what effect*). Dari definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah bentuk interaksi penyampaian sebuah pesan antar manusia antara satu dengan yang lainnya (komunikator dan komunikan) yang kemudian menimbulkan efek. (Wiryanto, 2006:7)

b. Komunikasi Persuasif

Menurut Mulyana dalam Hendri Komunikasi persuasif merupakan proses komunikasi yang mengarah pada perubahan sikap serta menggerakkan tindakan. Proses komunikasi persuasif harus mengandung upaya komunikator secara sadar untuk mengubah perilaku orang lain atau sekelompok orang dengan menyampaikan beberapa pesan yang disampaikan. Komunikasi persuasif memiliki tujuan yang jelas dan harus dicapai. Tujuan dalam proses persuasi perlu dilandasi strategi tertentu agar berhasil sesuai keinginan. Strategi pada hakikatnya adalah kombinasi proses perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan. Selain perlu merumuskan tujuan yang jelas juga harus memperhitungkan kondisi dan situasi khalayak atau *persuadee*, *persuader*, pesan dan saluran yang digunakan. (2022:66)

c. Humas Polri

Menurut Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pada Tingkat Kepolisian Resor Dan Kepolisian Sektor Bab II Paragraf 7 Pasal 21 Tentang Seksi Hubungan Masyarakat dalam Pasal 6 ayat (3) huruf g mempunyai tugas pokok untuk melaksanakan kegiatan hubungan masyarakat, memproduksi, mengelola informasi, penyajian data, dan dokumentasi kegiatan Polres yang dapat diakses oleh masyarakat. Fungsi Humas Polri melaksanakan pengumpulan dan pengolahan data, serta penyajian informasi dan dokumentasi kegiatan kepolisian di tingkat Polres.

1.8.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasional konsep penelitian yang menghubungkan variabel dengan adanya dimensi dari konsep teori dapat dilihat dari tabel operasional konsep penelitian berikut :

Tabel 1.2
Operasional Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Komunikasi Persuasif (Soemirat & Suryana, 2017: 374)	1. Spesifikasi Tujuan Komunikasi Persuasi	a. Membentuk Tanggapan b. Pengubahan Tanggapan
	2. Identifikasi Kategori Sasaran	a. Sasaran <i>Pedestrian</i> b. Sasaran Terpilih
	3. Perumusan Strategi Persuasi	a. Prinsip Tindakan b. Prinsip Kejelasan

	4. Pemilihan Metode Persuasi Yang Diterapkan	a. Berdasarkan Media b. Pendekatan Psikososial
--	--	---

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian terhadap permasalahan yang sedang terjadi dengan pendekatan kualitatif menurut Sugiyono adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu objek alamiah, pengambilan sumber data atau teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis dan bersifat induksi kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. (2014: 8)

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna adalah data yang sebenarnya data yang pasti merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif tidak menekan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada makna.

Metode Penelitian Kualitatif menurut Moleong adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perihal persepsi, motivasi, tindakan, dan lain – lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (2017: 6)

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara interaktif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif bahwa penelitian yang di gunakan untuk mengetahui komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada

masa pandemi *covid-19* kepada masyarakat Kota Cirebon dan mencari faktor penghambat pada saat melakukan komunikasi persuasif kepada masyarakat Kota Cirebon dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid – 19* bukan untuk mencari berapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain, tetapi penelitian yang penulis lakukan adalah untuk menggali, menemukan dan menjelaskan bagaimana komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid – 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.

1.9.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif pemilihan informan tidak selalu menjadi wakil dari seluruh objek penelitian, tetapi yang terpenting informan memiliki pengetahuan yang cukup serta mampu menjelaskan keadaan sebenarnya tentang objek penelitian. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive (purposive sampling)* dalam teknik ini peneliti memilih sampel sesuai kebutuhan. Menentukan informan kunci yaitu orang-orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, dan informan pendukung yaitu orang-orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang diperlukan peneliti dalam penelitian ini berkaitan dengan komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid – 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.

Pertimbangan orang – orang sebagai informan pada penelitian ini yang terdiri dari informan kunci dan informan pendukung dari Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Cirebon Kota dan masyarakat Kota Cirebon dengan alasan agar penulis mendapat penelitian dan keterangan yang bersifat mengenai komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid – 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.

Informan – Informan dalam penelitian ini yaitu :

a. Informan Kunci

1. Kepala Seksi Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Cirebon Kota
2. Kepala Sub Seksi Pengelolaan Informasi, Dokumentasi dan Multi Media Hubungan Masyarakat Kepolisian Resor Cirebon Kota.

b. Informan Pendukung, yakni empat masyarakat Kota Cirebon yang sedang melakukan aktivitas pada saat pandemi *covid – 19*.

1.9.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dari sumber – sumber tertulis yaitu buku – buku arsip, monografi, surat kabar, internet dan sumber – sumber tertulis lain.

2. Studi lapangan, Studi lapangan ini dilakukan dengan cara menggunakan beberapa teknik, diantaranya:

- a. Observasi atau pengamatan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian untuk mengamati secara kualitatif berbagai kegiatan dan peristiwa yang terjadi. Teknik ini biasanya diartikan sebagai pengamatan dari sistem fenomena yang diselidiki dimana observasi dalam penelitian dilakukan dengan observasi langsung yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan gejala – gejala yang tampak pada objek penelitian, pelaksanaannya langsung dimana suatu peristiwa terjadi, adapun sistem yang dipilih dan disepakati pada observasi langsung adalah dimana kedudukan penelitian hanya sebagai pengamat bukan anggota sepenuhnya dari objek yang sedang diteliti.
- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan Tanya jawab dengan para informan wawancara yang dilakukan dalam Penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin /terstruktur yang dilakukan dengan cara mendalam (*depth interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar benar lengkap, sehingga peneliti melakukan analisis dengan tajam dan mendalam.

- c. Dokumentasi, penelusuran dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Data ini berupa pengumpulan data, foto, video, dan rekaman.

1.9.4 Teknik Pengujian Keabsahan

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi, menurut *Moleong* teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *cek*, *recheck*, dan *cross cek* terhadap data itu. (2017:330) Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil Wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan persepektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Dalam Penelitian Kualitatif, suatu data dikatakan absah akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atas jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan bcrbeda-beda, maka data itu belum akurat/abasah. Peneliti harus melakukan triangulasi dengan cara *check*, *rescheck*, *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.
- b. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu tidak sama, maka data itu tidak abash atau akurat. Peneliti harus melakukan triangulasi lagi dengan cara *check*, *recheck* dan *crosss check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.

1.9.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung sebuah penelitian. Jadi penelitian ini menggambarkan bagaimana komunikasi persuasif humas dalam penerapan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kepolisian Resor Cirebon Kota.

Miles and Huberman dalam Sugiyono mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. (2017:246-252). Aktivitas dalam analisis data yaitu :

1. *Date Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan, Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti computer-mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

2. *Data Display*

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data

bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Selanjutnya disarankan, dalam melakukan display data, selain dengan teks yang naratif, dapat juga berupa grafik, matrik, *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

3. *Conclusion Drawing/ Verivication*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *Miles and Huberman* adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti - bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulannya yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *credible*.

1.10 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kepolisian Resor Cirebon Kota Jl. Veteran No. 5 Kota Cirebon. Dengan mempertimbangkan alasan-alasan sebagai berikut :

1. Masih ditemukan kurangnya kesadaran masyarakat dalam mematuhi aturan protokol kesehatan pada masa pandemi *covid - 19* di Kota Cirebon.
2. Lokasi dapat dijangkau oleh peneliti karena jarak rumah peneliti dengan Kepolisian Resor Cirebon Kota dekat.
3. Adanya data yang mendukung Penelitian.

1.10.2 Jadwal Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan selama lima bulan terhitung dari

bulan Maret 2022 sampai dengan bulan Juni 2022 :

Tabel 1.3
Jadwal Penelitian

[illegible]