

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Media sosial telah menjadi salah satu platform utama dalam penyebaran informasi di era digital saat ini. Dengan kemudahan akses dan kecepatan distribusi informasi, media sosial menjadi sarana yang sangat efektif bagi masyarakat untuk berbagi dan menerima informasi dari berbagai sumber. Namun, di balik keuntungan yang ditawarkan, terdapat tantangan serius berupa penyebaran informasi yang tidak benar atau hoaks yang dapat menimbulkan keresahan publik dan mengganggu stabilitas sosial.

Penyebaran informasi hoaks di media sosial bukanlah fenomena baru, tetapi dampaknya semakin terasa signifikan seiring dengan meningkatnya penggunaan platform digital oleh masyarakat luas. Hoaks sering kali disebarkan dengan tujuan tertentu, baik untuk mempengaruhi opini publik, menyebarkan kepanikan, atau bahkan untuk keuntungan ekonomi dan politik tertentu. Dengan demikian, hoaks menjadi ancaman nyata bagi ketertiban dan keamanan di masyarakat.

Kepolisian sebagai institusi penegak hukum memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas dan keamanan masyarakat. Dalam konteks ini, fungsi Humas (Hubungan Masyarakat) di Polda Metro Jaya menjadi sangat krusial. Humas memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang benar kepada publik, meluruskan informasi yang salah, serta membangun citra positif kepolisian di mata masyarakat. Oleh karena itu, peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial menjadi topik yang sangat relevan untuk dikaji lebih lanjut.

Polda Metro Jaya, sebagai salah satu institusi kepolisian di Indonesia yang bertanggung jawab atas wilayah ibu kota dan sekitarnya, menghadapi tantangan yang kompleks dalam menangani hoaks. Jakarta sebagai ibu kota negara merupakan pusat pemerintahan, ekonomi, dan politik, sehingga penyebaran informasi hoaks di wilayah ini dapat memiliki dampak yang luas dan berpotensi memengaruhi stabilitas nasional. Oleh karena itu, strategi dan

peran Humas Polda Metro Jaya dalam menangani isu ini menjadi perhatian utama.

Fungsi Humas dalam kepolisian tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup pengelolaan opini publik, penanganan krisis komunikasi, serta upaya preventif untuk mencegah penyebaran informasi hoaks. Dalam menghadapi tantangan ini, Humas Polda Metro Jaya dituntut untuk memiliki strategi komunikasi yang efektif, cepat, dan tepat sasaran agar dapat menanggulangi dampak negatif dari hoaks yang beredar di media sosial.

Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh Humas Polda Metro Jaya adalah dengan meningkatkan literasi digital masyarakat. Literasi digital menjadi kunci untuk mengurangi penyebaran hoaks, karena dengan pengetahuan yang memadai, masyarakat akan lebih kritis dalam menerima dan menyebarkan informasi yang mereka terima. Oleh karena itu, peran Humas dalam edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya verifikasi informasi sebelum menyebarkannya menjadi sangat penting.

Selain itu, Humas Polda Metro Jaya juga perlu bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk platform media sosial, lembaga pemerintah, serta organisasi masyarakat sipil, untuk memonitor dan menindak tegas penyebaran informasi hoaks. Kolaborasi antar lembaga ini penting untuk menciptakan ekosistem informasi yang lebih sehat dan aman bagi masyarakat.

Tantangan lain yang dihadapi oleh Humas Polda Metro Jaya adalah meningkatnya volume informasi yang beredar di media sosial. Dengan jumlah pengguna yang sangat besar, arus informasi yang mengalir di media sosial sangat cepat dan sulit dikontrol. Hal ini menuntut Humas untuk memiliki mekanisme monitoring yang efektif serta respons yang cepat dalam menangani setiap isu yang muncul.

Selain respons cepat, Humas Polda Metro Jaya juga harus memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik bersifat transparan, akurat, dan dapat dipercaya. Kepercayaan publik terhadap kepolisian sangat penting

dalam upaya penanganan hoaks, karena tanpa kepercayaan, informasi yang disampaikan oleh Humas tidak akan efektif dalam menangkal hoaks.

Dalam upaya mengatasi penyebaran hoaks, Humas Polda Metro Jaya juga perlu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara maksimal. Penggunaan big data dan algoritma canggih untuk memonitor dan menganalisis pola penyebaran informasi di media sosial dapat menjadi salah satu pendekatan yang efektif dalam menangani hoaks.

Peningkatan kapasitas dan keterampilan sumber daya manusia di Humas Polda Metro Jaya juga menjadi faktor kunci dalam menghadapi tantangan ini. Pelatihan yang berkelanjutan mengenai komunikasi krisis, manajemen media, serta penggunaan teknologi informasi perlu diadakan untuk memastikan bahwa tim Humas memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya.

Penting juga untuk memahami dinamika sosial yang mempengaruhi penyebaran hoaks di masyarakat. Faktor-faktor seperti tingkat pendidikan, akses terhadap informasi yang kredibel, serta kecenderungan masyarakat untuk mempercayai informasi yang sesuai dengan pandangan pribadi mereka merupakan elemen-elemen yang harus dipertimbangkan dalam merumuskan strategi komunikasi.

Humas Polda Metro Jaya perlu mengambil pendekatan yang proaktif dalam menangani isu hoaks, dengan tidak hanya menunggu informasi hoaks beredar luas, tetapi juga melakukan upaya pencegahan sejak dini. Edukasi, kampanye publik, dan kerjasama dengan media massa menjadi bagian dari pendekatan proaktif ini.

Tidak kalah penting, dalam menghadapi hoaks, Humas Polda Metro Jaya perlu menjaga independensi dan netralitas dalam menyampaikan informasi. Penyampaian informasi yang tidak memihak dan berdasarkan fakta adalah dasar dari kepercayaan publik terhadap institusi kepolisian.

Evaluasi terhadap efektivitas strategi dan program yang dijalankan oleh Humas Polda Metro Jaya juga penting untuk dilakukan secara berkala. Hal ini bertujuan untuk menilai apakah strategi yang diterapkan sudah efektif dalam menanggulangi penyebaran hoaks dan meningkatkan kesadaran masyarakat.

Keterlibatan masyarakat dalam upaya melawan hoaks juga perlu ditingkatkan. Humas Polda Metro Jaya dapat menginisiasi program-program partisipatif yang melibatkan masyarakat secara langsung dalam upaya deteksi dan pelaporan informasi hoaks.

Penggunaan media sosial oleh Humas Polda Metro Jaya juga harus dioptimalkan, mengingat platform ini memiliki jangkauan yang luas dan langsung menjangkau masyarakat. Dengan konten yang menarik, edukatif, dan informatif, Humas dapat meningkatkan interaksi dengan publik serta memperkuat citra positif kepolisian.

Dalam menghadapi hoaks, Humas Polda Metro Jaya juga harus bersikap adaptif terhadap perubahan dinamika media sosial yang sangat cepat. Pemahaman terhadap tren dan perubahan algoritma platform media sosial dapat membantu dalam merumuskan strategi yang lebih efektif.

Isu hoaks juga memiliki dimensi hukum yang perlu diperhatikan oleh Humas Polda Metro Jaya. Penegakan hukum terhadap penyebar hoaks merupakan bagian penting dari upaya menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat, dan Humas memiliki peran dalam mengkomunikasikan hal ini kepada publik.

Dalam konteks global, isu penyebaran hoaks bukan hanya masalah nasional, tetapi juga menjadi perhatian internasional. Oleh karena itu, Humas Polda Metro Jaya juga perlu belajar dari praktik-praktik terbaik di negara lain dalam menangani hoaks.

Dengan berbagai tantangan dan dinamika yang dihadapi, peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial menjadi sangat strategis. Efektivitas peran ini tidak hanya bergantung pada strategi komunikasi yang diterapkan, tetapi juga pada kemampuan Humas untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan dinamika sosial yang terus berubah.

Selain dari tantangan internal, Humas Polda Metro Jaya juga harus mempertimbangkan pengaruh faktor eksternal dalam menangani penyebaran hoaks di media sosial. Perubahan politik, kondisi sosial-ekonomi, dan tren global dalam penggunaan teknologi digital turut mempengaruhi dinamika

penyebaran informasi. Hoaks sering kali muncul di saat-saat krisis atau ketidakstabilan, di mana masyarakat lebih rentan terhadap disinformasi. Dalam situasi seperti ini, peran Humas tidak hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai penyeimbang yang dapat menenangkan situasi dan memberikan panduan yang jelas bagi publik.

Khususnya dalam konteks Jakarta, sebagai pusat kegiatan politik dan ekonomi nasional, tantangan yang dihadapi Humas Polda Metro Jaya lebih kompleks dibandingkan dengan wilayah lain. Jakarta menjadi titik fokus berita dan informasi, baik dari dalam maupun luar negeri, sehingga penyebaran hoaks di sini bisa memiliki resonansi yang lebih luas. Hoaks yang beredar di Jakarta dapat dengan cepat menyebar ke seluruh Indonesia, atau bahkan ke luar negeri, karena posisi strategisnya. Oleh karena itu, Humas Polda Metro Jaya harus memiliki kemampuan untuk menilai dampak potensial dari informasi yang beredar dan mengambil tindakan yang cepat dan tepat.

Di sisi lain, kecepatan dan dinamika media sosial juga memunculkan tantangan tersendiri bagi Humas Polda Metro Jaya. Dengan siklus berita yang semakin pendek, di mana informasi dapat menjadi viral hanya dalam hitungan menit, Humas perlu merespons dengan kecepatan yang sama. Ini menuntut adanya sistem yang mampu memonitor secara real-time serta kemampuan untuk menghasilkan konten responsif yang dapat memitigasi dampak negatif dari hoaks. Tanpa respons yang cepat, hoaks dapat menyebar secara luas sebelum ada klarifikasi atau informasi yang benar dari pihak kepolisian.

Peran Humas Polda Metro Jaya dalam melawan hoaks juga terkait dengan persepsi publik terhadap institusi kepolisian itu sendiri. Di tengah masyarakat yang semakin kritis dan mudah terpapar informasi dari berbagai sumber, citra dan kredibilitas kepolisian menjadi kunci dalam menentukan efektivitas pesan yang disampaikan. Jika kepercayaan publik terhadap kepolisian tinggi, maka publik akan lebih cenderung untuk mempercayai informasi yang disampaikan oleh Humas dan menolak informasi yang tidak benar. Sebaliknya, jika kepercayaan tersebut rendah, maka upaya



penanggulangan hoaks akan menjadi lebih sulit dan memerlukan usaha ekstra untuk meyakinkan publik.



Gambar 1.1 Humas Polda Metro Jaya

(Sumber : [www.tvonenews.com](http://www.tvonenews.com))

Selain itu, dalam era keterbukaan informasi, Humas Polda Metro Jaya juga dihadapkan pada tuntutan transparansi dari publik. Transparansi ini bukan hanya dalam penyampaian informasi, tetapi juga dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penanganan hoaks. Publik ingin mengetahui bagaimana informasi diverifikasi, bagaimana kepolisian menyikapi laporan hoaks, dan langkah-langkah apa yang diambil untuk menindak penyebar hoaks. Keterbukaan dalam hal ini dapat meningkatkan kepercayaan publik dan mendukung upaya kepolisian dalam menegakkan hukum serta menjaga ketertiban.

Dalam konteks pendidikan, Humas Polda Metro Jaya memiliki kesempatan untuk berperan sebagai agen perubahan dengan mempromosikan literasi media dan literasi informasi di kalangan masyarakat. Pendidikan yang berbasis pada pemahaman kritis terhadap media dan informasi menjadi semakin penting di tengah arus informasi yang begitu deras. Dengan meningkatkan literasi ini, Humas Polda Metro Jaya dapat membantu

masyarakat menjadi lebih selektif dan cerdas dalam mengonsumsi informasi, sehingga secara tidak langsung mengurangi penyebaran hoaks.

Peningkatan keterlibatan masyarakat dalam deteksi dini terhadap hoaks juga menjadi strategi yang efektif. Humas Polda Metro Jaya dapat mengembangkan platform pelaporan yang mudah diakses oleh masyarakat untuk melaporkan informasi yang diduga sebagai hoaks. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, Humas dapat memperluas jangkauan pemantauan informasi di media sosial dan lebih cepat dalam mengambil tindakan. Kolaborasi antara masyarakat dan kepolisian dalam menangani hoaks ini juga dapat memperkuat hubungan antara publik dan institusi kepolisian.



Gambar 1.2 Temuan Isu Hoaks Periode 2018-2023

(Sumber : [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id))

Selain itu, penting untuk mengakui bahwa penyebaran hoaks sering kali didorong oleh faktor emosional. Informasi yang menimbulkan rasa takut, marah, atau simpati memiliki peluang lebih besar untuk menjadi viral dibandingkan dengan informasi yang netral. Humas Polda Metro Jaya harus memahami psikologi di balik penyebaran hoaks ini dan mengembangkan strategi komunikasi yang dapat meredakan emosi negatif serta menyampaikan pesan dengan cara yang lebih empatik dan persuasif.



Gambar 1.3 Berita Hoaks Pemilu 2024

(Sumber: [www.kominfo.go.id](http://www.kominfo.go.id))



Gambar 1.4 Berita Hoaks Pemilu 2024

Sumber : ([www.polri.go.id](http://www.polri.go.id))

Secara keseluruhan, studi ini bertujuan untuk menganalisis peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi dalam upaya tersebut. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam pengembangan strategi komunikasi yang lebih efektif dan adaptif dalam menghadapi tantangan era digital saat ini.



Terakhir, upaya untuk mengatasi penyebaran hoaks di media sosial oleh Humas Polda Metro Jaya juga harus berkelanjutan. Ini bukanlah tugas yang dapat diselesaikan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan komitmen jangka panjang dan adaptasi terhadap perubahan yang terus terjadi di dunia digital. Dengan strategi yang tepat, kerjasama yang baik dengan berbagai pihak, serta komitmen terhadap transparansi dan edukasi publik, Humas Polda Metro Jaya dapat memainkan peran yang sangat signifikan dalam melindungi masyarakat dari dampak negatif penyebaran hoaks di media sosial.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang sudah dijelaskan pada latar belakang masalah tersebut, penulis ingin mengajukan rumusan masalah sebagai adalah berikut : *“Bagaimana peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial?”*

### 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mempelajari peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat yang dapat menjelaskan tentang kegunaan hasil penelitian bagi beberapa pihak terkait dengan masalah yang diteliti khususnya bagi penulis sendiri, bagi pihak lembaga pendidikan, bagi para pembuat kebijakan, dsb. Manfaat dari penelitian ini adalah untuk menganalisa keadaan, sebab-akibat, maupun konsekuensi yang dihadapkan pada keadaan maupun situasi khusus. Keadaan tersebut dapat dikendalikan melalui observasi. Sebab penelitian memiliki peran yang penting dalam memberikan fonasi terhadap sebuah tindakan maupun keputusan didalam berbagai aspek.

Ditinjau dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### 1.4.1 Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini menjelaskan bahwasannya sangat diharapkan agar dapat memiliki manfaat dalam sumbangsih pemikiran maupun memperkaya berbagai konsep, berbagai teori terhadap ilmu pengetahuan dari penelitian yang sesuai dengan bidang ilmunya. Penelitian yang diawali dengan mempertanyakan suatu teori tertentu disebut penelitian verifikasi. Keraguan terhadap suatu teori muncul ketika teori tersebut tidak lagi menjelaskan kejadian sebenarnya. Pengujian suatu teori dilakukan melalui penelitian empiris yang hasilnya dapat menyangkal, membenarkan, atau memodifikasi teori yang bersangkutan. Manfaat teoritis dari penelitian adalah kontribusi yang diberikan penelitian terhadap pengembangan, pengujian, atau penambahan teori yang ada, serta memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti.

Manfaat Teoritis :

- Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu memperkaya wawasan mengenai peran humas dalam menghadapi kejahatan siber hoaks yang berpotensi merusak citra organisasi maupun instansi.

### 1.4.2 Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis yang diberikan dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran terhadap pemecahan suatu masalah yang memiliki korelasi dengan peran PR dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial. Penelitian ini memiliki manfaat teknis untuk mempelajari, memperbaiki, meningkatkan, dan lain sebagainya suatu keadaan berdasarkan penelitian yang dilakukan untuk mencari solusi bagi pemecahan suatu masalah yang ditemukan dalam penelitian. Sebagian besar lembaga yang ada di masyarakat, baik lembaga pemerintahan (*public*) maupun lembaga swasta (*private*), menyadari akan benefit ini dengan menempatkan penelitian dan pengembangan

bagi sebagian unsur satu kesatuan didalam organisasi mereka. Manfaat praktis dari penelitian adalah kontribusi yang diberikan terhadap praktik langsung dalam konteks dunia nyata, seperti memberikan solusi yang dapat diterapkan atau merekomendasikan tindakan yang dapat meningkatkan efektivitas dalam situasi tertentu.

Manfaat Praktis :

- Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini memiliki manfaat khususnya bagi peneliti adalah memahami bagaimana peran Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial.

- Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi untuk membantu masyarakat memahami tugas dan fungsi Humas Polda Metro Jaya dalam menghadapi penyebaran informasi hoaks di media sosial.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pembahasan serta mendapat gambaran pada skripsi ini, maka disusun urutan bab sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang latar belakang masalah penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, penerapan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Pada bagian ini menguraikan terkait penelitian terdahulu, dengan penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang, kerangka teori, dan kerangka berpikir.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bagian ini menjelaskan tentang pendekatan penelitian, identifikasi informan atau subjek penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta pencarian dan wawancara informan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini terdiri dari gambaran hasil penelitian serta analisa pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Pada bagian ini berisi kesimpulan dan saran dari seluruh hasil penelitian. Pada kesimpulan dapat dikemukakan masalah yang ada pada penelitian, sedangkan saran berisi masukan untuk mengatasi permasalahan yang ada.

