

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Perkembangan teknologi memudahkan masyarakat untuk saling berinteraksi. Penggunaan bahasa sangat berpengaruh di setiap tempat. Sebagai bagian dari masyarakat perlu menggunakan bahasa yang tepat, sesuai pada tempat, konteks, dan situasinya. Manusia pada umumnya lebih senang mengungkapkan pendapatnya yang sopan daripada yang tidak sopan. Hal itu merupakan sebuah kesantunan yang perlu dimiliki setiap orang, baik dalam perilaku, sikap, tindakan dan tingkah laku berbahasa (Leech, 2011).

Sementara itu, dalam hasil studi tahunan "*Civility, Safety, and Interactions Online 2020*", Indonesia dinobatkan sebagai negara yang paling tidak sopan di seluruh Asia Tenggara (Microsoft, 2020). Hasil ini dirilis bersamaan dengan temuan dari Digital Civility Index (DCI) 2020, studi ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat kesopanan digital dalam berkomunikasi di dunia maya.

Ketidaksantunan didefinisikan sebagai perilaku kerja menyimpang yang berniat secara ambigu untuk menyakiti target atau korban dengan melanggar norma dan etika untuk saling menghormati dan menghargai yang melibatkan dua pihak atau lebih di lingkungan kerja (Moore, 2019).

Kemajuan media-media baru yang dilengkapi teknologi internet juga merupakan jawaban untuk mengatasi permasalahan penyediaan ruang publik. Bentuk dari media baru salah satunya adalah media sosial. Melalui ruang publik atau kolom

komentar yang telah disediakan oleh portal berita di media sosial, warganet dapat dengan bebas menyampaikan pendapat mereka masing-masing. Kolom komentar pada portal berita di media sosial telah menjadi ruang publik, hal tersebut sesuai dengan pengertian Habermas (2009) tentang *public sphere*, yakni wilayah kehidupan sosial dimana opini publik dapat terbangun.

Sebuah media seharusnya mampu menjadi ruang publik bagi masyarakat dengan memberikan ruang demokratis, namun hal tersebut cukup sulit terjadi pada media konvensional karena proses *gatekeeping*. Menurut Kurt Lewin dalam Antoni (2004, p. 48), informasi harusnya mengalir sepanjang saluran tertentu sehingga keputusan dibuat dibawah pengaruh sejumlah kekuatan, baik yang mendukung atau tidak. Perubahan bentuk ruang publik tersebut saat ini telah digantikan oleh media massa, terutama pada media baru yang memberikan fenomena kebebasan bersuara berkembang semakin pesat. Dalam perkembangannya, internet dikatakan dapat merepresentasikan bentuk ruang publik baru. Hal tersebut sejalan dengan gagasan Berry, Kim dan Spigel (2010) yang mengatakan bahwa media *online* dan sosial memberikan kesempatan bagi suara masyarakat yang selama ini dimarjinalkan (Papacharissi, 2018, p. 90).

Dalam portal berita di media sosial, adanya fitur kolom komentar membuat masyarakat menjadi aktif dalam memberikan pendapat dan menanggapi masalah pemerintahan daripada di dalam media cetak. Masyarakat dapat saling berdiskusi dan membentuk opini publik yang nantinya mungkin dapat berpengaruh terhadap suatu kebijakan yang dibuat pemerintah.

Menurut Habermas (2009), ruang publik wajib memenuhi dua persyaratan, yakni bebas dan kritis. Bebas artinya tiap pihak dapat berdialog di mana pun, berkumpul, serta berpartisipasi dalam debat politis. Sedangkan kritis artinya siap dan mampu secara adil dan bertanggung jawab menyoroiti proses pengambilan keputusan yang bersifat publik. Demokrasi, bagi Habermas (2009), wajib memiliki dimensi deliberatif, adalah posisi ketika kebijakan publik wajib disahkan terlebih dulu dalam diskursus publik. Dengan demikian, demokrasi deliberatif mau membuka ruang partisipasi yang luas untuk masyarakat. Partisipasi yang luas ini bertujuan menciptakan hukum yang sah.

Menurut Kominfo (2020), Direktorat Reskrimsus Polda Metro Jaya mendeteksi ada ribuan akun media sosial dan media *online* yang menyebarkan informasi hoax, provokasi, hingga menyangkut Suku Agama Ras dan Antar Golongan (SARA). Sekitar 218 akun telah diblokir dengan motif politik yang bertujuan agar banyak dikunjungi oleh pengguna media sosial.

Habermas (2009) setiap tindakan manusia berdasarkan dan bersumber pada dua hal. Yang utama yaitu orientasi pada pencapaian konsensus ataupun tindakan komunikatif, sedangkan yang kedua merupakan aksi yang berorientasi pada aksi rasional bertujuan. Aksi rasional bertujuan ini dibedakan lagi menjadi dua, yaitu aksi instrumental, ialah aksi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan fisik semata, dan aksi strategis, ialah merupakan orientasi aksi manusia untuk mempengaruhi orang lain agar mencapai tujuannya, bisa berupa hegemoni maupun dominasi.

Media sosial sebagai tren di internet saat ini digunakan sebagai media kampanye politik, termasuk juga terlihat pada implementasi media sosial dari partai

politik di pemilu legislatif Indonesia 2014. Hal ini terlihat pada media sosial yang digunakan para kontestan, seperti Facebook dan Twitter. Terlihat bahwa media sosial digunakan oleh pelaku politik sebagai alat yang efektif untuk kampanye politik saat ini dan masa depan, dapat digunakan untuk menggapai pemilih dan pendukung langsung, digunakan oleh partai-partai politik untuk menunjukkan logo/icon mereka, dan hasil hitung cepat juga menunjukkan bahwa partai-partai politik yang menggunakan media sosial sebagai bagian dari kampanye mereka memenangkan pemilu legislatif.

Menurut Prisgunanto (2014) dalam komunikasi politik yang menjadi isu penting adalah imej yang ada pada sosok politik tersebut. Tiap anggota partai politik biasanya dipromosikan secara intens dan habis-habisan. Hal itu jelas terlihat dari kebijakan yang diambil partai politik dan terpantau oleh media massa atau pers.

Oleh karena itu, kehidupan politik di Indonesia semakin rentan terhadap konflik antar kelompok politik yang dikarenakan banyaknya pesan, pemberitaan dan informasi yang muncul saling mengkritik, prasangka berlebihan, subyektivisme, emosional, dan semangat subnasional.

Dengan melihat jumlah penetrasi pengguna media sosial, menurut data We Are Social (2020), 175.4 juta orang memiliki media sosial dan 88 persen aktif menggunakan Youtube. Di antara penggunanya merupakan anak muda karena Youtube memberikan kemudahan dalam mengakses video apapun yang ingin ditonton. Media *mainstream* saat ini juga menggunakan Youtube untuk menyebarkan berita yang telah mereka buat dengan format video.

Ketika media *mainstream* seperti KompasTV membuat pemberitaan, masyarakat pasti akan memberikan opini dan merespon dalam bentuk komentar. Oleh karena itu perlu ada perhatian khusus kepada komentar-komentar yang ditinggalkan oleh khalayak. Sebab, seluruh hasil komentar yang diberikan oleh khalayak merupakan bentuk dari interpretasi pembaca. Adanya kebebasan berpendapat dan tidak ada lembaga pengontrol membuat masyarakat mudah berkomentar dengan kecenderungan emosional, reaktif, dan anonim sehingga bahasa yang digunakan terkadang diluar etika sopan santun.

Selain memungkinkan untuk meninggalkan komentar terhadap berita yang disajikan pada sebuah portal berita, khalayak juga dapat berbalas komentar di kolom komentar. Aktivitas saling membalas komen tersebut tak jarang berakhir kisruh karena terdapat oknum yang diduga sengaja memanaskan kolom komentar. Hal tersebut mengaktifkan *incivility* dari audiens dan mengubah kolom komentar menjadi ajang debat kusir karena sudah terpengaruh *incivility*.

Kebebasan kolom komentar media berita di media sosial memberikan kesempatan untuk akun tidak bertanggung jawab terhadap komentar yang bersifat tidak etis. Hal tersebut mendukung warganet untuk melupakan identitas diri sendiri untuk melekat dengan stereotip sebagai warganet yang bisa mengutarakan apapun sesuka hati. Dengan demikian, keleluasan saat berkomentar memberikan celah bagi masyarakat untuk berkomentar dengan menyelipkan *incivility* di dalamnya.

Papacharissi (2018, p. 8) memberikan pendapat bahwa aktivitas *online* bisa membawa gangguan serius pada kestabilan dari hirarki yang kuat sekalipun, yang mana dalam masalah ini merujuk pada sistem pemerintahan. Pada level masalah yang

lebih tinggi, aktivitas *online* mampu menggerakkan massa dan memfasilitasi secara skematik atau bahkan memberi ruang pada masyarakat yang saling terhubung.

Isu yang diangkat dari penelitian ini adalah pemberitaan banjir di *channel* Youtube KompasTV. Banjir merupakan suatu masalah yang sampai saat masih perlu penanganan khusus dari berbagai pihak, baik dari pemerintah maupun masyarakat. Fenomena banjir Jakarta bukan hal yang baru terjadi, kejadian ini sudah berulang kali terjadi sejak zaman Belanda.

Masalah banjir cukup rawan akan terjadinya perselisihan pendapat diantara masyarakat yang memiliki perbedaan dalam pandangan dan pilihan politik, di mana mereka akan menyalahkan bencana yang terjadi pada pemerintah. Potensi konflik juga semakin tinggi dengan tersedianya *platform* di internet sebagai saluran atau media politik.

Badan Meteorologi, Klimatologi, dan Geofisika (BMKG) (2020). mengatakan bahwa perubahan iklim yang terjadi merupakan penyebab banjir Jakarta. Hal tersebut meningkatkan risiko dan peluang curah hujan ekstrem terjadi. Akibat hujan lebat dan banjir yang meluas selama 4 hari (terhitung dari tanggal 1 Januari 2020), sebanyak 30 orang meninggal dunia dan 31.000 orang lebih mengungsi dari 158 kelurahan yang terdampak.

Menurut Kompas.com (2021), berkurangnya waduk dan danau tempat penyimpanan air banjir, serta besarnya limpasan air dari daerah hulu juga ikut menjadi faktor terjadinya banjir Jakarta. Selain itu, menyempit dan mendangkalnya sungai karena banyaknya sampah yang memenuhi, rendaman rob akibat permukaan laut pasang serta faktor penurunan tanah juga ikut meningkatkan risiko genangan air.

Banjir membuat rumah warga terendam baik yang berada di gang hingga perumahan elit. Berbagai kendaraan (mobil dan motor), berjalan sendiri karena terbawa arus banjir. Kerugian yang dialami masyarakat belum berhenti sampai disitu. Aktivitas seperti bekerja dan sekolah juga terpaksa dibatalkan akibat banyak rute jalan ditutup karena banjir yang tinggi. *Blackout* atau mati lampu juga terjadi di sejumlah wilayah.

Banjir yang menerjang sejumlah wilayah di Jakarta membuat pemerintah DKI Jakarta mendapat sorotan. Berbagai kritik, opini, komentar dan saran dikeluarkan oleh masyarakat yang menjadi korban dari banjir. Pemerintah dianggap oleh masyarakat tidak dapat mengatasi banjir.

Selain itu, pemerintah juga dinilai lambat dalam memberi peringatan maupun respons pada warga di Jakarta. Masyarakat menganggap gubernur dianggap tidak bisa memberikan contoh baik dan tegas dalam melakukan tugasnya. Berbagai komentar di berbagai *platform* media dilontarkan untuk pemerintah terutama gubernur DKI Jakarta yaitu Anies Baswedan.

Bukan hanya warga biasa, anggota DPRD DKI juga ikut memberikan opini pada kinerja gubernur DKI Jakarta. Dikutip dari CNN Indonesia, anggota DPRD mempertanyakan prioritas pemerintah. Seperti yang diketahui, pemerintah selama ini hanya memiliki fokus dengan programnya untuk mempercantik Jakarta, seperti penataan trotoar. Padahal pemerintah seharusnya sudah memperhitungkan penanganan banjir yang menjadi masalah langganan di Jakarta setiap tahun. Titik wilayah yang sebelumnya tidak pernah tergenang air, kini juga turut tergenang banjir dengan ketinggian yang mencapai 30 cm.

Anies memilih untuk tidak meneruskan program BTP dari pemerintahan sebelumnya dan mempercayakan pada konsep naturalisasi. Sikapnya yang kian menyalahkan cuaca ekstrem ikut membuat masyarakat semakin beropini. Ruang publik kian dipenuhi oleh opini masyarakat akan sikap dan kinerja Anies.

Komentar terhadap pemerintah yang dilontarkan oleh masyarakat di media berita pada media sosial atau ruang publik tidak dapat dibatasi oleh pemerintah. Sebab Indonesia adalah negara dengan dasar demokrasi, di mana menggunakan sistem demokrasi sebagai sistem pemerintahannya. Sistem demokrasi merupakan suatu bentuk sistem pemerintahan bernegara, di mana sistem tersebut mengizinkan rakyat “memimpin” dengan diwakili badan-badan negara agar dapat mewujudkan kedaulatan rakyat. Demokrasi memiliki arti penting bagi masyarakat karena dengan demokrasi masyarakat memiliki hak untuk menentukan sendiri jalannya organisasi negara yang dijamin.

Menurut Haryanto (2014), tantangan yang dihadapi media informasi di Indonesia memang sangat berat. Pergeseran pola konsumsi yang terjadi di masyarakat, terutama masyarakat di perkotaan yang lebih gemar mengakses informasi di media online dan media sosial. Tingkat literasi masyarakat baik dalam politik maupun dari aspek lainnya juga semakin meningkat.

Sikap kritis semakin muncul karena terbangunnya literasi politik dan literasi media masyarakat. Dengan terjadinya pergeseran pola konsumsi informasi masyarakat, maka media massa harus ikut berkembang untuk memenuhi kebutuhan informasi setiap khalayak. Saat masyarakat menuliskan komentar di media sosial, secara langsung mereka telah memanfaatkan layanan kolom komentar sebagai ruang

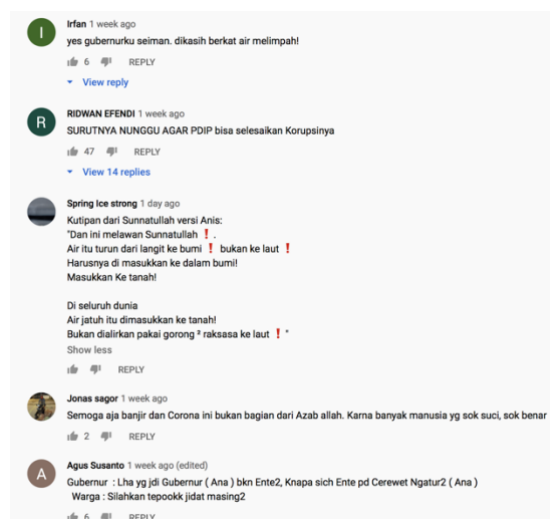


publik untuk menyampaikan aspirasinya. Hal ini merupakan wujud tindakan komunikasi massa yang terjadi di media sosial.

Seluruh kolom komentar di berbagai media yang membuat berbagai pemberitaan mengenai banjir Jakarta kian terisi dengan komentar yang mengandung *incivility* dari masyarakat. Salah satunya adalah komentar terhadap Anies yang sering ditemui pada kolom komentar pemberitaan yang dibagikan di Youtube.

Salah satu media yang menggunakan Youtube untuk membagikan informasi dengan format video adalah *KompasTV*. *Kompas* yang sebelumnya memiliki media cetak koran dan kini memiliki media *online*, ikut menggunakan Youtube untuk mengikuti perubahan zaman. *Kompas* dipilih dalam penelitian ini karena sangat unggul dalam dimensi *accuracy*, di mana Kompas sangat mementingkan keakuratan dalam sebuah berita. Selain itu, jumlah *news comment* yang muncul di KompasTV juga tinggi.

Gambar 1.1



Sumber: Komentar pada kolom Youtube KompasTV pada berita yang berjudul ‘Jakarta Masih Terendam Banjir, PDIP Pertanyakan Janji Anies Soal Banjir Jakarta Surut dalam 6 Jam’.

Gambar di atas merupakan sebagian komentar dalam kolom komentar Youtube *KompasTV* dengan judul konten ‘Jakarta Masih Terendam Banjir, PDIP Pertanyakan Janji Anies Soal Banjir Jakarta Surut dalam 6 Jam?’. Terlihat ada 6500 lebih pengguna yang melakukan komentar pada kolom konten tersebut.

Banyak komentar dengan perilaku *incivility* yang dikeluarkan oleh masyarakat di berbagai media sebagai bentuk menyalahkan kinerja pemerintahan Anies. Perilaku *incivility* merupakan bentuk dari perilaku yang kasar dan mengganggu, perilaku tersebut membuat orang-orang yang terlibat di sekitar akan merasa *distress* secara psikologis dan fisiologis (Anderson, 2014).

Santana (2014) menyatakan bahwa ia telah membuat indikator yang dibagi dalam kategori perilaku yang mencerminkan *civility* (kebalikan dari *incivility*) dalam dunia maya, seperti memberikan pesan atau komentar baik dan positif, berargumentasi secara logika, serta menghargai pendapat sesama. Hal ini sangat penting dalam kehidupan manusia karena guna menjaga keharmonisan sosial dan memberikan rasa sopan santun atau menghormati orang lain.

Dari seluruh latar belakang diatas, peneliti ingin mengetahui lebih lanjut sejauh mana bentuk komentar positif ataupun negatif mempengaruhi interaksi pada kolom komentar dalam kerangka *incivility* di media sosial Youtube *KompasTV*. Terutama akun *KompasTV* yang memberitakan Banjir Jakarta 2021 memunculkan komentar sebanyak 6500.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

Apakah terdapat *incivility* dan deliberasi dalam kolom komentar KompasTV mengenai pemberitaan Banjir di Jakarta?

## **1.3 PERTANYAAN PENELITIAN**

**1.3.1** Bagaimana proporsi isi *incivility* dan deliberasi yang diberikan oleh pengguna media sosial yang menonton pemberitaan banjir Jakarta di kolom komentar Youtube?

**1.3.2** Apa bentuk-bentuk *incivility* dan deliberasi yang lebih banyak muncul dalam komentar penonton yang berkomentar di kolom Youtube *KompasTV*?

## **1.4 TUJUAN PENELITIAN**

**1.4.1** Untuk mengetahui proporsi isi *incivility* dan deliberasi yang diberikan oleh pengguna media sosial yang menonton pemberitaan banjir Jakarta di kolom komentar Youtube.

**1.4.2** Untuk mengetahui bentuk-bentuk *incivility* dan deliberasi apa yang lebih banyak muncul dalam komentar penonton yang berkomentar di kolom Youtube *KompasTV*.

## **1.5 KEGUNAAN PENELITIAN**

### **1.5.1 Kegunaan Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memaparkan proporsi *incivility* dan deliberasi di kolom komentar Youtube dalam pemberitaan mengenai banjir Jakarta, sehingga kelak khalayak dapat memberikan berkomentar dan memberikan opini yang bermanfaat. Sebab masih banyak khalayak yang berkomentar dengan tidak sopan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan agar khalayak terhindar dari pemberitaan yang menjatuhkan seperti yang diberitakan Microsoft ataupun institusi lain kedepannya.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi praktisi komunikasi untuk mengetahui persoalan *incivility* bisa muncul dalam pemanfaatan kolom komentar di media sosial Youtube.

## **1.6 KETERBATASAN PENELITIAN**

Keterbatasan penelitian ini adalah penelitian ini hanya berfokus pada 1 berita banjir dari *channel* YouTube KompasTV. Fokus dalam penelitian ini adalah meneliti proporsi isi di bagian kalimat atau *text* dalam kolom komentar. Peneliti tidak meneliti simbol atau *emoticon* yang diberikan komentator.