

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan Media Sosial oleh Diskominfo Jawa Barat dalam akun Instagram Jabar Saber Hoaks ialah menyusun strategi penggunaan media sosial dalam membuat atau merencanakan pesan atau informasi klarifikasi seputar hoaks yang terjadi di media sosial. Menyusun pesan dalam media sosial itu tidak mudah karena harus menggunakan kalimat yang sesuai dan dapat ditangkap oleh para pembacanya. Selain itu, Tim dan Admin instagram dari Jabar Saber Hoaks harus akurat dan tepat dalam menyampaikan klarifikasi informasi serta kreatif untuk membuat tampilan instagram Jabar Saber Hoaks menjadi lebih menarik agar para pembaca merasa tertarik tetapi juga harus tetap fokus terhadap isi informasi yang akan di sampaikan.

Media sosial di manfaatkan menjadi Media klarifikasi informasi oleh Tim Jabar Saber Hoaks Diskominfo Jawa Barat untuk memberikan klarifikasi informasi hoaks yang beredar di media sosial. Dalam penelitian ini, peneliti memilih tim Jabar Saber Hoaks Diskominfo Jawa Barat sebagai objek dari penelitian. Jabar Saber Hoaks menggunakan media sosial sebagai upaya mereka untuk membasmi berita-berita bohong dan hoaks yang beredar di Jawa Barat dan pengaduan masyarakat terhadap berita-berita yang beredar di masyarakat, sebagai tolak ukur antisipasi hoaks sekaligus media edukasi bagi seluruh warga Jabar dalam pendidikan literasi

digital. Dengan begitu masyarakat akan mendapat informasi positif dan diharapkan Jawa Barat akan bersih atau terbebas dari berita hoax. Berangkat dari hal tersebut dapat dilihat apakah media sosial merupakan salah satu media yang dapat membantu Jabar Saber Hoaks Diskominfo Jabar dalam upaya memberantas hoax, dan dengan adanya penelitian ini juga dapat diketahui bagaimana kelebihan dan kekurangan Penggunaan Media Sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jabar sebagai Media Klarifikasi Hoaks.

Disaat banyak survey yang memaparkan meningkatnya penyebaran Informasi Hoaks dari tahun ke tahun dan di media sosial informasi yang akurat maupun tidak bisa di dapatkan. Di media sosial juga terdapat informasi yang tidak bisa di pertanggung jawabkan kebenarannya, tidak jelas apakah itu informasi yang valid atau tidak sehingga berita yang tidak benar itu disebut Hoax (berita bohong). Berita bohong adalah berita buatan atau berita palsu yang sama sekali tidak dilandaskan dengan fakta, kenyataan atau kebenaran. Artinya berita itu mengadaada atau merupakan rumor yang tidak terbukti.

Media sosial saat ini kerap dijadikan suatu alat atau media untuk melakukan komunikasi khususnya untuk menyampaikan informasi tertentu atau sosialisasi. Misalnya seperti media sosial instagram, youtube, dan facebook yang memiliki kegunaan dan karakteristiknya masing-masing. Beberapa media sosial yang sering digunakan yaitu, youtube, facebook, twitter, dan instagram.

Munculnya media sosial dalam teknologi internet membuat komunikasi online mulai digemari dan menjadi salah satu media komunikasi terpopuler saat ini.

Penggunaan media sosial yang mudah, cepat, efisien dan juga dapat digunakan dimana saja serta kapan saja, merupakan faktor utama untuk menjadikan jaringan Internet sebagai media komunikasi yang paling banyak dipilih dan digunakan saat ini. Kini media sosial berkembang bukan hanya menjadi media komunikasi modern dengan beragam fitur canggihnya, melainkan juga menjadi tempat untuk berbisnis. Hal ini pula yang membuat pengaruh media sosial dalam kehidupan bermasyarakat tidak boleh dianggap remeh.

Diskominfo sebagai dinas yang bergerak dibidang komunikasi dan informasi di Provinsi Jawa Barat dalam melaksanakan tugasnya dikepalai oleh seorang kepala dinas. Dalam melaksanakan pekerjaannya seorang kepala dinas dibantu oleh sekretaris yang terdiri atas 3 bidang yang dibawahinya, yaitu : Sub. Bagian perencanaan, Sub. Bagian keuangan dan Sub. Bagian ke karyawanan dan umum. melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah bidang Komunikasi dan Informatika dan berfungsi sebagai Penyelenggaraan perumusan, penetapan pengaturan dan koordinasi serta pelaksanaan kebijakan teknis urusan teknis pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi, telematika, serta pengolahan data elektronik. Jabar Saber Hoaks merupakan salah satu program unggulan Pemerintah Daerah Provinsi (Pemdaprov) Jawa Barat (Jabar) di bawah binaan teknis Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Jabar.

Media sosial merupakan alat pertama yang dipilih untuk memberikan klarifikasi informasi dan sosialisasi hoax. Media sosial Instagram adalah alat yang dipilih oleh Tim Jabar Saber Hoaks Diskominfo Jabar sebagai langkah untuk melawan hoax yang bertebaran di berbagai media sosial, selain itu Instagram

merupakan media sosial yang paling populer dan semua kalangan menggunakannya untuk berbagi informasi

Komunikasi virtual atau *virtual communication* adalah komunikasi (proses penyampaian dan penerimaan pesan) menggunakan (melalui) *cyberspace*/ruang maya yang bersifat interaktif. Komunikasi virtual tidak lepas dari sebuah media internet yang menggunakannya sebagai alat komunikasi. Disini terlihat adanya peralihan kebiasaan manusia dalam berkomunikasi menyampaikan informasi dengan sesamanya. Dikatakan begitu karena saat ini manusia tidak perlu lagi berkomunikasi pada waktu, tempat yang sama. Nampaknya melalui komunikasi virtual saat ini, hambatan – hambatan yang ada terdahulu seperti jarak, waktu, biaya, serta kesulitan lainnya dapat teratasi. Hal ini dikarenakan internet sebagai media komunikasi virtual tidak terbatas ruangnya sehingga masyarakat luas dapat menyampaikan informasi kemana saja, dan ke siapa saja. Dalam komunikasi virtual, memungkinkan seseorang berinteraksi tetapi sebenarnya mereka tidak berada secara wujud di tempat itu. Begitu juga Komunikasi yang digunakan oleh Jabar saber hoaks Diskominfo merupakan komunikasi virtual dimana proses komunikasi yang dilakukan oleh Followers instangram @Jabarsaberhoaks dan admin Jabar Saber Hoaks melalui, Kolom Komentar atau *Drirect Message* dimana antara admin dan Followers saling bertukar Informasi atau Aduan di dalam *Chatting* tersebut sehingga menghasilkan pesan yang menimbulkan suatu efek atau timbal balik.

Dalam era globalisasi sekarang ini sebuah perkembangan pada segala bidang adalah merupakan sebuah tuntutan, sehingga dengan adanya segala

perkembangan dalam segala bidang khususnya dalam bidang sumber informasi dapat membuat akses pemenuhan kebutuhan akan informasi untuk seluruh manusia menjadi semakin mudah. Suatu sumber informasi sebenarnya digunakan untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan manusia akan kebutuhan informasi, dan definisi dari sebuah informasi pada hakikatnya dapat mengurangi suatu ketidakpastian terhadap sesuatu

Kehadiran teknologi informasi seperti media sosial telah membawa perubahan terhadap kehidupan manusia, terutama pada aspek perilaku, yang di mana kegiatan-kegiatan manusia semakin dipermudah. Kegiatan tersebut diantaranya adalah penyampaian pesan untuk kepentingan peningkatan ekonomi dalam hal meraih keuntungan melalui pelayanan jasa komunikasi dan informasi yang cepat dan up date. Pelayanan jasa komunikasi dan informasi yang dikelola dan dimanfaatkan oleh suatu perusahaan yaitu menggunakan aplikasi social media seperti facebook, twitter, whatapps, path, line, dan instgram.

Aplikasi Instagram merupakan aplikasi yang cukup sederhana karena hanya menampilkan gambar-gambar dan video dalam durasi tertentu dengan diberikan ruang untuk menulis dan berkomentar bagi orang yang menjadi pengelola maupun followers. Mengelola sebuah aktivitas komunikasi lewat media sosial ternyata tidak sesederhana moto Instagram yang merupakan 'instant capture'. Terdapat seperangkat elemen yang sirkuler yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola media sosial yang dalam hal ini adalah Instagram.

Namun dibalik banyaknya manfaat dari teknologi informasi seperti Instagram tentu. Menurut (Muhammad Alwi Dahlan) seorang ahli komunikasi dari Universitas Indonesia, Hoaks merupakan manipulasi berita yang sengaja dilakukan dan bertujuan untuk memberikan pengakuan atau pemahaman yang salah. Kata atau istilah hoax muncul pertama kali di kalangan netter Amerika. Kata hoax didasarkan pada sebuah judul film the hoax. The Hoax adalah sebuah film drama Amerika yang terbit pada tahun 2006 dan disutradarai oleh Lasse Hallström. Skenario ditulis oleh William Wheeler, film ini dibuat berdasarkan buku dengan judul yang sama oleh Clifford Irving dan berfokus pada autobiografi Irving.

Teknologi yang berkembang pesat saat ini membuat berita hoax semakin mudah disebarkan, dan masyarakat tidak menelaah terlebih dahulu berita atau informasi yang diterimanya. Pada dasarnya, hoax sebagai sesuatu yang merugikan memang terletak pada perilaku para pembuat, pengamat, dan penyebar hoax. Bukan hanya terletak pada berita hoax itu sendiri. Apalah arti berita palsu apabila tak ada yang memperhatikan. Seburuk apa pun berita hoax, kalau tidak ada peminatnya, maka hoax akan redam dengan sendirinya. Namun sebaliknya, apapun hoax, apabila terus dibagikan, dipublikasikan, dan diulang terus menerus, maka akan tampak sebagai kebenaran.

Dampak yang ditimbulkan dari hoax ini yaitu dapat mengacaukan masyarakat, tidak hanya di dunia maya melainkan di kehidupan nyata sehari-hari. Banyak kasus yang terjadi akibat hoax, karena banyak oknum yang memang sengaja memanfaatkan hoax sebagai senjata perang, terlebih seperti tahun politik saat ini. Hoax adalah usaha untuk menipu atau mengakali pembaca atau pendengar

untuk mempercayai sesuatu, padahal seseorang yang menyebar berita tersebut menyadari bahwa berita tersebut adalah palsu. (Web Diskominfo Jabar, JSH)

Berita hoax banyak tersebar di berbagai media, baik media cetak, maupun media online. Bahkan beberapa media online mainstream pun banyak mengangkat berita-berita hoax untuk dijadikan informasi bagi khalayak. Dengan banyaknya berita hoax yang beredar tentu menimbulkan dampak yang negatif bagi masyarakat. Berbagai pihak mencoba secara terus menerus menanggulangi sebaran hoax termasuk pemerintah. Pada akhir tahun 2018 gubernur Jawa Barat bapak Ridwan Kamil telah membentuk Jabar Saber Hoaks, yang dinaungi atau ditanggung jawabkan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi Provinsi Jawa Barat bekerjasama dengan Bapeda Jawa Barat. Pembentukan Jabar Saber Hoaks ini bertujuan agar bisa mengurangi penyebaran berita hoax yang ada di Jawa Barat.

Untuk melindungi masyarakat dari berita yang tidak benar atau hoax, Jabar Saber Hoaks melakukan komunikasi di Instagram untuk mengurangi berita hoax di Jawa Barat. Untuk melaksanakan pengelolaan informasi dan komunikasi publik yang sehat, memantau dan menerima laporan informasi hoax di media sosial, melakukan klarifikasi informasi, melakukan edukasi literasi melawan hoax. Lalu Diskominfo Jawa Barat membentuk Tim Jabar Saber Hoaks yang mengacu pada dasar hukum Undang-Undang Nomor 40 Tahun 1999 tentang Pers (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 166, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3887), Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846), Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038), Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149).

Berdasarkan data yang di miliki Diskominfo Jawa Barat terdapat beberapa bentuk dan saluran penyebaran berita hoax yang sering diterima yaitu:

Tabel 1. 1

Saluran Penyebaran Hoaks

Bentuk Hoaks	Jenis Hoaks	Saluran Penyebaran hoaks
bentuk tulisan 62%	sosial politik 91.80	sosial media 92.40%
gambar 37.50%	sara 88.60%,	aplikasi chatting 62.80%
video 0.40%	kesehatan 41.20%,	situs web 34.90%

	Makanan dan minuman 32.60%	Televisi 8.70%
	penipuan keuangan 24.50%	Media cetak 5%
	Informasi dan teknologi 23.70%	Email 3.10%
	berita duka 18.80%	Radio 1.20%
	bencana alam 10.30%	
	lalu lintas 4%	

Sumber : Website Diskominfo jawa barat 2019

Dampak dari hoax pada data Diskominfo Provinsi Jawa Barat hampir seluruh masyarakat menyatakan resah dengan berita hoax yaitu sebesar 84.5%, dengan adanya berita hoax juga mengganggu ketenangan masyarakat yaitu jawaban yang sangat setuju sebesar 78.90%, dan 70.20% hoax dapat menghambat pembangunan dan komunikasi. Dari data Diskominfo juga saluran penyebaran Hoax tertinggi ada pada media sosial. Dan akhirnya Diskominfo membuat akun Instagram @Jabarsaberhoaks dengan Followers 52,9 ribu dan jumlah postingan

lebih dari 2.500, yang bisa diartikan postingan itu adalah klarifikasi hoax oleh tim Jabar Saber Hoaks.

Instagram dipilih karena fitur-fitur yang ada sangat membantu dalam hal pengeditan foto dan para penggunanya tidak perlu menjadi seorang ahli Photoshop untuk mengedit foto tersebut. Biasanya bagian humas memberikan informasi menggunakan konten artikel, tetapi biasanya lebih memanfaatkan foto sebagai sarana untuk menyebarkan informasi Klarifikasi hoax. Penyebaran informasi menggunakan foto melalui media sosial Instagram sangat berpengaruh, karena dengan menggunakan foto akan lebih menarik perhatian masyarakat karena dengan menggunakan foto membuat visual atau dapat lebih mempermudah masyarakat untuk memahami dan membaca suatu berita, mengingat keberadaan media sosial Instagram sangat digemari oleh masyarakat. Kemajuan teknologi digital yang semakin hari kian berkembang pesat, sangat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi.

Peneliti memilih program Jabar saber hoaks dalam Penyebaran informasi klarifikasi hoax Media Sosial karena program ini dihadapkan pada permasalahan terkait keluhan yang datang dari masyarakat, hal ini menambah ketertarikan peneliti mengingat permasalahan mengenai hoax ini sangat penting karena penyebaran informasi hoax harus di benarkan dan Dsikominfo Jawa barat memberikan solusi tersebut. Dimana program yang di buat oleh Diskominfo Jabar ini sangat menarik pemerintahan, dinas memanfaatkan teknologi komunikasi digital untuk berkomunikasi, mengedukasi masyarakat melalui media sosial Instagram dan melakukan pendekatan dengan sedemikian rupa agar pesan dan informasi

tersampaikan kepada publik . Menurut sumber yang telah diwawancarai oleh peneliti yaitu Retha Aquilla selaku Koordinator tim Jabar Saber Hoaks. Jabar saber hoaks memilih menggunakan media sosial Instagram karena dengan media sosial Instagram merupakan salah satu media yang sangat populer dan banyak yang menggunakannya sehingga dinilai efektif untuk menyampaikan pesan, untuk bertukar informasi. Maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti Jabar Saber Hoaks Diskominfo Jabar sebagai objek dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti membuat suatu rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: **“Penggunaan Media Sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jabar Sebagai Media Klarifikasi Hoax”**.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1 Rumusan Masalah Makro

Bagaimana Penggunaan Media Sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jawa barat sebagai media klarifikasi hoaks.?

1.2.2 Rumusan Masalah Mikro

1. Bagaimana Tahap *Share* (**membagikan**) Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?
2. Bagaimana Tahap *Optimize* (**Mengoptimalkan**) Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?

3. Bagaimana Tahap **Manage (mengelola)** Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?
4. Bagaimana Tahap **Engage (mengikutsertakan)** Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun Maksud dan tujuan penelitian yang telah dirumuskan oleh peneliti mengenai Penggunaan media sosial instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jawa barat sebagai media kalrifikasi informasi hoax adalah sebagai berikut:

1.3. Maksud Penelitian

1. Untuk mengetahui Tahap **Share (membagikan)** Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?
2. Untuk mengetahui Tahap **Optimize (Mengoptimalkan)** Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?
3. Untuk mengetahui Tahap **Manage (mengelola)** Penggunaan media sosial instagram

@jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?

4. Untuk mengetahui Tahap **Engage (mengikutsertakan)** Penggunaan media sosial instagram @jabarsaberhoaks sebagai Media Klarifikasi Informasi Hoaks. ?

1.4. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan hasil yang bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian diatas. Adapun kegunaan penelitian baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan secara teoritis dari penelitian ini, diharapkan dapat membantu dalam pengembangan pengetahuan (sains). Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, menambah dan sebagai sarana untuk mengembangkan keilmuan yang umumnya berhubungan dengan ilmu komunikasi.

1.4.2. Kegunaan Praktis

Adapun hasil penelitian bagi kegunaan praktis, diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sebuah aplikasi ilmu yang selama studi diterima secara teori dan diharapkan dapat menambah wawasan bagi peneliti dalam bidang

ilmu komunikasi khususnya konsentrasi Humas. Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan peneliti dalam hal menganalisis permasalahan dan mencari jawaban atas sebuah masalah. Peneliti membahas mengenai bagaimana Penggunaan media sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jabar sebagai media klarifikasi hoax

2. Bagi Akademik

Penelitian ini secara praktis berguna bagi mahasiswa Universitas Komputer Indonesia (UNIKOM) secara umum, dan mahasiswa Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas secara khusus sebagai literatur, terutama untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada kajian yang sama mengenai Penggunaan media sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jabar sebagai media klarifikasi hoax

3. Bagi DISKOMINFO Jawa Barat

Peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk mengambil kebijakan di masa yang akan datang. Selain itu, penelitian ini diharapkan sebagai bahan evaluasi untuk Diskominfo sehubungan dengan Penggunaan media sosial Instagram @Jabarsaberhoaks oleh Diskominfo Jabar sebagai media klarifikasi hoax

