

BAB I

PENDAHULUAN

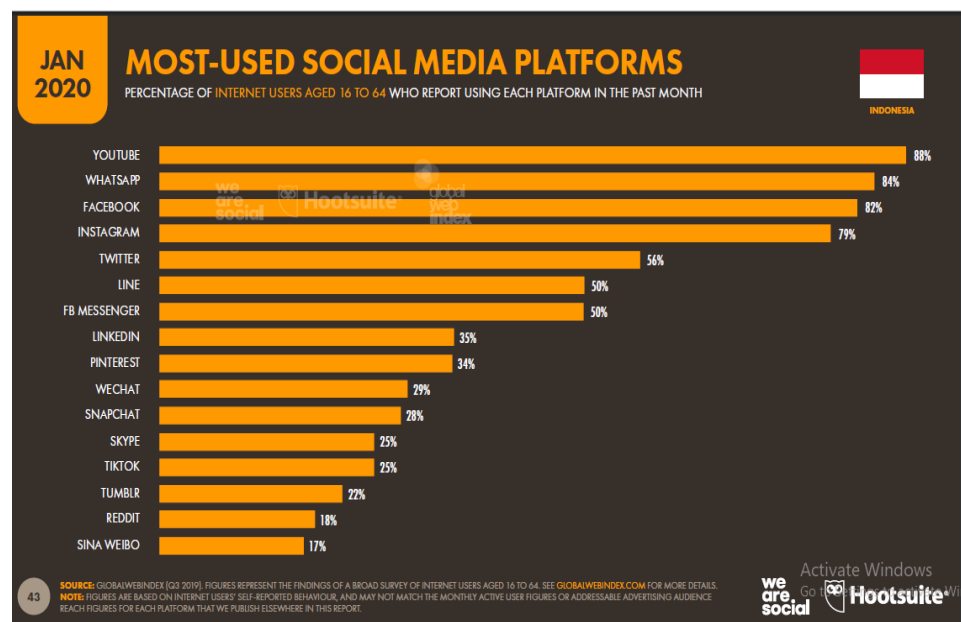
1.1 Latar Belakang

Relasi antara negara (*official government*) dan warga negara (*citizen*) merupakan salah satu kajian menarik dalam studi ilmu politik. Keduanya ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Sebuah negara akan menjadi besar manakala mendapat dukungan penuh dari warga negaranya dan sebaliknya warga negara akan mampu meraih kesejahteraan manakala negara melindungi hak-hak warga negara. Indonesia sebagai penganut demokrasi selayaknya memahami bahwa sistem tersebut membawa paradigma baru dimana negara tidak lagi dianggap sebagai sumber kebenaran dan anti kritik serta memberikan persamaan hak antar warga negara. Sehingga setiap warga negara dipandang memiliki kedudukan yang sama baik di mata hukum maupun persoalan publik lainnya (Khairaz, 2015).

Namun, demokrasi di Indonesia masih menyisakan sisa-sisa feodalisme dimana para pejabat negara atau lembaga negara merasa harus dihormati. Mereka cenderung lebih dekat kepada warga negara yang memiliki akses (*resource*) terhadap kekuasaan. Kondisi seperti kemudian menimbulkan sekat antara pejabat dan masyarakat. Menurut Hutagalung (2016) hadirnya media sosial mampu menghapus sekat-sekat yang membatasi antara masyarakat dan pejabat tersebut sehingga setiap kritik

yang disampaikan memiliki peluang yang besar untuk didengar oleh para pemangku kebijakan. Bahkan penggunaan media sosial seperti ini menjadi tren di kalangan pejabat publik seperti Ganjar Pranowo dan Ridwan Kamil.

Gelombang globalisasi kemudian semakin mempertegas eksistensi penggunaan media sosial di Indonesia. Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh *Hootsuite – We are social* jumlah pengguna media sosial di Indonesia per Januari 2020 sebanyak 175,5 juta pengguna dimana 160 juta di antaranya pengguna aktif media sosial (Kemp, 2020).



Gambar 1. 1 Angka popularitas media sosial di Indonesia

Data tersebut menunjukkan betapa media sosial menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat di era digital. Salah satu media sosial yang digunakan oleh masyarakat ialah Facebook, kepopuleran Facebook sebagai media sosial di Indonesia saat ini hanya dapat ditandingi Youtube. Meskipun demikian keduanya berjalan pada platform yang berbeda dimana

Youtube berbasiskan *video sharing* sedangkan Facebook lebih kompleks daripada itu dimana media sosial ini dapat membagikan informasi dalam bentuk video namun juga dalam bentuk teks, tautan berita online, kolom chatting, dan grup.

Facebook dan media sosial lainnya kemudian membentuk budaya baru bagi para pengguna (*user*) dimana mereka dapat saling berinteraksi dalam sebuah kelompok atau grup atas dasar kesamaan hobi, pemikiran dan gagasan. Seiring berjalannya waktu muncul komunitas online pada platform media sosial yang dikenal dengan istilah *virtual community*, hal ini juga berlaku pada Facebook dimana tidak sedikit anggota Grup Facebook yang menganggap dirinya sebagai sebuah anggota komunitas dalam kehidupan nyata (Putri, 2016, p. 62; Gachau, 2018, p. 127).

Sebagaimana kelompok dalam dunia nyata, *virtual community* juga memiliki kontribusi dalam mempengaruhi opini publik. Lebih daripada itu, eksistensi *virtual community* juga mampu menjadi kelompok penekan yang efektif bagi pemerintah dikarenakan sifatnya yang mampu menjangkau khalayak luas dalam waktu yang singkat. Popularitas media sosial berikut *virtual community* kemudian menjadi sarana alternatif bagi masyarakat untuk menyuarakan kritik terhadap berbagai persoalan termasuk ketidakadilan.

Media sosial jauh lebih ramah bagi masyarakat sebagai sarana menyampaikan kritik atas ketidakadilan jika dibandingkan dengan media massa. Media sosial bersifat lebih cair dimana tidak ada dinding redaksi layaknya media massa yang mengatur apakah suatu kritik layak diunggah atau sebaliknya. Bahkan melalui *virtual community* suatu agenda publik memiliki peluang besar untuk dimenangkan karena setiap orang yang bersinggungan di dalamnya dapat saling mengambil peran sesuai kemampuan dan keinginannya masing-masing untuk menciptakan perubahan dari realita yang ada di dunia maya (*cyber social reality*) yang mereka konsumsi ke realitas sosial yang ada (Gotved, 2006).

Selain dari sisi partisipasi, media sosial menjadi sarana populer untuk memenangkan isu karena saat ini arus informasi telah terkonvergensi dalam media digital. Jika semula sebagian besar masyarakat berada pada posisi konsumen informasi maka keberadaan media sosial justru mengubah masyarakat untuk ikut aktif sebagai produsen informasi yang nantinya akan berpengaruh terhadap opini publik yang dihasilkan. Dengan demikian proses agenda setting di era digital tidak lagi dimonopoli oleh perusahaan media namun juga oleh masyarakat sebagai netizen (Aruguete, 2017).

Media Informasi Kota Semarang atau yang sering dikenal dengan MIK Semar merupakan salah satu Grup Facebook yang merepresentasikan narasi diatas, dimana menjadi wadah bagi masyarakat atas arus informasi dan ruang aduan apabila terdapat layanan publik yang buruk. Selain sebagai Grup Facebook MIK Semar juga dikenal di kalangan anggotanya sebagai

pihak yang sering memediasi dan mengadvokasi permasalahan masyarakat. Di antaranya MIK Semar pernah memediasi perseteruan antara driver ojek online dengan *customer* dan juga kasus perampasan pengamen angklung oleh Satpol PP Kota Semarang.

Salah satu kasus menarik dalam grup tersebut adalah unggahan yang mem-*blow up* kasus penganiayaan yang menimpa seorang pekerja rumah tangga bernama Ika Musriati di Kota Semarang. Kasus penganiayaan ini mencuat ke publik setelah saudara korban mengunggah kondisi korban ke grup MIK Semar dengan harapan mendapatkan bantuan terkait kasus yang menimpa keponakannya. Unggahan tersebut menjadi viral setelah akun bernama Imam Rahmayadi mengunggah foto korban ke grup MIK Semar pada tanggal 11 Desember 2019. Imam Rahmayadi juga mencantumkan dalam unggahannya bahwa korban tengah terjerat kasus hukum atas tuduhan pencurian.

Namun, awal mula kasus tersebut diunggah hanya mencantumkan nama Ika Musriati dengan inisial IM dan inisial inilah yang kemudian lebih populer digunakan oleh Dalang dan Punggawa MIK Semar dalam menggalang dukungan di kalangan anggota MIK Semar. Sehari setelah unggahan tersebut dimuat, Dalang Utama MIK Semar me-*repost* (*share ulang*) unggahan tersebut dan mendapatkan atensi yang besar dari anggota MIK Semar.

Pada hari yang sama Imam Rahmayadi yang juga jurnalis *Republik Merdeka Online* mewartakan kasus tersebut sehingga mulai diketahui oleh khalayak dalam cakupan yang lebih luas. Menanggapi viralnya pemberitaan tersebut Polsek Semarang Barat kemudian berjanji akan memproses dan menindak tegas pelaku dugaan penganiayaan dan penyiksaan terhadap IM tersebut (rmoljateng.com, 2019).

Pengusutan kasus tersebut berjalan lamban bahkan membutuhkan proses berbulan-bulan. Kampanye pengusutan kasus tersebut kembali mencuat dan memenuhi *wall* Grup Facebook tersebut sehingga membentuk opini tersendiri di antara para anggota MIK Semar. Sebagai respon atas opini yang berkembang maka Dalang dan Punggawa MIK Semar membentuk sebuah tim yang berupaya membantu pengusutan kasus tersebut hingga selesai.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti bagaimana cara yang dilakukan oleh MIK Semar untuk mengadvokasi kasus penganiayaan yang menimpa pekerja rumah tangga tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut ;

Bagaimana strategi agenda setting dan advokasi yang dilakukan oleh Media Informasi Kota Semarang dalam penyelesaian kasus kekerasan terhadap Ika Musriati ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah sebagaimana yang telah diajukan yaitu untuk menjelaskan penggunaan media sosial sebagai strategi agenda setting dan advokasi oleh Media Informasi Kota Semarang dalam penyelesaian kasus kekerasan yang dialami oleh Ika Musriati.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu sosial dan politik, terutama mengenai peran media sosial dalam memfasilitasi warga negara untuk mengisi ruang publik melalui gagasan dan wacana sebagai bentuk ekspresi diri dalam bingkai demokrasi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyajikan referensi baru dan sarana refleksi bagi pemerintah, aparat penegak hukum, aktivis sosial,

dan masyarakat umum mengenai nilai-nilai humanisme dan demokrasi dalam bernegara.

1.5 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan telaah pustaka yang telah dilakukan oleh penulis, penelitian mengenai bagaimana peran media sosial dalam pengusutankasus penganiayaan pekerja rumah tangga dengan inisial IM belum pernah ada yang meneliti. Namun, penulis mendapati beberapa penelitian terdahulu tentang peran media sosial dalam penyelesaian beberapa kasus yang menimpa kelompok rentan serta dalam kasus pelemahan salah satu lembaga negara. Oleh karena itu untuk mengetahui perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian sebelumnya perlu disampaikan bahwa beberapa hasil penelitian terdahulu mengenai persinggungan media sosial pada beberapa kasus di Indonesia.

Kasus pencemaran nama baik yang menimpa Prita Mulyasari pada tahun 2009 sempat menjadi trending topic di berbagai linimasa media sosial. Ia digugat dan dilaporkan oleh RS Omni Internasional Alam Sutera kepada pihak berwajib setelah sebelumnya menyampaikan keluhan atas buruknya pelayanan terhadap dirinya pada salah satu forum diskusi *mailing list*. Pelaporan tersebut berujung pada keputusan dimana Prita harus membayar denda sebesar 204 juta rupiah. Netizen merasa kesal dengan putusan yang dianggap tidak adil tersebut sehingga secara kolektif mereka menggalang dana melalui koinkeadilan.com untuk menutup biaya denda tersebut sebagai sebuah bentuk penolakan terhadap ketidakadilan. Kasus

tersebut ditutup setelah pihak RS Omni Internasional Alam Sutera mencabut gugatannya pada tahun 2012. Bawarti (2014) dalam penelitiannya yang bertajuk “Laman Muka Blog koinkeadilan.com sebagai Bagian dari Gerakan Koin Peduli Prita” menyebutkan bahwa media sosial memiliki peran penting dalam kasus tersebut, beredarnya poster dukungan kepada Prita di laman koinkeadilan.com dan media sosial berikut penggalangan dana disebut-sebut sebagai salah satu faktor dicabutnya gugatan tersebut.

Konflik antar lembaga negara juga pernah menghiasi jagat maya Indonesia dimana pada tahun 2012 perseteruan KPK *versus* Polri kembali mencuat dan menghebohkan netizen. Pengusutan kasus dugaan korupsi simulator SIM di tubuh Polri oleh KPK kemudian dikenal dengan istilah “Cicak vs Buaya”. Untuk kesekian kalinya netizen ikut menyuarakan opini dan gagasannya terutama dalam mendukung langkah KPK untuk melakukan penyidikan terhadap kasus tersebut tentunya bukan hal mudah untuk mengusut kasus korupsi yang melibatkan aparat hukum, dugaan Polri berusaha melindungi institusinya dengan melakukan perlawanan kepada KPK kemudian membuat netizen ramai-ramai menggunakan #SaveKPK dan #SaveIndonesia. Opini yang disampaikan melalui media sosial tersebut kemudian semakin menguat sehingga meningkatkan kepercayaan publik kepada KPK dalam kasus tersebut (Juditha, 2014).

Penggunaan media sosial juga populer di kalangan lembaga sosial (*philanthropy*) di Indonesia. Rumah Zakat misalnya, sebagai sebuah lembaga sosial yang menghimpun dana zakat, infaq, dan sedekah dari umat

Islam Indonesia lembaga ini secara aktif mengintegrasikan antara model penghimpunan konvensional dengan teknologi melalui *e-payment*. Selain itu Rumah Zakat juga aktif menggunakan Facebook sarana pengumpulan, sosialisasi, dan penyaluran dana dalam berbagai acara *charity*. Penggunaan Facebook tersebut secara tidak langsung menjadi bentuk dukungan sosial bagi para penerima manfaat dana yang telah dihimpun karena mampu menjangkau *mustahiq* dan kaum dhuafa lebih luas serta menjadi sarana transparansi pengelolaan dana (Lestaluhi, 2017).

Salah satu pemanfaatan media yang peduli terhadap isu perempuan ditampilkan melalui jurnalisme advokasi. Penelitian yang dilakukan oleh Maryani dan Adiprasetyo terhadap Magdalene.co menunjukkan bagaimana media digunakan sebagai sarana edukasi dan advokasi isu gender dan perempuan. Penelitian tersebut juga memaparkan bagaimana Magdalene.co sebagai sebuah media berupaya membangun atau merekonstruksi paradigma tentang gender dan seksualitas bagi para pembacanya (Maryani & Adiprasetyo, 2017).

1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.6.1 Media Sosial Sebagai Sarana Ekspresi Masyarakat di Era Digital

Munculnya media sosial merupakan jawaban atas tuntutan kebutuhan manusia yang semakin kompleks sejak beberapa dekade ke belakang. Arus perpindahan penduduk yang demikian pesat menjadikan kebutuhan komunikasi semakin meningkat. Mark Poster dalam (Littlejohn

& Foss, 2017, p. 413) membagi media ke dalam dua klasifikasi yaitu *first media age* dan *second media age*. Era media kedua (*The second media age*) ditandai dengan adanya teknologi interaktif dalam komunikasi jaringan khususnya dunia maya yang kemudian akan mengubah masyarakat.

Media baru hadir untuk memadukan antara komunikasi dalam bentuk sederhana dengan internet. Media sosial merupakan satu di antaranya, Mc Luhan dalam (Munandar & Suherman, 2016) menganggap bahwa perpaduan tersebut tidak hanya sekedar mampu mentransmisikan informasi dan data, namun juga mampu merubah relasi manusia secara fundamental. Naluri untuk berkelompok juga muncul di dunia maya sehingga netizen membentuk grup-grup virtual, bahkan tidak sedikit anggota grup yang ada dalam Facebook yang menganggap dirinya sebagai sebuah komunitas dan inilah yang kemudian dikenal dengan istilah *virtual community* (Gachau, 2018).

Pierre Levy menyebutkan bahwa media baru membentuk apa yang Ia sebut sebagai *cyberculture*,

“Levy memandang World Wide Web sebagai sebuah lingkungan informasi terbuka, fleksibel, dan dinamis yang memungkinkan manusia mengembangkan orientasi pengetahuan yang baru dan juga terlibat dalam dunia demokratis tentang pembagian mutual dan pemberian kuasa yang lebih interaktif dan berdasarkan pada masyarakat.” (Littlejohn & Foss, 2017, p. 413)

Sebagaimana disebutkan sebelumnya, ruang publik harus bebas dan kritis demi terwujudnya arus informasi yang lebih demokratis. Menurut Wahyuni (2013, p. 9) media baru dimana media sosial menjadi bagian di dalamnya memiliki nilai ekonomi politik yang tinggi. Media sosial tidak

hanya dapat digunakan sebagai sarana komunikasi namun juga dapat digunakan untuk mendulang popularitas pada serta suara dalam pemilihan umum. Platform digital juga mampu mengakomodasi kepentingan individu tanpa terkecuali. Sebelumnya arus informasi dikuasai oleh sebagian pihak dengan identitas gender tertentu, saat ini justru sebaliknya dimana laki-laki dan perempuan memiliki kesempatan yang sama dalam mengelola arus informasi (Lubis, 2014, p. 102).

Media sosial memiliki kekuatan yang signifikan dalam membentuk opini publik. Facebook sendiri mampu menjelma menjadi *media pressure* terhadap aktor pengambil kebijakan begitu juga MIK Semar menunjukkan bagaimana kuasa media sosial dalam mempengaruhi suatu wacana dan kebijakan melalui unggahan-unggahan terkait kasus yang menimpa IM berikut komentar netizen yang menyertainya (Hasrullah, 2010).

Hadirnya media sosial tidak hanya merubah cara komunikasi tetapi juga merubah gaya hidup yang tumbuh di masyarakat. Littlejohn dan Foss (2017, p. 415) juga menyebutkan bahwa media sosial muncul sebagai rutinitas baru bagi mereka yang dikenal dengan sebutan generasi milenial. Media sosial diasosiasikan layaknya manusia sebagaimana yang diungkapkan oleh *media-equation theory* sehingga apa yang disajikan oleh media seolah menyatu dalam kehidupan nyata. Ketergantungan generasi milenial terhadap media sosial ini kemudian oleh Pascoe disebut dengan istilah "*Polymedia*" untuk menggambarkan bagaimana seseorang memiliki

ketergantungan terhadap smartphone, pesan singkat, dan media sosial (Fahrimal, 2018, p. 54).

1.6.2 Ruang Publik dan Virtual Community

Diskursus mengenai ruang publik terus berkembang seiring pesatnya kemajuan teknologi komunikasi yang digunakan oleh manusia. Habermas dalam bukunya *The Structural Transformation Of the Public Sphere* menyebutkan bahwa ruang publik merupakan suatu ruang yang terbentuk dari interaksi antar warga negara, dalam hal ini kaum borjuis, dan bersifat “mandiri” yang terpisah dari pengaruh negara dan kepentingan pasar.

“ The bourgeois public sphere may be conceived above all as the sphere of private people come together as a public; they soon claimed the public sphere regulated from above against the public authorities themselves to engage them in a debate over the general rules governing relations in the basically privatized but publicly relevant sphere of commodity exchange and social labor ” (Habermas J. , 1991)

Konsep ruang publik yang Ia gagas mengarah pada aktivitas kaum borjuis dan keikutsertaan mereka dalam mengelola opini publik dengan mengandalkan kolektivisme sebagai basis kekuatan untuk mempengaruhi kebijakan pemerintah. Ruang publik yang dimaksud termanifestasi dalam bentuk kedai kopi, taman, ataupun tempat makan dimana setiap lapisan masyarakat dapat berkumpul dan berdiskusi mengenai permasalahan sosial yang tengah mereka hadapi.

Kota Semarang yang secara historis menjadi kota besar sejak era kolonial membuat daerah ini memiliki keragaman baik dari etnis, budaya, maupun agama. Bahkan menurut sebuah riset yang dilakukan oleh Susetyo

dan Widiyatmadi (2015) menyatakan bahwa komposisi keberagaman suku bangsa di kota ini dapat diperinci sebagai berikut: suku Jawa (93,24 %), Cina (4,33 %), Sunda, Priangan (0,71 %), Batak, Tapanuli (0,25 %), Madura (0,15 %), Minang (0,05 %), Betawi (0,07%), Arab (0,09 %), lainnya (1,1 %). Heterogenitas masyarakat seperti ini membutuhkan ruang-ruang publik yang sehat demi terciptanya keselarasan. Menurut Habermas (1991) ruang publik tercipta oleh sekumpulan orang-orang tertentu dan dibentuk untuk saling bertukar informasi dan wacana sebagai bentuk alternatif atas wacana otoritas publik. Ruang publik (*public sphere*) oleh Habermas dimaknai sebagai suatu jaringan komunikasi publik yang digunakan untuk saling bertukar informasi dan sudut pandang secara bebas.

“ The public sphere can best be described as a network for communicating information and points of view....the streams of communication are, in the process, filtered and synthesized in such a way that they coalesce into bundles of topically specified public opinions ” (Habermas J. , 1996)

Merujuk pada pandangan Habermas diatas, keberadaan MIK Semar sebagai ruang publik tentunya dapat menumbuhkan kepekaan masyarakat Kota Semarang terhadap isu-isu yang tengah berkembang. Pada mulanya konsep ruang publik yang digagas olehnya tidak mencakup dimensi apa yang sekarang Kita sebut dengan istilah daring (online). Seiring berkembangnya teknologi komunikasi, kemunculan internet membawa pola dan cara baru untuk mendiskusikan berbagai isu dengan lebih mudah tanpa harus bertemu dalam *real life*. Konsep ruang publik kini menjadi cair dan

seringkali tumpang tindih setelah munculnya istilah-istilah baru seperti *public space*, *cyberspace*, dan *cybersphere*.

Tabel 1 Perbandingan Ruang Publik dan Cyberspace

No	Parameter Ruang Publik Habermas	Ruang Publik	<i>Cyberspace</i>
1.	Aktor pendukung ruang publik	Kelas borjuasi	Netizen
2.	Kewarganegaraan	Berbasis pada identitas <i>ius sanguinis</i> dan <i>ius soli</i>	Berbasis pada kesamaan kepentingan dan Isu
3.	Bentuk Ruang Publik	Fasilitas Umum seperti Kafe, Restoran, Kampus dan lain sebagainya.	Media sosial
4.	Fungsi Ruang Publik	Komunikasi dan advokasi	Leisure and pleasure
5.	Jangkauan Ruang Publik	Dalam satu negara	Lintas negara

Diadaptasi dari Jati (2016) *Cyberspace, Internet, dan Ruang Publik Baru: Aktivisme Online Politik Kelas Menengah Indonesia*

Keberadaan komunitas dalam bingkai dunia maya (*virtual community*) menjelma sebagai ruang publik baru yang lebih terbuka dan demokratis. Jaringan internet mampu membongkar sekat borjuisme yang

sebelumnya dilekatkan pada konsep ruang publik. Keberadaan internet inilah yang kemudian memunculkan istilah *cyberspace* yang seringkali dipertentangkan dengan konsep ruang publik. Meskipun demikian bukan berarti keduanya merupakan konsep yang saling berseberangan, menurut Jati (2016) ruang publik virtual sebagai konsekuensi keberadaan internet tidak lain sebagai bentuk perkembangan atas konsep ruang publik yang sebelumnya telah ada.

Poster dalam (Nasrullah, 2012) kemudian merinci bahwa fenomena grup-grup diskusi daring merupakan perwujudan ruang publik di era digital sebagai pengganti dari perpustakaan dan kafe sebagaimana yang Habermas sebutkan, yang ia sebut sebagai *virtual sphere*. Bahkan menurut Habermas dalam (Prasetyo, 2012) ruang publik (sebagaimana MIK Semar) juga mampu menjadi intermediary antara negara dan warga negara atau masyarakat. Sehingga unggahan mengenai kasus penganiayaan yang menimpa IM menjadi opini yang terus berkembang di kalangan member grup tersebut.

Rasa simpati dan empati netizen dalam *virtual community* pada dunia maya dapat berimplikasi pada simpati di dunia nyata lantaran adanya interaksi dan kesamaan identitas pada komunitas tersebut (Muhammad & Manalu, 2017). Oleh karena itu unggahan sebagai bentuk manifestasi opini yang muncul di ruang publik tersebut menuai banyak atensi baik itu dalam bentuk *like*, *coment*, dan *share* para pengguna Facebook. Banyaknya atensi atas unggahan tersebutlah yang kemudian menjadikan unggahan tersebut

diketahui oleh kalangan elit, baik itu tokoh masyarakat maupun pemerintah itu sendiri. Dapat dibayangkan bagaimana kumpulan respon, ide, atau pandangan ini tersimpan dalam bingkai ruang dan waktu yang selalu dapat diakses kembali dan membentuk taraf objektifitas tertentu (Hasfi, 2014).

1.6.3 Dukungan Sosial Terhadap Pekerja Rumah Tangga

Menurut Uchino (2004) bahwa dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterima oleh individu dari suatu kelompok atau individu lain. David Eagle, Hybels, dan Bell dalam (Rif'ati, et al., 2018) berpendapat bahwa dukungan sosial dibutuhkan oleh siapa saja terlebih orang yang sedang mengalami depresi, kelompok rentan atau seseorang dengan ikatan sosial yang lemah. Lebih lanjut Orford dalam (Hayati, 2010) membagi dukungan sosial ke dalam beberapa bentuk seperti :

- a. Dukungan emosional merupakan sebuah dukungan yang berbentuk dalam sikap atau ekspresi hati seperti rasa kasih sayang, perhatian, simpati dan lain sebagainya. Dukungan emosional ini mampu menjadikan si penerima dukungan memiliki hubungan yang relatif dekat dengan sang pemberi dukungan.
- b. Dukungan penghargaan, yaitu dukungan yang berbentuk apresiasi terhadap seseorang. Apresiasi yang dimaksud umumnya bersifat verbal dimana dapat mendukung dan menumbuhkan rasa percaya diri pada seseorang yang sedang mengalami stress atau rasa kurang percaya diri.

- c. Dukungan instrumental, merupakan dukungan yang bersifat tindakan langsung seperti meminjamkan uang kepada teman yang sedang membutuhkan, membantu pekerjaan atau tugas kuliah teman yang sedang dilanda stres.
- d. Dukungan informasi, adalah dukungan berupa pemberian informasi, nasehat atau saran kepada seseorang yang sedang mengalami permasalahan atau tekanan. Pada umumnya sang pemberi dukungan merupakan sosok profesional atau orang terdekat dari si penerima dukungan. Misal, seorang tokoh agama memberikan saran kepada tetangganya terkait permasalahan yang tengah dihadapinya.
- e. Dukungan kelompok, merupakan dukungan yang dapat menyebabkan seseorang merasa bahwa dirinya merupakan bagian dari suatu kelompok. Misalnya menemani orang yang sedang stres ketika beristirahat atau berekreasi.

Jenis-jenis dukungan sosial sebagaimana telah disebutkan diatas pada dasarnya dapat dilakukan oleh siapa saja hanya saja dampak dari dukungan sosial tersebut akan tampak manakala seseorang yang berperan sebagai penerima dukungan sosial memberikan *feedback* positif terhadap dukungan yang Ia terima. Dalam praktiknya dukungan sosial yang diberikan secara langsung dimana pemberi dan penerima dukungan sosial saling bertemu dan bertatap muka membawa dampak yang lebih signifikan bagi pihak penerima (Bernardon, Babb, Hakim-Larson, & Gragg, 2011)

Menurut Myers (2012) setidaknya terdapat tiga faktor yang melatarbelakangi seseorang memberikan dukungan sosial terhadap orang lain. Ketiga faktor tersebut adalah :

- a. Empati, empati atau perasaan turut merasakan emosi yang tengah dialami oleh orang lain mampu membawa motivasi yang kuat untuk saling membantu karena dalam kenyataannya seseorang yang berempati terhadap orang lain tidak sepenuhnya mengalami hal yang sama namun memiliki resources untuk mengatasi permasalahan yang tengah dihadapi oleh orang lain.
- b. Norma dan nilai sosial, masyarakat dengan budaya komunal yang kuat menjadi lingkungan yang kompatibel bagi munculnya dukungan sosial. Norma dan nilai sosial mengajarkan bagaimana hubungan antar masyarakat dapat terjalin dengan harmonis.
- c. Reciprocity, hubungan timbal balik antar individu dalam suatu masyarakat memungkinkan dukungan sosial untuk terjalin secara terus menerus.

Secara teoritis terdapat hubungan positif antara kuatnya dukungan sosial terhadap pemecahan masalah yang bersifat *problem oriented*. Dukungan sosial yang kuat akan mampu membantu seseorang untuk menyelesaikan yang tengah dialami hingga akhirnya. Adapun dukungan sosial yang rendah akan tetap memiliki kebermanfaatan bagi penerimanya

hanya saja bersifat *emotional oriented* yang cenderung tidak menyelesaikan masalah karena penerima dukungan sosial yang rendah akan memilih diam dan bertahan dengan masalah yang dihadapinya (Nurhayati, Suardiman, & Sanyata , 2010).

Namun perlu diketahui bahwa dalam realitanya dukungan sosial terhadap perempuan lebih rumit dibandingkan dengan umumnya laki-laki. Perempuan cenderung mendapatkan dukungan sosial yang minim karena pengaruh sosiokultural dimana mereka tinggal. Perempuan lebih banyak memilih untuk diam manakala mengalami tindak kekerasan dan budaya ini semakin diperburuk dengan status sosial yang melekat padanya. Status sosial yang rendah akan membuat seorang perempuan sulit mendapatkan dukungan sosial (Uchino, 2004).

Penerimaan dukungan sosial oleh perempuan akan menemui masalah baru manakala Ia berprofesi pada ranah non-formal. Problematika minimnya dukungan sosial terhadap pekerja rumah tangga tidak hanya terletak pada pasifnya korban ketika mendapatkan tindak kekerasan saja namun juga rendahnya respon negara dalam melindungi hak-hak mereka. Sejauh ini eksistensi pekerja rumah tangga belum diakui secara eksplisit dalam undang-undang khusus sehingga manakala terdapat penyimpangan-penyimpangan dalam bentuk tindak kekerasan akan sulit ditemukan penyelesaiannya (Afifah, 2018).

Saat ini Undang-Undang No. 23 Tahun 2004 tentang penghapusan kekerasan dalam rumah tangga menjadi satu-satunya undang-undang yang

sering digunakan untuk melindungi pekerja rumah tangga. Meskipun demikian undang-undang tersebut tidak secara eksplisit melindungi pekerja rumah tangga dari tindak kekerasan, diskriminasi, dan upah. Adapun sampai saat ini Indonesia belum memiliki regulasi setingkat undang-undang yang secara khusus melindungi hak-hak pekerja rumah tangga, UU Ketenagakerjaan sendiri yang selama ini dijadikan acuan juga tidak menempatkan pekerja rumah tangga sebagai salah satu profesi yang berhak atas perlindungan tenaga kerja sebagaimana yang tertera dalam undang-undang ini (Ratnawati, 2016).

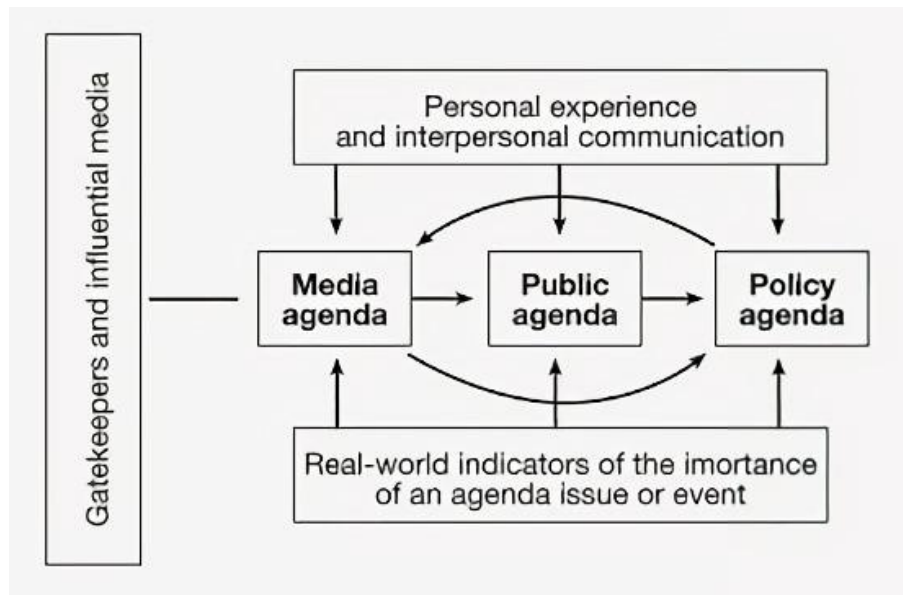
1.6.4 Agenda Setting Media

Kehadiran media sosial membawa perubahan yang signifikan terhadap pola interaksi masyarakat berikut opini yang berkembang di dalamnya. Media sosial dengan mudah mampu menghapus hambatan sosiokultural dalam komunikasi antar masyarakat sehingga setiap orang dapat berperan dalam mengelola suatu opini yang tengah berkembang.

Meskipun demikian suatu opini yang berkembang di media sosial tidak muncul begitu saja tanpa adanya suatu penyebab, namun opini tersebut telah melalui sebuah proses yang disebut agenda setting. Media memiliki peran penting dalam munculnya suatu opini atau isu pada masyarakat melalui berita-berita yang ditayangkan. Berita-berita tersebut secara tidak langsung mempengaruhi cara berpikir masyarakat sehingga apa yang dianggap penting oleh media akan menjadi penting pula bagi masyarakat (McCombs & Shaw, 1972).

Dalam media akan selalu ada berita yang ditayangkan dengan *privilege* baik itu dari sisi durasi maupun intensitas, oleh karena itu kemudian dikenal dengan istilah agenda media (*media agenda*) dimana suatu media memang memiliki kepentingan tertentu untuk mengatur informasi yang diterima oleh masyarakat sedemikian rupa. Agenda media sebagaimana yang telah disebutkan lambat laun akan membentuk opini masyarakat luas dan mempengaruhi pola berpikir dan cara bersikap termasuk tentang apa yang dianggap penting ataupun sebaliknya. Tataran inilah yang kemudian dikenal dengan *public agenda*.

Proses agenda setting menurut Rogers dan Dearing sebagaimana yang dipertegas kembali oleh McQuail dan Windahl (2013) terdiri atas tiga *layer* utama yaitu *media agenda*, *public agenda*, dan *policy agenda*. Secara gamblang mereka menggambarkan bagaimana media menjadi titik tolak terhadap sebuah kebijakan yang hendak diambil oleh para *stakeholders*.



Gambar 1. 2 Proses agenda setting menurut Rogers dan Dearing (McQuail & Windahl, 2013)

Dalam konteks media sosial (termasuk media digital), agenda media menjadi bagian krusial karena dalam media sosial terdapat keleluasaan bagi netizen untuk menyebarkan informasi, dengan kata lain arus utama informasi tidak lagi dipegang oleh perusahaan media secara ketat. Berbeda dengan media konvensional yang sarat dengan pemberitaan kampanye politik, Media sosial relatif dapat digunakan untuk mengelola isu di tingkat lokal yang jarang terliput oleh media konvensional dan jauh mampu menjangkau masyarakat dengan lebih cepat (Feezell, 2017).

McCombs (2014) juga berpendapat bahwa era media sosial membawa perubahan yang besar dalam praktik agenda setting. Semula media konvensional (baik media cetak maupun media elektronik) menjadi kekuatan utama untuk mengatur opini publik, namun kehadiran media sosial lambat laun mampu menggeser posisi tersebut dengan berbagai disrupti yang diakibatkan olehnya.

Dibandingkan dengan media konvensional dimana agenda media dibahas melalui meja redaksi dengan ketentuan-ketentuan yang ketat dalam koridor ideologi media yang dianut, agenda media pada media sosial jauh lebih bersifat fleksibel dan cair. Proses agenda setting media sosial dapat dikatakan lebih peduli terhadap isu-isu sosial yang berkembang pada masyarakat karena memang *agenda setter* bersentuhan langsung dengan isu-isu tersebut. Meskipun terdapat kecenderungan penggunaan buzzer pada masa pemilu namun tidak serta merta sepenuhnya isu sosial tersingkirkan (Neuman, Guggenheim, Jang, & Bae, 2014).

Penggunaan media sosial yang massif juga mempengaruhi keberhasilan agenda setting mengingat banyak tokoh seperti aktivis, jurnalis, dan pejabat publik yang memiliki banyak pengikut di media sosial bahkan beberapa di antaranya aktif layaknya influencer. Oleh karena itu peluang keberhasilan pada tahap agenda kebijakan sangat besar terlebih jika memperhatikan media sosial mampu dengan mudah menandai (*tag*) akun pihak yang hendak dituju.

1.6.5 Advokasi Berbasis Masyarakat

Kekerasan terhadap perempuan menjadi salah satu kasus yang rumit untuk diselesaikan di Indonesia. Hal ini dikarenakan penanganan dilakukan oleh berbagai pihak seperti pemerintah, LSM, Ormas maupun perorangan namun tidak disertai dengan koordinasi yang jelas. Disisi lain permasalahan juga muncul akibat kesenjangan antara peraturan dan ketentuan yang ada

dalam undang-undang dengan realita yang terjadi di masyarakat (Chilmiati & Sularto, 2014).

Advokasi secara umum berbicara tentang aktivitas terorganisir dan sistematis untuk mempengaruhi kebijakan yang berpihak pada individu atau kelompok tertentu. Zastrow menambahkan bahwa advokasi ini menitikberatkan pada perubahan sosial dengan individu atau kelompok yang dimaksud tersebut ialah pihak berada pada posisi atau diposisikan rentan terhadap ketidakadilan (Zastrow, 2008). Selain Zastrow, Nenden Desnawati dalam (Asiah, 2017) menyatakan advokasi sosial merujuk pada serangkaian bantuan, pendampingan dan perlindungan sosial terhadap suatu kelompok atau individu untuk mendapatkan hak-haknya.

Schneider dalam (Suharto, 2009) membagi advokasi menjadi empat jenis yaitu:

1. Advokasi klien (*client advocacy*), merupakan advokasi yang lazim diketahui sebagaimana yang ada dalam proses pengadilan. Advokasi klien ini bertujuan untuk memenangkan suatu perkara yang tengah diperselisihkan dan ditangani oleh suatu lembaga.
2. Advokasi masyarakat (*cause advocacy*), advokasi jenis ini lebih berfokus pada individu atau kelompok yang rentan terhadap ketidakadilan. Advokasi masyarakat tidak menjadikan imbalan sebagai orientasi sehingga murni dari kesadaran pihak yang membantu menangani kasus tersebut.

3. Advokasi legislatif (*legislative advocacy*), advokasi jenis ini digunakan untuk mempengaruhi dalam proses pembuatan undang-undang.
4. Advokasi administratif (*administrative advocacy*), adapun advokasi administratif merujuk pada aktivitas advokasi untuk memperbaiki keluhan atau masukan pada ranah administrasi.

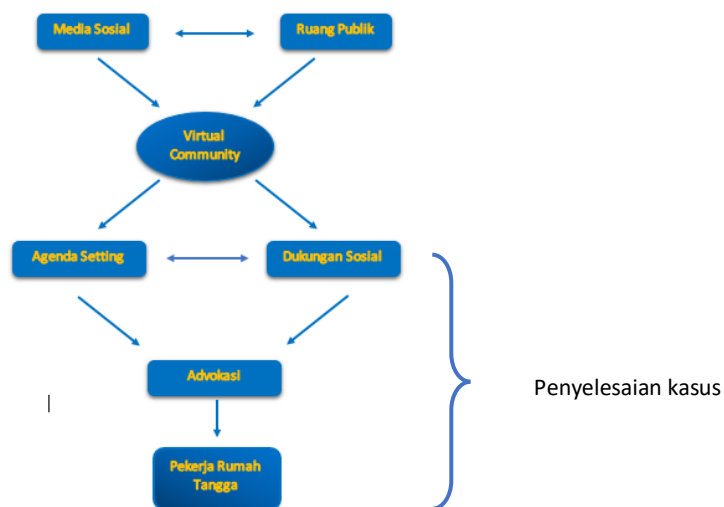
Dewasa ini advokasi terhadap perempuan dilihat sebagai suatu keharusan setelah adanya tren isu gender yang tersebar di media sosial. Merebaknya LSM serta dibentuknya Kementerian/Lembaga yang secara khusus membidangi terkait permasalahan perempuan menjadi salah satu gambaran bagaimana isu perempuan dianggap penting sehingga membutuhkan saluran khusus untuk menyelesaikannya. Tidak hanya seputar advokasi di bidang hukum, lembaga-lembaga ini juga memahami bahwa advokasi terhadap perempuan harus diiringi dengan upaya konseling yang tidak jarang menyediakan tempat tinggal sementara bagi korban tindak kekerasan (Martha, 2020).

Pihak pemberi bantuan dalam bentuk advokasi inilah yang kemudian mengalami banyak perubahan seiring berkembangnya paradigma kekerasan terhadap perempuan. Selain pihak-pihak yang sebelumnya telah disebutkan, muncul juga kemudian istilah jurnalisme advokasi yang mana menunjukkan bahwa kegiatan advokasi ini juga dapat dilakukan oleh media dengan kaidah-kaidah jurnalistik yang dianutnya.. Munculnya media seperti ini membawa angin segar bagi proses advokasi terhadap perempuan karena

selain fokus pada isu tersebut juga menjadi media edukasi bagi masyarakat terkait isu gender (Maryani & Adiprasetyo, 2017).

Dalam praktiknya advokasi berbasis masyarakat tumbuh dan berkembang dari masyarakat itu sendiri dimana aktor penggeraknya merupakan bagian integral dari masyarakat yang memiliki akses terhadap pemangku kebijakan. Akses yang dimaksud disini adalah modal akademik dan networking yang berguna dalam perencanaan dan eksekusi setiap tahapan untuk mencapai perubahan sebagaimana yang telah direncanakan.

Advokasi berbasis masyarakat memiliki daya tekan yang lebih kuat karena memang isu yang dibawa merupakan isu bersama dan mendapat sokongan langsung dari masyarakat berdasarkan kesamaan ide tanpa diikuti oleh motif populis. Advokasi ini juga menggunakan berbagai sarana untuk menyuarakan ide dan gagasan mereka secara massif namun tetap memperlihatkan heterogenitas aktor sebagai cerminan masyarakat (Anarki, Erawan, & Mertha, 2019).



Gambar 1. 3 Skema Kerangka Pemikiran Teoritis

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 Media Sosial

Menurut Van Dijk dalam (Nasrullah, 2015) media sosial adalah sebuah platform media yang digunakan untuk saling berkomunikasi dan berbagi informasi yang berfokus pada eksistensi pengguna. Media sosial juga dipandang sebagai medium (fasilitator) online antar pengguna yang mampu menguatkan ikatan sosial. Sedangkan ada pula yang mendefinisikan media sosial sebagai sebuah media untuk bersosialisasi satu sama lain dan dilakukan secara online yang memungkinkan manusia untuk saling berinteraksi tanpa dibatasi ruang dan waktu (Nimda, 2012).

Pada dasarnya media sosial bersifat bebas, setiap pemilik akun media sosial dapat berbuat apa saja tanpa sensor. Para pengguna dapat mengunggah teks atau gambar sesuai keinginan mereka (Nurudin, 2018). Merujuk kepada definisi diatas, Nasrullah dalam (Setiadi, 2016) mengetengahkan istilah media jejaring sosial (*social networking*) yang jamak dipahami oleh masyarakat sebagai media sosial itu sendiri. Contoh sederhana dari media jejaring sosial adalah Facebook.

1.7.2 Virtual Community

Virtual community merupakan sebuah istilah yang merujuk pada komunitas-komunitas berbasis online khususnya dalam platform media sosial. Van Dijk dalam (Nasrullah, 2018, p. 41) mendefinisikan virtual community sebagai sekumpulan individu yang tidak terikat oleh waktu, tempat, maupun keadaan fisik, namun mereka mereka disatukan oleh

lingkungan elektronik (*cyberspace*) berdasarkan komunikasi yang saling terhubung. Meskipun eksistensinya berada dalam dunia maya, virtual community juga memungkinkan tumbuhnya modal sosial layaknya komunitas-komunitas yang berkembang di dunia nyata sehingga bagaimanapun juga keberadaanya tetap menjadi diskursus dalam perkembangan peradaban manusia di era digital.

1.7.3 Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan konsep yang umum digunakan dalam studi psikologi. Salah seorang ahli psikologi asal Amerika Sarafino, menyatakan bahwa dukungan sosial merujuk pada kenyamanan, perhatian, penghargaan, maupun bantuan dalam bentuk lainnya yang diterima oleh individu dari suatu kelompok atau individu lain (Sarafino & Smith, 2014).

Konsep ini kerap digunakan untuk memahami individu atau kelompok yang tengah mengalami krisis atau depresi. Meskipun demikian konsep ini tidak hanya bergerak dalam tataran teori namun juga praktik dimana para ahli membagi beberapa jenis dukungan sosial sebagaimana yang telah disebutkan diatas. Para psikolog biasanya menggunakan konsep ini sebagai salah satu cara dalam *trauma healing*.

1.7.4 Pekerja Rumah Tangga

Menurut organisasi buruh internasional (*International Labour Organization*) istilah pekerja rumah tangga merujuk kepada setiap orang yang terikat di dalam pekerjaan rumah tangga dalam suatu hubungan kerja (ILO, 2011). Sedangkan dalam Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor

2 Tahun 2015, yang dimaksud dengan pekerja rumah tangga tau pekerja rumah tangga ialah orang yang bekerja pada orang perseorangan dalam rumah tangga untuk menyelesaikan pekerjaan yang berkaitan dengan rumah tangga dengan imbalan dalam bentuk upah atau yang lainnya.

1.8 Argumen Penelitian

Media sosial dan ruang publik dalam penelitian ini membentuk *virtual community* yang kemudian juga disebut sebagai ruang publik virtual dimana isu-isu penting yang muncul dalam masyarakat menjadi bahan diskusi, termasuk isu kekerasan yang menimpa pekerja rumah tangga yang akan dibahas dalam penelitian ini. Adapun *virtual community* dalam penelitian ini digambarkan oleh Media Informasi Kota Semarang atau MIK Semar.

Dari jalinan antar anggota MIK Semar yang telah berlangsung selama tiga tahun inilah kemudian terbentuk suatu modal sosial yang memantik memunculnya dukungan sosial terhadap Mbak IM sebagai korban kekerasan tersebut, disisi lain para netizen juga menuntut pemerintah untuk segera mengusut kasus tersebut hingga akhirnya pemerintah berjanji untuk segera menyelesaikan kasus tersebut agar tidak menimbulkan gejolak.

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Creswell penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari problematika sosial atau kemanusiaan (Creswell, 2010). Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari para partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Sedangkan menurut Moleong penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011).

1.9.2 Subjek Penelitian

Adapun ruang lingkup atau subjek dalam penelitian ini adalah Grup Facebook Media Informasi Kota Semarang (MIK Semar). Penelitian ini tidak hanya berfokus pada konten yang diunggah pada akun tersebut, namun juga mendalami konten-konten yang diunggah oleh para “Punggawa” dan komentar-komentar para member terkait kasus penganiayaan pekerja rumah tangga IM sebagai feedback dari unggahan yang ada di akun grup tersebut.

1.9.3 Sumber Data

Data dalam sebuah penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Sumber data sebagai pemenuhan kebutuhan penelitian terbagi menjadi dua (Sugiyono, 2009, p. 225):

a) Sumber data primer, yaitu data utama yang diperoleh secara langsung melalui wawancara terhadap narasumber. Adapun narasumber dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut ;

1. Hendarto Widi Utomo, Punggawa Grup Facebook MIK Semar.
2. Didik Agus Riyanto, Punggawa MIK Semar dan aktivis LBH Buser Indonesia
3. Ninik Jumoenita, Staf Pusat Pelayanan Terpadu (PPT) Seruni.
4. Ika Musriati & Karminah (Ibu Korban).

b) Sumber data sekunder, yaitu merupakan referensi penunjang berupa tulisan dan gambar. Data ini merupakan studi literatur tentang kajian analisis wacana kritis yang mana data diperoleh dari buku, jurnal penelitian, artikel di internet maupun media cetak yang berhubungan dengan tema penelitian yang sedang diambil.

1.9.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan atas kebutuhan analisa terhadap objek penelitian. Pengumpulan data tersebut dilakukan sejak peneliti menentukan permasalahan yang sedang dikaji, Untuk mendapatkan data yang diinginkan, peneliti menggunakan metode pengumpulan data, sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan dua orang atau lebih baik secara langsung ataupun tidak langsung yang bersifat dua arah. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari jenis wawancara ini adalah untuk mendapatkan jawaban dan informasi secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara perlu mendengarkan secara teliti apa topik yang dibahas. Wawancara dilakukan terhadap Admin atau Punggawa Grup Facebook MIK Semarang, Mbak IM/Ika Musriati, dan PPT Seruni Kota Semarang.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data berupa teks dan gambar pada Grup Facebook MIK Semarang, dokumentasi berita online, juga telaah pustaka (library research), dengan mempelajari dan mengkaji literatur mengenai media sosial, ruang publik, dan modal sosial yang berhubungan dengan permasalahan penelitian untuk mendukung analisis bagaimana kasus tersebut dapat diselesaikan.

1.9.5 Analisis dan Interepretasi Data

Analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam suatu pola tertentu. Data yang telah diperoleh dan dikumpulkan lalu diolah untuk kemudian disusun secara terpadu. Setelah itu peneliti melakukan penyusunan dengan mengklasifikasi data. Kemudian setelah dilakukan proses pemilihan data yang penting dan tidak penting, dilakukan pemberian kode data untuk membangun kinerja analisis data. Dan langkah terakhir melakukan analisis data sesuai dengan konstruksi pembahasan hasil penelitian nantinya. Tahapan analisis penelitian kualitatif adalah sebagai berikut (Tanzeh, 2009) ;

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan tahapan awal dalam analisis data dimana peneliti mengumpulkan sejumlah informasi mengenai kasus yang sedang diteliti baik melalui wawancara maupun dokumentasi.

2. Reduksi data

Setelah semua data yang diperlukan telah dikumpulkan maka data tersebut direduksi dengan cara melakukan abstraksi. Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada pada fokus pada tujuan penelitian.

3. Penyajian data

Merupakan proses penyusunan sekumpulan informasi atau data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami untuk kemudian dapat disajikan secara utuh.

4. Pengambilan keputusan atau verifikasi

Peneliti mencari makna dari data yang diperoleh. Dengan cara melihat pola, model, tema, hubungan, persamaan, hal-hal yang sering muncul, hipotesis, dan sebagainya. Verifikasi data dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data baru. Dalam pengambilan keputusan, didasarkan pada reduksi data dan penyajian yang merupakan jawaban atas masalah yang diangkat di dalam penelitian ini.