

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi saat ini, kehidupan masyarakat sangat bergantung dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat tersebut masyarakat bisa mengetahui berbagai macam informasi-informasi yang ada di berbagai tempat dengan cepat.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi bergerak begitu cepat dan sulit diprediksikan sehingga hampir seluruh kehidupan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi dan komunikasi ini. Salah satu perkembangan dari teknologi informasi dan komunikasi tersebut adalah dengan adanya media sosial.

Keberadaan media sosial sangat berpengaruh bagi kehidupan masyarakat. Mulai dari kalangan orang tua, remaja, hingga anak-anak menggunakan media sosial. Media sosial memiliki beberapa kelebihan yaitu kita bisa berinteraksi dengan orang lain tanpa mengenal jarak dan waktu, dan kelebihan yang paling menonjol dari media sosial adalah jika kita mempunyai opini atau tulisan tidak perlu repot-repot lagi diterbitkan di koran ataupun majalah agar bisa dilihat oleh banyak orang karena media sosial bisa mewedahi hal itu. Maka

tak jarang sering kita temukan berbagai macam postingan pendapat pribadi yang banyak mendapat like bahkan menjadi viral tersebar di media sosial.

Media sosial memberikan berbagai kemudahan yang dirasakan bagi para penggunanya, dimana dengan adanya media sosial kita dapat dimudahkan untuk berkomunikasi dan mencari informasi tanpa memandang jarak dan waktu, bahkan manfaat dari jejaring sosial sekarang ini bisa menjadi tempat untuk berbisnis dan lain-lain.

Namun disisi lain, dengan adanya berbagai kemudahan yang diberikan oleh media sosial, ada kalanya pula media sosial dapat memberikan dampak negatif bagi masyarakat. Media sosial memberikan kebebasan kepada para penggunanya tersebut maka dari kelebihan ini yang kadang disalah gunakan oleh para pengguna media sosial yang kurang bertanggung jawab memberikan informasi yang tidak jelas sumbernya.

Informasi yang tidak jelas tersebut untuk menjatuhkan orang lain, penyebaran berita bohong atau hoax dan ujaran kebencian sehingga menimbulkan adanya perpecahan. Penyebabnya bermacam-macam mulai dari kepentingan politik, persaingan bisnis, kebencian terhadap suatu kelompok dan bahkan sampai ada yang hanya ingin mencari sensasi.

Sehingga tidak jarang ditemukan adanya ujaran kebencian terhadap kelompok tertentu karena berawal dari berita bohong atau hoax yang berkembang di dalam masyarakat tersebut. Menurut Prasetyo selaku Ketua Dewan Pers yang membentuk *Turn Back Hoax* menyatakan bahwa berita

bohong tersebut memprovokasi masyarakat sehingga membenci atau membuat ujaran kebencian terhadap suatu kelompok baik itu politik, agama dan lain-lain. Pada umumnya, ujaran kebencian berisikan hal-hal yang berkaitan dengan aspek ras, warna kulit, etnis, gender, golongan, agama dan lain-lain. Ujaran kebencian digunakan untuk merendahkan, menindas, memprovokasi masyarakat untuk menjatuhkan seseorang atau golongan di mata publik.

Kata hoax berasal dari bahasa Inggris yang artinya tipuan, menipu, berita bohong, berita palsu atau kabar burung. Jadi dapat dikatakan hoax adalah kata yang berarti ketidakbenaran suatu informasi. Sedangkan ujaran kebencian adalah tindakan komunikasi yang dilakukan oleh suatu individu atau kelompok dalam bentuk hasutan, provokasi, hinaan kepada individu atau kelompok lain.

Seiring dengan mudahnya mendapatkan informasi atau berita yang belum terbukti kebenarannya menyebar di media sosial ditambah dengan banyaknya kebiasaan masyarakat yang membaca dan menerima informasi atau berita yang masuk secara mentah-mentah tanpa di cari tahu terlebih dahulu kebenarannya.

Masih ada saja masyarakat yang masih percaya bahkan juga ikut menyebarkan tentang berita hoax tersebut di media sosial. Karena hal ini masyarakat pengguna media sosial semakin teperdaya, terprovokasi, bahkan terjadinya konflik di media sosial seperti fitnah, ujaran kebencian, pencemaran nama baik, dan berbagai masalah lainnya. Sehingga bukan tidak mungkin penyebaran berita-berita hoax tersebut dapat dengan cepat menyebar di media sosial.

Masalah seperti inilah yang terkadang dapat meresahkan masyarakat terutama bagi mereka yang menggunakan media sosial. Masyarakat sebagai konsumen informasi bisa dilihat masih belum bisa membedakan mana informasi atau berita yang benar dan mana yang bohong atau hoax. Beberapa faktor mempengaruhi terjadinya hal ini, diantaranya yaitu ketidaktahuan masyarakat dalam menggunakan media sosial secara bijaksana.

Informasi yang dikeluarkan baik orang perorang maupun badan usaha melalui media sosial ketika telah dikirim dan dibaca oleh banyak orang dapat mempengaruhi emosi, perasaan, pikiran bahkan tindakan seseorang atau kelompok. Sangat disayangkan apabila informasi atau berita yang disampaikan tersebut adalah informasi yang tidak akurat terlebih informasi tersebut adalah berita bohong atau hoax dengan judul yang sangat provokatif sehingga mengiring pembaca dan penerima kepada opini yang negatif.

Karena dampak yang dirasakan dari informasi atau berita bohong (hoax) yang beredar di media sosial semakin meresahkan dan dapat membuat perpecahan di masyarakat tersebut maka Kementerian Komunikasi dan Informatika selaku departemen yang ditugaskan oleh pemerintah untuk mengawasi seputar teknologi dan komunikasi membuat program-program untuk memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

Berdasarkan Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor: 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tugas seorang humas di Kementerian Komunikasi dan Informatika adalah sebagai penyampai informasi,

menjelaskan mengenai kebijaksanaan kepada masyarakat dan membuat suatu perencanaan-perencanaan untuk memberantas dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat mengenai teknologi dan komunikasi.

Menurut Ruslan (2005: 92) tugas pokok seorang humas adalah bertindak sebagai komunikator (narasumber) untuk membantu keberhasilan dalam melaksanakan program pembangunan pemerintah (*back up the government workprogram supporting*), memiliki kemampuan membangun hubungan yang positif (*good relationship*), konsep kerja yang terencana baik (*work program concept*).

Untuk menyampaikan program-program kerja humas Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat maka perlu dilakukan komunikasi yang baik kepada masyarakat. Karena apabila seorang humas (komunikator) melakukan sebuah komunikasi yang baik, maka masyarakat (komunikan) akan lebih mudah menerima terkait program-program yang akan dijalankan oleh instansi pemerintahan.

Menurut Effendy (2008: 6) komunikasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana caranya agar suatu pesan yang disampaikan komunikator itu menimbulkan dampak atau efek tertentu pada komunikan. Dampak yang ditimbulkan dapat diklasifikasikan menurut kadarnya yakni dampak kognitif, dampak afektif, dan dampak behavioral. Dampak kognitif adalah yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkatkan

intelektualitasnya. Dampak afektif lebih tinggi kadarnya dari dampak kognitif, di sini tujuannya bukan hanya sekedar komunikasi tahu, akan tetapi tergerak hatinya dan menimbulkan perasaan-perasaan tertentu. Dan dampak behavioral yakni dampak yang timbul pada komunikasi dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan.

Komunikasi yang dilakukan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika antara lain mengadakan seminar-seminar tentang anti hoax dan ujaran kebencian di media sosial, membuat program-program untuk membantu program pemerintah dalam memberantas hoax yang menimbulkan ujaran kebencian di masyarakat. Program-program yang dibuat berupa gerakan bersama anti hoax, membuat program tentang internet positif atau trust+, melakukan monitoring serta memblokir situs-situs negatif di media online terutama yang paling banyak ditemukan terkait hoax dan ujaran kebencian adalah di media sosial.

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah di atas, maka dengan ini penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian tentang **“Dinamika Komunikasi Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika Dalam Memberantas Hoax dan Ujaran Kebencian di Media Sosial”**.

1.2 Fokus Penelitian

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka yang menjadi fokus penelitian ini adalah tentang dinamika komunikasi humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian penulis diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana dinamika komunikasi yang digunakan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial ?
2. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial ?
3. Apa saja hambatan-hambatan dalam kegiatan dinamika komunikasi yang dilakukan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial ?

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan apa yang menjadi pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui dinamika komunikasi yang digunakan humas Kementerian Komunikasi dan Informatika kepada masyarakat dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.
2. Untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

3. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam kegiatan dinamika komunikasi yang dilakukan oleh humas Kementerian Komunikasi dan Informatika dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang di tulis oleh penulis mencakup dua hal, baik manfaat teoritis maupun manfaat praktis yaitu:

1.5.1 Manfaat Akademis.

Sebagai bahan tambahan referensi bagi mahasiswa yang tertarik untuk meneliti pada obyek kajian Ilmu Komunikasi khususnya yang berkaitan tentang dinamika komunikasi yang dilakukan oleh humas dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

1.5.2 Manfaat Praktis

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat bermanfaat bagi Kementerian Komunikasi dan Informatika terutama pada sub bagian biro humas sebagai bahan masukan dalam mengevaluasi kegiatan serta untuk meningkatkan strategi humas Kominfo dalam memberantas hoax dan ujaran kebencian di media sosial.

Penelitian ini juga diharapkan menjadi sebuah pengetahuan yang dapat dibaca dan dianalisa oleh rekan-rekan pembaca sehingga dapat bermanfaat sebagai referensi penelitian ataupun dapat di aplikasikannya di kehidupan dunia kerja nyata.

