

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini teknologi sudah menjadi bagian dari kehidupan masyarakat, tidak hanya di Indonesia tetapi seluruh dunia. Berkembangnya teknologi saat ini memberikan berbagai manfaat dan kemudahan dalam banyak hal salah satunya yaitu mengakses informasi diberbagai media. Penggunaan komputer, *smartphone*, termasuk internet saat ini seakan-akan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari, bahkan internet sudah menjadi kebutuhan bagi sebagian masyarakat.

Pada tahun 2023, menurut data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia atau APJII menyebutkan bahwa penetrasi internet di Indonesia telah mencapai 78,19% atau menembus 215,62 juta penduduk dari total populasi sebesar 275,77 juta. APJII juga menyebutkan bahwa tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2023 mengalami peningkatan sebesar 1,17% dari tahun sebelumnya. Provinsi Jawa Barat menjadi provinsi dengan pengguna internet terbanyak ke-3 yaitu sebanyak 82,73%, hal ini terjadi karena penggunaan internet yang saat ini menjadi sebuah kebutuhan bagi masyarakat (apjii.or.id, 2023).

Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, kominfo.go.id dalam siaran Pers No.50/HM/KOMINFO/40/2023 menyatakan bahwa total isu hoaks berawal dari bulan Agustus 2018 sampai dengan 31 Maret 2023, Tim AIS

Kementerian Kominfo menemukan sebanyak 11.357 isu hoaks (kominfo.go.id, 2023).

Sedangkan pada provinsi Jawa Barat, Jabar Saber Hoaks mengungkapkan bahwa ada sebanyak 13.927 aduan mengenai isu hoaks sepanjang tahun 2018 sampai dengan 2022. Dari banyaknya aduan isu hoaks tersebut, sebanyak 8.202 terverifikasi hoaks, 3.875 terverifikasi benar, dan 1.990 isu dalam pemantauan (Jabar Saber Hoaks, 2022).

Banyaknya hoaks bukan saja dapat membahayakan eksistensi ketenangan dan kenyamanan kehidupan pribadi setiap warga, tetapi bisa juga mengancam kerukunan hidup di dalam masyarakat. Salah satu contoh kasus ialah pada tanggal 1 April 2024 beredar unggahan video pada *platform* YouTube yang menyebutkan bahwa telah terjadi puting beliung di Provinsi Jawa Barat yang mengakibatkan ribuan rumah warga hancur tidak tersisa. Akibatnya banyak masyarakat yang telah menonton video tersebut panik, karena khawatir terhadap keluarga atau saudaranya yang tinggal di daerah Jawa Barat. Setelah dilakukan proses penelusuran dan pemeriksaan terungkap bahwa berita tersebut tidak benar. Faktanya narasi yang dibacakan oleh narator pada video tersebut adalah artikel terkait peristiwa angin puting beliung yang terjadi di Desa Sugihmanik, Kec. Tanggungharjo, Kab. Grobogan, Jawa Tengah. Hal tersebut merupakan bukti bahwa hoaks atau berita bohong sangat berbahaya jika tidak ada penanganan lebih lanjut (@jabarsaberhoaks, 2024).

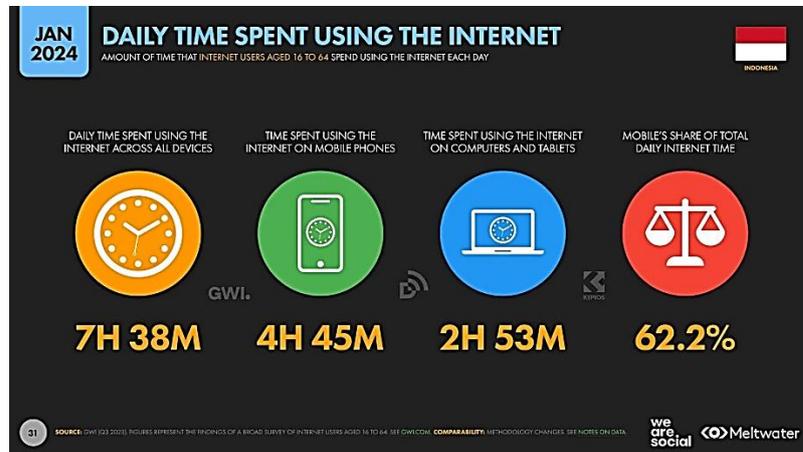
Diketahui bahwa media sosial saat ini menjadi *platform* yang paling sering diakses dalam menggunakan internet oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi, di media sosial juga banyak sekali beredar berita-berita bohong atau hoaks. Seringnya penggunaan media sosial sebagai media untuk mendapatkan informasi ini dibuktikan dengan survei yang dilakukan Katadata Insight Center (KIC) dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang berjudul “Status Literasi Digital di Indonesia 2021”. Survei tersebut menyebutkan bahwa sebanyak 73% respondennya menjadikan media sosial untuk mendapatkan informasi (databoks.katadata.co.id, 2022).

Tidak dapat dipungkiri bahwa popularitas media sosial sangat meningkat setiap tahunnya, karena dengan media sosial masyarakat dapat berbagi informasi maupun berinteraksi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil survei yang dirilis oleh We Are Social pada tahun 2024 mengenai Data Digital Indonesia. Diketahui jika rata-rata waktu yang dihabiskan masyarakat Indonesia dalam menggunakan internet adalah 7 jam 38 menit, dan mayoritas penggunaan internet tersebut menggunakan *smartphone*. Hal tersebut berpengaruh dalam merubah perilaku masyarakat terutama dalam mengakses informasi (wearesocial.com, 2024). Seperti yang dapat dilihat pada gambar 1.1 di bawah ini:

Gambar 1.1

Hasil survei durasi masyarakat menggunakan internet perhari



Sumber: *wearesocial.com*, 2024

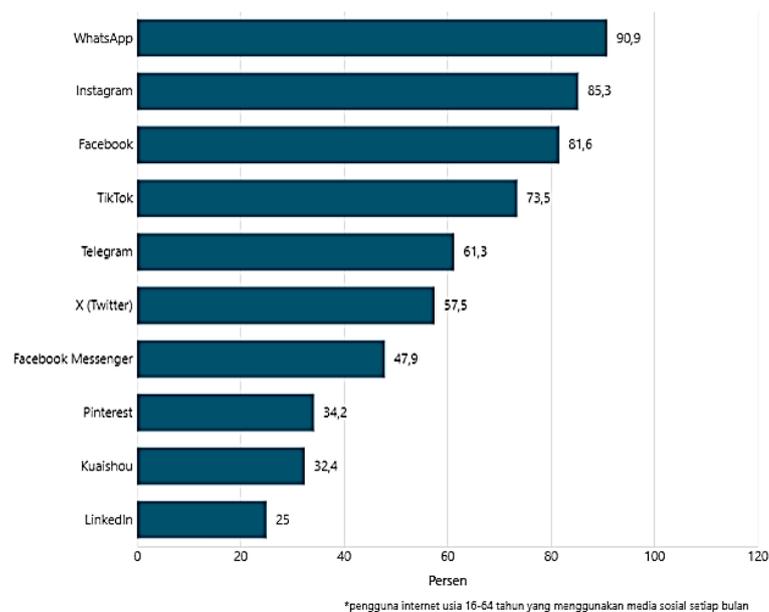
Akibat dari masifnya perkembangan teknologi menjadikan media digital sebagai sumber utama memperoleh informasi, mengubah cara masyarakat berkomunikasi. Adanya *new media* dalam menyajikan informasi cenderung memicu perubahan sosial serta membawa pengaruh pada penetapan pola hidup masyarakat. Perubahan sosial tersebut didukung oleh adanya urbanisasi, modernisasi, migrasi, peningkatan tenaga kerja, peningkatan stratifikasi, dan peningkatan mobilitas sosial. Pengaruh media berbeda-beda terhadap setiap individu disebabkan adanya perbedaan pola pikir, perbedaan sifat yang berdampak pada pengambilan sikap, hubungan sosial sehari-hari, dan perbedaan budaya. Kebanyakan orang kini memilih untuk berkomunikasi melalui media sosial daripada berkomunikasi secara langsung.

Hal tersebut menjadikan perlu adanya perubahan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam menyampaikan berita kepada masyarakat. Peralihan yang dilakukan pemerintah dari media tradisional (Surat kabar, majalah, radio, maupun televisi) beralih ke *new media* yang memungkinkan pemerintah

untuk dapat mencapai akses audiens yang lebih luas, lebih terlibat, dan juga lebih beragam. Salah satu *new media* yang saat ini populer digunakan semua kalangan ialah media sosial.

Dilansir dari laporan We Are Social pada Januari 2024, ada 10 aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia seperti yang terlampir pada gambar 1.2. Sosial media menjadi sangat populer karena selain untuk memperoleh informasi, penggunaanya dapat menggunakan sosial media ini untuk berjualan, memperluas koneksi, berbisnis, maupun berbagi pengalaman. Aplikasi media sosial yang populer antara lain ialah WhatsApp, Instagram, Facebook, TikTok, Telegram, Twitter (X), Facebook Messenger, Pinterest, Kuaishou, dan terakhir yaitu LinkedIn (databoks.katadata.co.id, 2024).

Gambar 1.2
10 Aplikasi Media Sosial Yang Populer di Indonesia

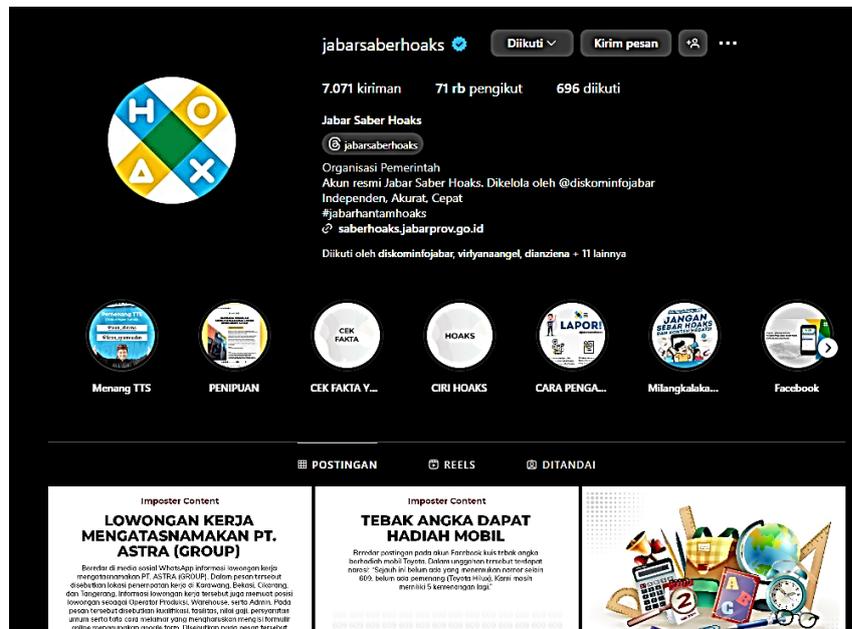


Sumber: *databoks.katadata.com*, 2024

Instagram menjadi salah satu media sosial yang sering dimanfaatkan dalam mempublikasikan kegiatan ataupun suatu informasi karena peminatnya yang cukup banyak, sehingga menjadi salah satu media sosial yang ideal untuk pemerintah gunakan. Instagram merupakan media sosial yang mampu menayangkan berbagai konten dan menimbulkan respon yang berbeda dari publik sehingga memungkinkan terjadinya komunikasi antara pemerintah dan publik.

Sebagai salah satu media yang sering dimanfaatkan dalam mempublikasikan kegiatan ataupun suatu informasi, Instagram menjadi salah satu media yang paling aktif digunakan oleh Jabar Saber Hoaks untuk menyebarkan informasi-informasi yang bermanfaat mengenai isu hoaks di sosial media. Akun Instagram Jabar Saber Hoaks dapat dilihat pada gambar 1.3 di bawah ini:

Gambar 1.3
Akun Instagram Jabar Saber Hoaks



Sumber: Instagram @jabarsaberhoaks, 2024

Jabar Saber Hoaks (JSH) merupakan tim di bawah naungan Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Provinsi Jawa Barat yang bertugas memverifikasi informasi sumir/rancu yang beredar di masyarakat. Tim ini sengaja dibentuk sebagai upaya proaktif Pemerintah Provinsi Jawa Barat dalam membentengi warga Jawa Barat dari sebaran berita bohong yang kerap meresahkan masyarakat, lewat verifikasi berita beredar yang diasumsikan sebagai hoaks.

Adapun fungsi dan tugas dari Jabar Saber Hoaks yakni, memantau dan menerima aduan dari masyarakat Jawa Barat mengenai informasi yang belum jelas fakta-faktanya, memverifikasi informasi yang belum jelas fakta-faktanya yang beredar di tengah masyarakat khususnya Jawa Barat, dan meningkatkan literasi digital serta sikap kritis masyarakat terhadap keberadaan informasi palsu.

Tim tersebut bersama masyarakat Jawa Barat ikut berpartisipasi aktif menjadi benteng pertahanan terhadap berita hoaks. Masyarakat dari manapun, tidak hanya dari Jawa Barat, dapat menyampaikan kepada Jabar Saber Hoaks, terkait informasi yang diragukan kebenarannya, sehingga dapat direspon dengan cepat kepastian kebenarannya lewat klarifikasi.

Adanya program Jabar Saber Hoaks ini juga merupakan penguatan masyarakat dalam membangun ketahanan informasi (resiliensi) dalam menghadapi arus kencang informasi di berbagai media digital. Era komunikasi digital tidak hanya menyediakan peluang dan tantangan, namun juga banyaknya berbagai ancaman, sehingga kehadirannya dikenal dengan sebutan "*frenemy*", menjadi kawan satu sisi, menjadi musuh di sisi yang lain. Hasutan, ujaran kebencian,

provokasi, dan sejenisnya dalam komunikasi digital, terutama pada media sosial, merupakan masalah yang perlu ditanggulangi dan menjadi ancaman sangat serius.

Melalui akun Instagram @jabarsaberhoaks, Jabar Saber Hoaks (JSH) membuat konten-konten verifikasi berita hoaks bahkan mengedukasi pengikutnya untuk meminimalisir masifnya penyebaran informasi keliru atau hoaks, dan dengan harapan agar para pengguna media sosial memiliki tanggungjawab untuk senantiasa bertingkah laku yang baik serta bermanfaat bagi masyarakat. Konten-konten JSH juga mendorong masyarakat terutama *followers*-nya untuk memiliki etika serta tata cara komunikasi yang baik dan benar serta bermanfaat.

Fenomena hoaks atau berita bohong ini tidak bisa dibiarkan begitu saja dan perlu dianggap sebagai permasalahan yang serius, karena akan berbahaya bagi masyarakat jika tidak ada tindakan apapun yang dilakukan oleh pemerintah. Untuk itu perlu adanya penelitian mengenai strategi komunikasi yang dilakukan oleh Jabar Saber Hoaks sebagai salah satu lembaga pemberantas hoaks di Provinsi Jawa Barat.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti menentukan judul dalam penelitian ini adalah “**Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram**”.

1.2 Rumusan Masalah

Setelah mendapatkan rumusan masalah yang bertolak dari latar belakang yang sudah dijabarkan, maka dapat dirumuskan sebuah rumusan masalah makro dan mikro yang mana merupakan cakupan dari konteks yang ingin diteliti yaitu:

1.2.1 Pertanyaan Makro

Bagaimana Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram?

1.2.2 Pertanyaan Mikro

Cutlip, Center, & Broom (dalam Meisani, 2021) mengemukakan bahwa terdapat empat langkah yang dapat digunakan dalam meneliti Strategi yaitu:

1. Bagaimana **Analisis Situasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
2. Bagaimana **Perencanaan** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
3. Bagaimana **Implementasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
4. Bagaimana **Evaluasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengungkap, mencari, dan menemukan hal-hal yang menjadi Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan

Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram.

1.3.2 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui **Analisis Situasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
2. Untuk mengetahui **Perencanaan** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
3. Untuk mengetahui **Implementasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?
4. Untuk mengetahui **Evaluasi** komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks dalam mengurangi berita hoaks melalui verifikasi informasi di media sosial Instagram?

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan ilmu yaitu ilmu komunikasi secara umum.

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan sosial sehingga memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi. Penelitian ini juga berguna sebagai bahan pemahaman dan pembelajaran bagi peneliti maupun mahasiswa lain untuk melakukan penelitian-penelitian secara lebih mendalam

mengenai Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun hasil secara praktis ini, peneliti mengharapkan dapat memberi suatu masukan yang dapat diterapkan dan menjadi pertimbangan. Berikut kegunaan praktis penelitian ini:

1. Kegunaan Bagi Peneliti

Bagi peneliti ini sebagai suatu bentuk ilmu dari teori-teori yang telah didapat selama berkuliah, selain itu dapat berguna untuk pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sebuah wawasan tentang Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram.

2. Kegunaan Bagi Jurusan Ilmu Komunikasi

Kegunaan penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan pribadi, sosial, dan dapat menjadi sumber ilmu lanjutan tentang strategi komunikasi secara umum, dan sebagai literatur terutama bagi mahasiswa yang melakukan penelitian yang sama.

3. Kegunaan Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi terhadap masyarakat mengenai Strategi Komunikasi Divisi Pemeriksa Fakta dan Pengelolaan Layanan Aduan Jabar Saber Hoaks Dalam Mengurangi Berita Hoaks Melalui Verifikasi Informasi di Media Sosial Instagram.