

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digitalisasi saat ini menjadikan komunikasi merambah ke babak baru. Teknologi sekarang semakin maju, internet juga semakin mudah untuk diakses, media untuk berkomunikasi juga semakin banyak. Setiap individu yang memiliki perangkat untuk mengakses internet akan dengan mudah dalam menggunakan media komunikasi di era baru ini.

Awalnya, komunikasi dalam media hanya berjalan satu arah, dalam artian pengguna hanya bisa menikmati konten yang diberikan oleh sumber media. Namun seiring berjalannya perkembangan era digital, pengguna media tidak hanya sebagai penikmat media namun juga dapat ikut serta dalam konten tersebut, seperti memnerikan komentar ataupun sanggahan terhadap media.

Manusia dapat terhubung satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari maupun di mana saja. Komunikasi dan informasi sangat dibutuhkan oleh manusia karena dapat memberikan pengetahuan tentang sesuatu dan dapat dijadikan bahan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi diperoleh sebagai hasil dari komunikasi. Informasi tersebut didahului oleh komunikasi antara dua orang atau lebih, atau kelompok, baik secara lisan maupun melalui internet (Thoha; 2005).

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan dalam kehidupan manusia sebagai makhluk sosial karena pada hakikatnya manusia diciptakan di dunia ini untuk hidup berkelompok dan bergaul satu sama lain, karena manusia adalah makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri.

Menurut Wilbur Schramm (Rhoudonah, 2019:64), fungsi komunikasi dapat dilihat dari kategori komunikator dan komunikannya. Fungsinya harus cocok satu sama lain, konten melengkapi dan saling ketergantungan untuk komunikasi dapat bekerja secara harmonis. Dengan demikian, fungsi komunikasi ditentukan oleh hubungan sosial antara komunikator dan komunikan

dan mengandung unsur-unsur kegiatan yang dilakukan oleh komunikator dan komunikan serta norma yang berlaku dan dianut oleh komunikator dan komunikan.

Salah satu bentuk baru dalam berkomunikasi yang ditawarkan dalam dunia internet adalah media sosial. Dimana dengan menggunakan media sosial dalam internet, pengguna bisa meluaskan perkataan ataupun hal yang dia alami. Media sosial adalah sebuah kelompok jaringan yang berbasis aplikasi dalam internet yang dibangun berdasar teknologi dan konsep web 2.0, sehingga dapat membuat pengguna (users) menciptakan dan mengganti konten yang disebar. (Kaplan dan Haenlein (dalam Curran dan Lennon, September: 2011)

Menurut Boyd dalam Nasrullah (2015: 19) media sosial sebagai kumpulan perangkat lunak yang memungkinkan individu dan komunitas untuk berkumpul, berbagi, berkomunikasi, dan dalam beberapa kasus satu sama lain berkolaborasi atau bermain. Media sosial memiliki kekuatan untuk *user-generated content* (UGC) di mana konten dibuat oleh pengguna, bukan oleh editor seperti di lembaga media massa. Intinya, dengan media sosial kamu bisa berbagai kegiatan dua arah dalam berbagai bentuk pertukaran, kolaborasi, dan mengenal satu sama lain secara tertulis, visual dan audio visual. Media sosial dimulai dengan tiga hal, yaitu Berbagi, Berkolaborasi dan Menghubungkan (Puntoadi, 2011).

Dalam buku Komunikasi 2.0, Ardianto mengungkapkan, bahwa media sosial online, disebut jejaring sosial online bukan media massa online karena media sosial memiliki kekuatan sosial yang sangat mempengaruhi opini publik yang berkembang di masyarakat. Penggalangan dukungan atau gerakan massa bisa terbentuk karena kekuatan media online karena apa yang ada di dalam media sosial, terbukti mampu membentuk opini, sikap dan perilaku publik atau masyarakat. Fenomena media sosial ini bisa dilihat dari kasus Prita Mulyasari versus Rumah Sakit Omni International. Inilah alasan mengapa media ini disebut media sosial bukan media massa. (Ardianto, 2011: xii)

Dengan adanya media sosial, paradigma berkomunikasi masyarakat saat ini telah berubah. Saat ini, komunikasi tidak harus bertemu, tidak terbatas jarak, waktu dan ruang. Komunikasi bisa dilakukan tanpa tatap muka. Dengan hadirnya media sosial seperti *Twitter*, masyarakat dapat berinteraksi tanpa harus bertemu. *Twitter* merupakan sebuah situs jejaring sosial yang sedang berkembang pesat saat ini karena pengguna dapat berinteraksi dengan pengguna lainnya dari komputer ataupun perangkat mobile mereka dari manapun dan kapanpun. Setelah *launching* pada Juli 2006, jumlah pengguna *Twitter* meningkat sangat pesat. Diperkirakan, pada September 2010, jumlah pengguna *Twitter* yang terdaftar sekitar 160 juta pengguna (Chiang, 2011).

Di *twitter*, kita dapat mengetahui apa yang sedang *trending* dengan bantuan fitur *hashtag* pada *twitter*. Kita juga dapat dengan mudah menemukan berita apa yang ingin di baca dengan bantuan fitur *search*. Selain itu, *twitter* juga berfungsi sebagai alat komunikasi dua arah dengan menggunakan fitur bernama *reply* & *retweet*. Selain sebagai alat komunikasi dua arah, penyebaran informasi di *twitter* juga cukup cepat *update* daripada di *televisi*, radio, koran ataupun media lainnya.

Twitter menjadi salah satu media sosial yang populer di dunia. Banyak orang di berbagai negara menggunakan platform tersebut untuk berkomunikasi atau mendapatkan informasi. Berdasarkan data Statista, *Twitter* memiliki 206 juta pengguna aktif harian di seluruh dunia pada kuartal II-2021. Amerika Serikat merupakan negara dengan pengguna *Twitter* terbanyak di dunia, yakni 76,9 juta per Januari 2022. (Databoks,2022)

COVID-19 ini sekarang dinyatakan sebagai sebuah pandemi yang terjadi di banyak negara di seluruh dunia termasuk Indonesia.

Kasus pertama *COVID-19* di Indonesia dilaporkan terjadi di Depok pada tanggal 2 Maret 2020, hingga saat ini kasus positif di Indonesia mencapai 3,75 juta dan 112.000 korban meninggal. Provinsi Lampung sendiri jumlah angka positif mencapai 39.446 dengan korban jiwa mencapai 2.665 orang (Kemenkes RI, 2021)

Seperti penyakit pernafasan pada umumnya, *COVID-19* ini juga ditandai dengan gejala ringan seperti pilek, sakit tenggorokan, batuk dan juga demam. Cara penularan utama *COVID-19* ini adalah melalui tetesan kecil yang dikeluarkan saat seseorang yang terinfeksi virus itu bersin atau batuk. WHO menilai bahwa risiko penularan orang yang tidak mempunyai gejala sama sekali sangat kecil kemungkinannya. Namun, banyak khusus yang mengklaim bahwa seseorang dapat *COVID-19* bahkan dengan tanpa gejala apapun. (Arianda, 2020)

Penularan *COVID-19* terbagi kedalam beberapa jenis, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kontak dan droplet Penularan *COVID-19* terjadi melalui kontak langsung, tidak langsung maupun kontak erat dengan orang yang terjangkit *COVID-19* melalui air liur dan droplet yang keluar dari orang dengan *COVID-19* pada saat sedang berbicara, bernyanyi, batuk dan aktivitas lainnya. Penularan melalui droplet dapat terjadi pada jarak kurang lebih 1 meter (WHO, 2020).
- b. Udara Penularan melalui udara didefinisikan sebagai agen infeksius yang diakibatkan oleh penyebaran droplet yang melayang dan masih dalam keadaan infeksius dan dapat bergerak hingga jauh (WHO, 2020).
- c. Fomit Adalah penularan yang disebabkan oleh kontaminasi permukaan dan benda yang terkena droplet dari orang yang terjangkit *COVID-19* (WHO, 2020).

Corona Virus dapat menginfeksi orang-orang tanpa ada batasan usia, namun di beberapa khusus, orang yang lebih tua (lansia) dan orang dengan kondisi sakit sebelumnya (asma, jantung, darah tinggi) lebih rentan untuk menderita sakit yang parah.

Dalam upaya pencegahan virus ini, pemerintah menghimbau masyarakat untuk bersama-sama memutus mata rantai penyebaran virus *COVID-19* dengan cara :

- a. Rajin mencuci tangan dengan cairan sabun atau alcohol untuk membunuh virus
- b. Menjaga jarak minimal 1 meter untuk mencegah penularan
- c. Menghindari kerumunan
- d. Tetap dirumah untuk menghindari kerumunan
- e. Menggunakan *double* masker jika berpergian
- f. Melaksanakan program vaksin yang diberikan pemerintah

Pemerintah memberikan kebijakan kepada masyarakat agar tetap dirumah, upaya ini dilakukan untuk memutus mata rantai penyebaran virus *COVID-19*. Dalam hal ini, penggunaan media sosial sangat perlu digunakan agar masyarakat dapat mengetahui info-info terkini mengenai virus tersebut serta dan penyampaian berita melalui media *twitter* sangat membantu penggunaannya untuk mengetahui berita apa saja termasuk mengenai *corona virus* yang sangat berbahaya tersebut.

Pada 24 Maret 2020, akun resmi *twitter* Indonesia telah mengumumkan peluncuran fitur yang disediakan untuk memantau perkembangan *COVID-19*. Penggunaan fitur ini di Indonesia bertujuan untuk mendukung usaha Kementerian Kesehatan @kemenkesRI dan pemerintah daerah seperti Gubernur dengan mengaktifkan notifikasi tentang *COVID-19* yang sudah dilakukan percobaan pada bulan Februari 2020. Notifikasi tersebut sekaligus bisa terhubung langsung dengan situs resmi *COVID-19* dari Kementerian Kesehatan. Peluncuran fitur Event page bertujuan untuk memberikan informasi resmi dan terpercaya mengenai *COVID-19* secara real time dari lembaga pemerintah, pejabat pemerintah, masyarakat sipil, dan juga media. Melalui fitur tersebut, Twitter

mengamplifikasikan informasi yang berasal dari sumber terpercaya di antaranya dari para ahli, akun resmi pejabat negara, ahli medis, dan ahli epidemiologi. Fitur Event page diluncurkan oleh twitter di beberapa negara Asia Pasifik seperti Australia, Filipina, India, Jepang, Korea Selatan, Malaysia, Singapura, Thailand, dan juga Indonesia. Total cakupan fitur ini tersedia di 66 wilayah dan tersedia dalam 27 bahasa.²⁵ Twitter juga masih terus melakukan perluasan pengadaan fitur ini di negara lain sesuai dengan kebutuhan di masa yang akan datang.

Bagi pengguna twitter yang menggunakan telepon seluler, fitur ini terletak di bagian atas linimasa beranda (home timeline), sementara bagi pengguna desktop ada di bagian #Explore. Saat membuka twitter melalui desktop, pengaksesan fitur Event page cukup dengan mengklik ikon tagar (#) di bagian kiri. Lalu akan muncul banner biru dengan tulisan COVID-19 yang dapat diklik. Setelah di klik, maka akan masuk ke Event page yang berisi informasi terkini mengenai Covid-19 dari sumber-sumber resmi dan terpercaya.²⁶ Selain meluncurkan fitur tersebut, twitter juga ingin berperan memutus penyebaran informasi hoaks yang menyebar di masyarakat dengan mengeluarkan kewajiban dan kebijakan baru bagi pengguna untuk menghapus konten yang meliputi:

1. Penolakan untuk mengikuti arahan dari para ahli,
2. Ajakan untuk menggunakan perawatan, pencegahan, dan teknik diagnosa yang fiktif atau palsu,
3. Konten menyesatkan yang berasal dari pengguna yang mengaku sebagai ahli atau otoritas negara.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, peneliti ingin melakukan penelitian untuk mengetahui peran media sosial *twitter* terhadap penggunanya terutama usia remaja dalam pemberitaan *COVID-19*.

1.2 Identifikasi Masalah

Peran media sosial *twitter* terhadap kepuasan pengguna dalam pemberitaan covid-19 di fitur *event page* (perkembangan *covid-19* terkini di Indonesia)

1.3 Pembatasan Masalah

Peran media sosial twitter terhadap kepuasan pengguna dalam pemberitaan covid-19

1.4 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana peran media sosial *twitter* terhadap kepuasan pengguna dalam pemberitaan covid-19?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang telah dirumuskan dan agar penelitian ini bisa menjadi lebih terarah, maka perlu adanya tujuan, yaitu “Mengetahui Peran media sosial twitter terhadap kepuasan pengguna dalam pemberitaan *COVID-19*”

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.6.1 Manfaat Akademis

Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini dapat memberikan masukan bagi akademisi khususnya dalam kajian Ilmu Komunikasi terutama media sosial yaitu peran media sosial twitter terhadap penggunaanya dalam pemberitaan *COVID-19*

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan mengenai peran media sosial dalam pemberitaan, serta diharapkan dapat menjadikan referensi bagi penelitian berikutnya.

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun penelitian ini, maka perlu menggunakan sistematika penulisan untuk penyusunan secara menyeluruh yang berdasarkan garis besar penelitian. Penelitian ini terdiri atas lima bab antara lain :

BAB I : PENDAHULUAN

Membahas mengapa penelitian ini perlu dilakukan. Di dalam bab ini terdiri atas latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Membahas teori dan konsep yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Membahas tentang jenis penelitian yang digunakan, subjek dan objek penelitian, sumber data untuk penelitian, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data dalam penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Menguraikan hasil dari rumusan masalah penelitian dalam bentuk deskripsi mengenai "Peran Media Sosial *Twitter* Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pemberitaan *Covid-19*"

BAB V : PENUTUP

Berisi kesimpulan dan saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.