

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

COVID-19 atau *coronavirus disease* 2019 merupakan wabah global yang dipercaya oleh banyak pihak bermula dari Kota Wuhan, Cina dan berakibat buruk pada kehidupan manusia dan sosial (*Kompas.com*, Asal Usul Covid-19, Pasar Wuhan Disebut Pusat Awal Pandemi, 2022). Setelah penyebarannya dari Cina, COVID-19 meluas dengan cepatnya ke seluruh dunia, termasuk Indonesia. Dampak yang dihadirkan COVID-19 dalam kehidupan masyarakat juga beragam, seperti halnya menyebabkan gangguan pernapasan, demam tinggi, flu, hingga kematian.

Berdasarkan data dari laman situs berita *Tempo.co* (2021), total angka kematian akibat infeksi COVID-19 di bulan Juli 2021 adalah sejumlah 35.628 jiwa, hal ini merupakan jumlah kasus kematian tertinggi di Indonesia sejak bulan Maret 2020. Peningkatan angka kematian dari bulan Juni hingga Juli bahkan menyentuh rasio 350 persen—tertinggi kedua setelah periode bulan Maret hingga April tahun 2020 yang menyentuh 390 persen. Masih berdasarkan data yang dikumpulkan oleh *Tempo.co* (2021), jumlah rata-rata kematian harian akibat COVID-19 pada bulan Juli tahun 2021 mencapai 1.187,6 jiwa per hari, yang artinya hampir 5 kali lipat dari bulan sebelumnya. Demikian pula bila dibandingkan dengan periode di bulan Januari dan Februari tahun 2021 yang disinyalir sebagai gelombang pertama pandemi COVID-19 (*Tempo.co*, 2021). Jumlah kasus kematian harian tertinggi terjadi pada tanggal 27 Juli 2021 yang mencapai 2.069 jiwa. Berdasarkan laporan *Tempo.co* (2021), tingkat kematian per kasus atau *case fatality rate* (CFR) di Indonesia termasuk ke dalam peringkat 3 tertinggi di dunia menurut proyek riset *Our World in Data*. Pada 31 Juli, CFR Indonesia mencapai angka 2,76 persen, tertinggi ketiga setelah Italia dan Brazil. Bahkan sejak 2 Agustus, CFR Indonesia menggeser posisi Brazil setelah menyentuh angka 2,81 persen. Dengan kata lain, terdapat 3 orang yang meninggal dari 100 orang yang terjangkit COVID-19 di

Indonesia. Angka itu melampaui rata-rata dunia sebesar 2,13 persen (*Tempo.co*, 2021).

Pandemi COVID-19 memperlihatkan bahwa masyarakat menghadapi suatu kenyataan baru, sesuatu yang harus siap ditangani dan diatasi bersama oleh berbagai pihak. Kemunculan pandemi di tengah pesatnya perkembangan teknologi dan ilmu komunikasi pun turut menghadirkan dampak yang beragam, mulai dari kemudahan dalam mengakses dan menyebarkan informasi mengenai COVID-19, hingga semakin mudahnya menyampaikan aspirasi maupun pendapat di ruang publik melalui media sosial. Namun, kemudahan tersebut nyatanya juga menghadirkan dampak buruk. Kemudahan dalam mengakses informasi mengenai COVID-19 dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk memutarbalikkan fakta di lapangan dan menyebarkan informasi bohong alias hoaks. Belum lagi, semakin mudahnya akses untuk menyampaikan aspirasi maupun pendapat di ruang publik melalui media sosial juga dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk menyerang pihak-pihak yang bertentangan dengan keyakinan dan pandangannya. Dengan adanya tantangan ini, media massa, sebagai garda terdepan akses informasi, diharapkan mampu untuk berperan lebih jauh dalam meminimalisasi berbagai dampak buruk ini. Tingginya angka penggunaan media sosial oleh masyarakat, serta semakin maraknya penyebaran berita hoaks maupun ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial tentu dapat berdampak pada tingkat kepercayaan publik terhadap efektivitas program vaksinasi. Atas dasar tersebut, para jurnalis dan media-media arus utama diharapkan mampu untuk mempertahankan perannya sebagai pihak yang mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi maupun penguasa. Untuk menjalankan peran tersebut, diperlukan kualitas jurnalistik yang mumpuni maupun kecakapan dalam memanfaatkan berbagai sumber daya yang tersedia, khususnya media sosial. Kehadiran media-media arus utama di dalam media sosial diharapkan mampu menuntun masyarakat kita pada akses informasi yang akurat dan terpercaya terkait program vaksinasi COVID-19. Kualitas jurnalistik yang baik serta kapabilitas memanfaatkan media sosial juga diperlukan agar para jurnalis maupun media arus utama tidak terjebak dalam suatu realitas yang hanya mementingkan keuntungan

serta berita bombastis semata. Pandemi COVID-19 sudah sepatutnya melibatkan seluruh pihak agar secara bersama kita dapat menekan berbagai dampak buruk yang dihadapkannya.

Para pemangku kepentingan tentunya memerlukan kerangka kerja baru untuk mengurangi angka kematian yang disebabkan oleh COVID-19. Untuk mewujudkan hal tersebut, diperlukan upaya-upaya tertentu di masa pandemi seperti ini. Berbagai upaya telah dilakukan oleh pemerintah untuk mengurangi angka kematian masyarakat, seperti misalnya memberlakukan pembatasan sosial, penutupan sejumlah fasilitas umum seperti tempat wisata dan belanja, hingga menggelar vaksinasi massal secara gratis. Dari seluruh upaya yang telah dilakukan pemerintah, vaksinasi merupakan upaya paling efektif untuk mengurangi risiko kematian akibat COVID-19 (*KataData*, 2021). Pemerintah pun terus menggalakkan program vaksinasi COVID-19 secara gratis di Indonesia. Untuk dapat berpartisipasi dalam program vaksinasi gratis, masyarakat cukup hanya dengan menunjukkan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maupun bukti kependudukan yang sah.

Namun demikian, upaya pemerintah dalam menggalakkan program vaksinasi COVID-19 bukan tanpa tantangan. Maraknya fenomena ujaran kebencian dan provokasi melalui media sosial mengenai vaksinasi COVID-19, dinilai menjadi salah satu penyebab adanya kelompok masyarakat yang menolak untuk divaksin. Kasus ujaran kebencian ini seakan mencoba berlindung di balik kebebasan berpendapat sebagai wujud dari negara demokrasi. Ujaran kebencian sendiri menurut *United Nations* (2019, p. 2) didefinisikan sebagai sebuah tindakan komunikasi yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok, yang dilakukan secara langsung maupun dalam bentuk tulisan, yang menyerang, menjelekkan, mendiskriminasi, yang ditujukan kepada agama, etnis tertentu, gender, dan lain sebagainya. Di sisi lain, ujaran kebencian dalam Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, didefinisikan sebagai penyebaran informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu.

Fenomena penolakan terhadap program vaksinasi sebetulnya sudah terlihat sesaat sebelum terjadinya pandemi COVID-19. Beberapa kelompok mengkategorikan dirinya sebagai anti-vaxxer—sebutan bagi sekumpulan orang yang menolak vaksin. Dalam praktiknya, terdapat bagian dari kelompok masyarakat Indonesia yang tidak mendukung aktivitas vaksinasi dengan diikuti berbagai isu negatif mengenai vaksin itu sendiri. Bentuk penolakan ini menyebabkan terjadinya konflik di dalam masyarakat yang memicu terjadinya ujaran kebencian terkait aktivitas vaksinasi. Konflik tersebut terjadi di antara kelompok yang mengharapkan terciptanya *herd immunity* (kekebalan kelompok) dengan kelompok yang khawatir dengan imunisasi. Konflik tersebut terjadi baik di dalam media sosial, maupun di dunia nyata. Fenomena turunnya angka kematian berkat vaksinasi COVID-19 menguatkan opini dari pihak yang mendukung vaksin, sedangkan fenomena sebaliknya mendukung opini dari pihak yang tidak mendukung vaksin. Adanya fluktuasi (naik-turun) angka kematian atau kasus COVID-19 inilah yang kemudian memicu terciptanya isu sensitif yang disebar di berbagai media sosial sehingga melahirkan ujaran kebencian.

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh *Saiful Mujani Research and Consulting* (SMRC, 2021), tercatat terdapat 33 persen warga DKI Jakarta yang menolak program vaksinasi COVID-19. Ini merupakan persentase tertinggi di Indonesia. Posisi kedua diikuti oleh Jawa Timur 32 persen, kemudian Banten 31 persen (*Tempo.co*, 2021). Hal ini tentu tidak lepas dari keberadaan teknologi canggih, seperti media sosial yang turut mempermudah masyarakat dalam menyebarkan isu negatif dan ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 itu sendiri. Kecenderungan orang untuk menggunakan media sosial sebagai ajang mengemukakan pendapat, menjadi peran yang relatif dapat menyentuh pada bagian yang tidak patut dan tidak wajar secara hukum, seperti misalnya menyebarkan ujaran kebencian atau *hate speech*. Ujaran kebencian di media sosial merupakan konsep yang kompleks dengan spektrum target, bentuk, dan konsep terkait lainnya yang luas (Raghad Alshalan, Hend Al-Khalifa, Duaa Alsaeed, Heyam Al-Baity, & Alshalan, 2020, p. 2).

Penolakan-penolakan terhadap vaksin hendaknya perlu melihat fakta bahwa virus COVID-19 terus meningkat. Kasus yang demikian, tentunya akan menyebabkan masyarakat meragukan ke-efektivitas-an vaksin. Ujaran kebencian sendiri harus ditangani dengan bersungguh-sungguh, sebab jika tidak diatasi dan dibiarkan akan memperlemah prinsip hidup Bangsa Indonesia yang sesuai dengan *Bhinneka Tunggal Ika*, (Irawan, 2018, p. 3). Ujaran kebencian juga ditegaskan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (Mathias, 2021, p. 16) yang melarang kampanye kebencian terhadap hasutan, hasutan untuk diskriminasi, permusuhan, dan kekerasan. Hampir seluruh teks ujaran kebencian, baik disengaja, maupun tidak sengaja oleh pembuatnya, cenderung dikonstruksi sebagai wahana kritik di ruang-ruang publik.

Penyebaran informasi COVID-19 melalui media sosial ternyata juga menghadirkan dampak negatif, yakni lahirnya fenomena ujaran kebencian. Ditemukannya beragam ujaran kebencian yang dilakukan oleh masyarakat atau *netizen* pada unggahan informasi mengenai COVID-19 di Instagram menjadi salah satu gambaran dari menjamurnya fenomena ini. Ujaran kebencian tersebut muncul di kolom komentar unggahan-unggahan yang memuat informasi atau berita mengenai program vaksinasi COVID-19. Ujaran kebencian tersebut ditandai dengan komentar negatif tanpa berdasarkan fakta yang mengkritik program vaksinasi COVID-19 yang digalakkan oleh pemerintah. Adapun kemunculan ujaran kebencian di kolom komentar ini tidak murni disebabkan oleh rasa kebencian yang tanpa alasan, akan tetapi didasarkan pada beberapa motif. Menurut (Mareta & Widiastuti, 2021, p. 55), beberapa motif lahirnya ujaran kebencian tersebut disebabkan oleh: (a) Rasa kesal terhadap peraturan yang diterapkan oleh pemerintah dan melihat berita mengenai jumlah data kasus positif COVID-19 yang terus meningkat; (b) Keluhan mengenai kebijakan *new normal* dan peraturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB); (c) Keluh-kesah yang dialami oleh rakyat kecil dalam menilai pemerintah; (d) Kejenuhan berita terkait COVID-19; (e) Menganggap penanganan COVID-19 yang dilakukan oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo sebagai suatu hal yang lucu; (f) Sindiran kepada para pembaca berita mengenai COVID-19. Beragamnya motif yang muncul inilah yang kemudian

memicu terjadinya ujaran kebencian pada komentar unggahan yang memuat pemberitaan mengenai COVID-19 di media sosial Instagram. Ketika mengonsumsi pemberitaan terkait program vaksinasi COVID-19, para pelaku ujaran kebencian tidak tertarik dengan data atau informasi yang disajikan, akan tetapi lebih mengedepankan perasaan kecewa dan kekesalan dalam memberikan komentarnya.

Berdasarkan uraian di atas, pemerintah melalui instansi kepolisian membutuhkan suatu strategi dalam menghadapi kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19, khususnya dalam ruang lingkup media sosial. Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan oleh Ditreskrimsus Polda Metro Jaya selama periode April hingga awal Mei 2020, diketahui bahwa Instagram menempati urutan teratas sebagai *platform* media sosial yang paling banyak dimanfaatkan untuk menyebarkan ujaran kebencian dan berita bohong atau hoaks. Kepolisian menyatakan bahwa sebagian besar oknum yang menyebarkan ujaran kebencian atau berita bohong menggunakan akun palsu atau berlindung di balik identitas orang lain (*Kompas.com*, 2020).

Di tengah perkembangan zaman, pemikiran yang positif dan jernih diperlukan oleh kepolisian untuk mengatasi setiap permasalahan yang ditimbulkan oleh kemajuan teknologi komunikasi, sehingga dapat memaksimalkan kinerja kepolisian dalam menjalankan tugas dan wewenangnya sebagai aparat penegak hukum, pelindung, pengayom, serta pelayan masyarakat—khususnya dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial. Melihat begitu luasnya cakupan bidang tugas dan wewenang kepolisian, maka dalam penelitian ini akan memfokuskan kajian pada strategi komunikasi kepolisian DKI Jakarta dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak kepolisian DKI Jakarta turut berperan dalam meminimalisasi kasus ujaran kebencian mengenai pemberitaan vaksinasi COVID-19 di media sosial, sehingga dapat mengubah cara berkomunikasi masyarakat dalam menolak vaksin, yang pada awalnya merupakan penolakan dalam bentuk ujaran kebencian menjadi bentuk pendapat yang lebih kritis dan konstruktif.

1.2 Rumusan Masalah

Berangkat dari permasalahan banyaknya jumlah kematian akibat COVID-19, para pemangku kepentingan tentu tidak tinggal diam. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pemerintah adalah mengadakan program vaksinasi massal secara gratis. Namun, hal ini nyatanya menimbulkan suatu fenomena penolakan hingga penyebaran ujaran kebencian mengenai vaksin itu sendiri, khususnya di media sosial, yang pada akhirnya menyulut perpecahan. Atas dasar tersebut, pemerintah melalui kepolisian perlu melakukan suatu langkah atau strategi komunikasi tertentu sebagai upaya menghadapi permasalahan ujaran kebencian mengenai informasi vaksinasi COVID-19 di media sosial. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti kemudian menarik sebuah rumusan masalah berupa: Bagaimana strategi komunikasi satu arah Polda Metro Jaya dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di Media Sosial?

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka pertanyaan penelitian adalah:

1. Bagaimana bentuk strategi komunikasi yang dilakukan Polda Metro Jaya dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial?
2. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan Polda Metro Jaya dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial?
3. Apa saja hambatan yang ditemukan Polda Metro Jaya dalam kasus ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan pertanyaan penelitian di atas adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menambah wawasan mengenai bentuk strategi komunikasi yang dapat diterapkan dalam menghadapi permasalahan ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial;
2. Untuk mengedukasi cara berkomunikasi masyarakat dalam mengkritisi program vaksinasi di media sosial, yang pada awalnya berbentuk ujaran kebencian menjadi bentuk pendapat yang lebih kritis dan konstruktif;
3. Untuk mengetahui dan memahami berbagai bentuk hambatan yang ditemukan dalam menghadapi permasalahan ujaran kebencian mengenai vaksinasi COVID-19 di media sosial.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Akademis

Penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian mengenai permasalahan ujaran kebencian di media sosial; penelitian mengenai bentuk strategi komunikasi yang cenderung satu arah; serta dapat menambah khazanah pengetahuan bagi studi civitas akademik.

1.5.2 Kegunaan Praktis

Sebagai bahan evaluasi bagi para jurnalis, media arus utama, dan bidang komunikasi lainnya agar dapat melakukan inovasi dan perbaikan yang lebih baik dalam menjangkau dan memanfaatkan keberadaan media sosial untuk menekan permasalahan ujaran kebencian mengenai vaksinasi di Indonesia.

1.5.3 Kegunaan Sosial

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran sebab-akibat munculnya fenomena ujaran kebencian di tengah keberadaan media sosial dan kemajuan teknologi. Masyarakat juga diharapkan dapat lebih dewasa dan bijak dalam menyikapi perubahan sosial yang terjadi di dalam ruang lingkup media sosial, sehingga dapat meminimalisasi munculnya konflik yang dapat terjadi di tengah-tengah masyarakat.

1.5.4 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan-keterbatasan yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya agar mampu mendapatkan hasil yang lebih baik. Keterbatasan yang ditemui, yakni penelitian dilakukan dalam waktu yang terbatas. Keterbatasan dalam penentuan responden untuk melakukan pengumpulan data di dalam media sosial dapat menghasilkan data yang kurang mendalam, sehingga diperlukan suatu cara dalam penentuan responden yang dapat menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi. Tahapan triangulasi data untuk mengetahui tingkat kredibilitas data juga dapat menjadi suatu keterbatasan tersendiri dalam penelitian, karena dalam proses wawancara perlu dilakukan secara langsung untuk mengontrol, serta memahami responden. Hal ini dibutuhkan untuk memberikan informasi langsung mengenai pertanyaan terkait penelitian dan mengkonfirmasi bahwa jawaban yang diberikan responden merupakan jawaban yang sejujur-jujurnya. Hal ini sulit dilakukan karena adanya aturan pembatasan yang diterapkan oleh pemerintah, persyaratan administrasi serta perizinan yang diperlukan, serta padatnya jadwal profesional para narasumber yang dibutuhkan.

