

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Kepercayaan seseorang dibentuk oleh pengetahuan, kebutuhan dan kepentingan. Dalam hal ini pengetahuan dihubungkan dengan informasi yang dimiliki seseorang (Solomon dalam Rahmat, 2007:42). Pengambilan keputusan bagi seseorang dapat dipengaruhi oleh kepercayaan, sikap serta perilaku dikarenakan hal ini memiliki keterkaitan yang saling timbal balik dan saling mempengaruhi satu sama lain. Kepercayaan masyarakat sangatlah penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dikarenakan dapat mempengaruhi kelancaran dalam aktivitas berbangsa dan bernegara. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara didasarkan pada hukum yang berlaku, begitupun dengan negara Indonesia sebagaimana tertuang dalam Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 pada Pasal 1 ayat 3 menyebutkan bahwa “Negara Indonesia adalah Negara Hukum”. Hal ini diartikan bahwasanya seluruh bentuk aktivitas dalam berbangsa, bermasyarakat dan bernegara berpijak pada hukum yang berlaku.

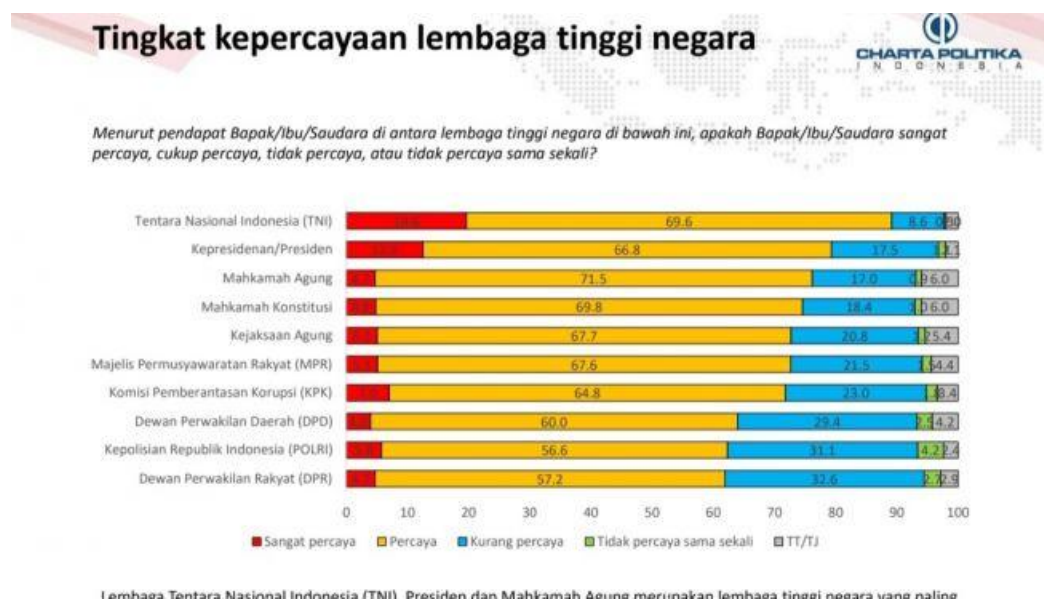
Pelaksanaan sistem hukum di Indonesia dilakukan oleh beberapa lembaga penegak hukum salah satunya adalah Kepolisian Republik Indonesia (POLRI). Tugas dan fungsi kepolisian RI dijelaskan dalam Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia No.2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik

Indonesia menjelaskan bahwa Kepolisian Negara RI bertujuan untuk menciptakan keamanan dalam negeri, termasuk terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, serta ketertiban dalam menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat dan terciptanya ketentraman dalam masyarakat dengan tetap menjunjung tinggi Hak Asasi Manusia.

Keterkaitan antara polisi dan masyarakat sangatlah erat. Keduanya saling memerlukan satu sama lain. Maka dari itu, dukungan yang diperoleh oleh institusi kepolisian dari masyarakat sangatlah penting bagi institusi kepolisian dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya dengan baik. Maka dengan itu, kerjasama polisi bersama masyarakat memang membutuhkan hubungan yang saling menguntungkan dimana masyarakat merasa aman dengan polisi dan mengembangkan rasa percaya kepada polisi. Ketika masyarakat memandang Polisi dapat dipercaya, maka kerjasama masyarakat dengan polisi dapat terjalin sehingga membantu efektifitas kinerja polisi (Goldsmith, 2005:444). Jika kepercayaan publik tinggi maka kepolisian RI akan lebih banyak mendapatkan perhatian dan dukungan sehingga mampu menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik. Sebaliknya, jika kepercayaan publik menurun atau rendah, maka Kepolisian RI tidak maksimal dalam menjalankan tugasnya sehingga sulitnya tercipta keamanan dan ketentraman masyarakat dalam negeri.

Kepolisian Republik Indonesia sebagai garda terdepan dalam menjaga ketertiban, keamanan dan ketentraman dalam masyarakat, maka dari itu polisi seharusnya dipercaya oleh masyarakat sebagai sosok penjaga dalam kehidupan

berbangsa dan bernegara. Namun pada nyatanya, hal ini terjadi sebaliknya dimana kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI sangatlah rendah. Hal ini diperoleh berdasarkan hasil survei Charta Politika mengenai tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga tinggi negara, POLRI memiliki tingkat kepercayaan terendah kedua setelah Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).



**Gambar 1.1. Tingkat Kepercayaan Lembaga Tinggi Negara**

Data diatas diakses melalui Suara.com, diketahui berdasarkan data tersebut Polri menduduki angka 56,6 % yang mana angka ini masih sangat jauh jika dibandingkan dengan lembaga negara yang menduduki posisi pertama yaitu Tentara Nasional Indonesia (TNI) dengan angka 69,6 %.

Survei yang dilakukan pada 8-16 Desember 2022 itu melibatkan sampel sebanyak 1.220 responden yang diwawancarai dengan cara tatap muka. Responden Charta Politika pada survei ini minimal berusia 17 tahun atau memenuhi persyaratan pemilih yang ditentukan dengan menggunakan metode

*multistage random sampling*. Survei tersebut memiliki *margin of error*  $\pm 2,82\%$ . Survei tersebut dirilis pada hari Kamis, 22 Desember 2022.

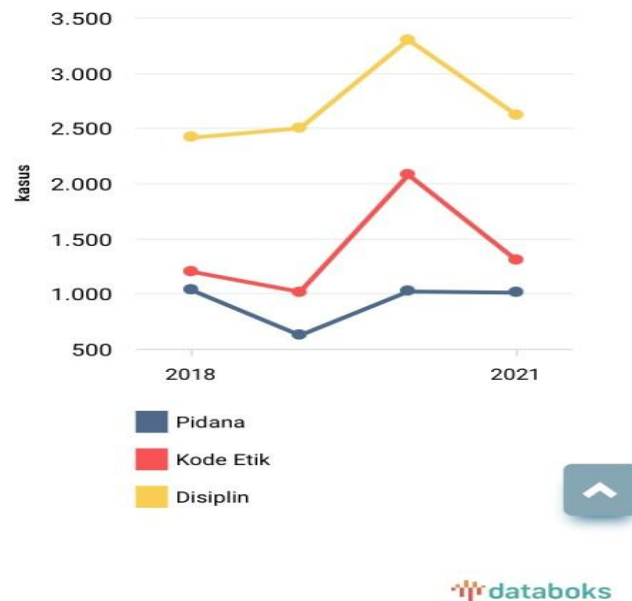


**Gambar 1.2. Kepercayaan Publik Menurun Drastis Terhadap POLRI**

Gambar diatas diakses melalui video di CnnIndonesia, didalam video tersebut Direktur Eksekutif dari Charta Politika Indonesia, Yunarto Wijaya menyebutkan pada bulan Juni hingga September posisi Polri turun drastis mencapai angka 56%. Catatan tersebut bersamaan dengan kasus pembunuhan berencana yang menyeret Kadiv Propam Polri Irjen Ferdy Sambo. Namun Yunarto juga mengatakan bahwa pada bulan Desember, institusi Polri mengalami peningkatan dengan mencapai angka 62,4% walaupun masih jauh dari angka normal yaitu 70%.

Menurut data Polri yang dipublikasikan oleh [databoks.katadata.co.id](http://databoks.katadata.co.id), terdapat 1.305 kasus pelanggaran kode etik yang dilakukan personel Polri

pada tahun 2021. Ada 2.621 pelanggaran disiplin dan 1.024 pelanggaran pidana yang dilakukan personel Polri tahun lalu.

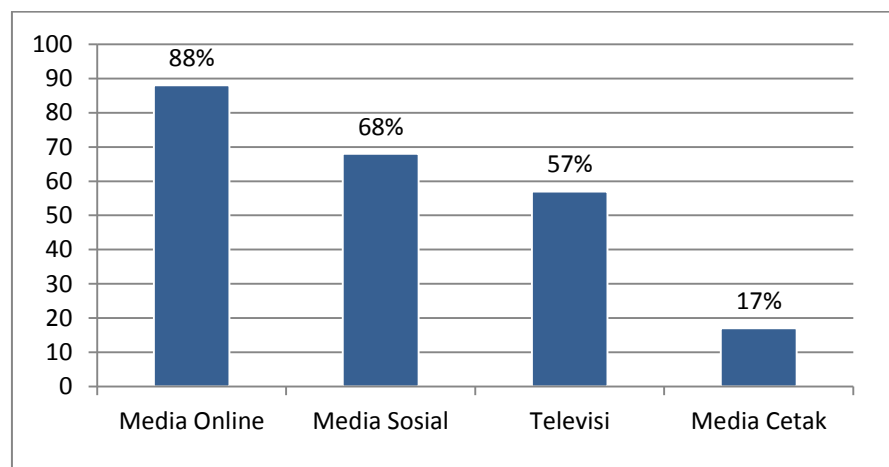


**Gambar 1.3. Pelanggaran Kode Etik Polri (2018 – 2021)**

Saat ini masyarakat sangat mudah dalam memperoleh informasi. Dimanapun dan kapanpun bisa saja memperoleh informasi dari berbagai media massa. Cara untuk mendapatkan informasi salah satunya dapat diperoleh melalui berita. Kebutuhan berita sangat penting bagi masyarakat untuk menambah wawasan. Menurut Isnaini (2011: 13) berita adalah informasi faktual tentang fakta yang dibutuhkan dan menarik perhatian pada diri seseorang. Sedangkan menurut Sumadiria, berita adalah penyampaian tercepat mengenai fakta atau gagasan terkini yang benar, menarik dan/atau penting bagi mayoritas khalayak

melalui media berkala seperti surat kabar, radio, televisi atau media online seperti internet (Sumadiria 2016:65).

Reuters Institute, bekerja sama dengan Universitas Oxford, mengkaji pola konsumsi berita global dan pasar digital dalam Digital News Report 2022.



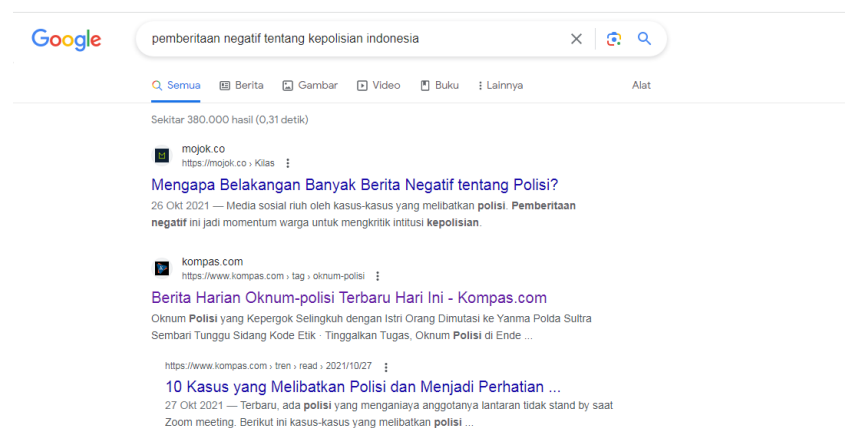
**Gambar 1.4. Media Informasi Masyarakat Indonesia**

Data diatas diperoleh pada Kompas.com yang memuat hasil data dari Reuters Insititute mengenai pola konsumsi berita dan pasar digital secara global dalam Digital News Report 2022. Hasil riset tersebut menjelaskan bahwa masyarakat Indonesia memilih media online dan media sosial sebagai sumber berita paling populer. Hal ini dilihat dari hasil diatas Media Online merupakan media yang sangat banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia untuk memperoleh informasi dengan jumlah persentase sebesar 88%. Selanjutnya disusul oleh Media Sosial sebagai media yang banyak digunakan dengan jumlah persentase sebesar 68%. Survei ini dilakukan pada akhir Januari hingga awal

Februari 2022 dengan melibatkan sekitar 93.000 responden di 46 negara melalui kuisisioner daring.

Beragam pemberitaan yang ada di media online tidak terlepas dari informasi positif maupun negatif. Begitu juga dengan pemberitaan institusi Polri yang mengandung berita positif maupun negatif. Namun sering kali institusi Polri mendapatkan banyak pemberitaan yang berbau negatif. Headline berita yang banyak berfokus pada hal negatif kepolisian RI ini nyatanya berbanding terbalik dengan tugas dan kewajiban kepolisian sebagai pengayom masyarakat. Media online malah justru memberitakan tindakan negatif yang dilakukan oleh kepolisian RI sehingga informasi yang seperti itu menyimpulkan opini negatif masyarakat terhadap kepolisian RI. Banyaknya kasus mengenai kepolisian RI di portal media online tentunya akan berhubungan dengan berlangsungnya kinerja kepolisian RI itu sendiri.

Pada pencarian keyword terkait “Pemberitaan negatif tentang kepolisian RI di Indonesia” dapat dilihat hasil pencarian berita tersebut menghasilkan 380.000 pemberitaan.





### **Gambar 1.5. Pencarian Berita Negatif POLRI di Internet**

Pemberitaan mengenai kepolisian di media online setiap waktu selalu menjadi sorotan bagi media tersebut. Sehingga setiap bulannya pemberitaan mengenai kepolisian RI selalu ada pada media online. Berikut beberapa pemberitaan di media online mengenai kepolisian RI yang dihimpun oleh penulis dari berbagai sumber. Beberapa pemberitaan ini dipublikasikan pada bulan Mei 2023.





**Gambar 1.6 : Berita 4 Polisi di Mamuju Tengah dipecat tidak hormat gegara kasus Narkoba - Penipuan oleh detikSulsel**

Diketahui pada 03 Mei 2023 melalui detik.com ada 4 Polisi di Mamuju Tengah, Sulawesi Barat dipecat secara tidak hormat dikarenakan kasus Narkoba dan Penipuan. Tiga oknum diantaranya terlibat kasus penyalahgunaan narkoba yaitu Brigpol BR, Brigpol AT, dan Brigpol ZN sedangkan satu diantaranya terlibat tindakan penipuan yaitu Brigpol WA. Keempat oknum ini terbukti melakukan pelanggaran berat berdasarkan hasil sidang etik kepolisian. Mereka telah melakukan tindakan tersebut pada tahun 2020 dan 2021. Keempatnya juga mendapatkan hukuman yang berbeda yaitu Brigpol BR dihukum satu tahun

penjara, Brigpol AT dihukum 6 tahun penjara dan denda 1 Miliar, Brigpol ZN dihukum 5 tahun 6 bulan penjara dan denda 1 miliar, dan Brigpol WA dihukum dengan 1 tahun 4 bulan penjara.

Pemberitaan selanjutnya berdasarkan media online KompasTV menyebutkan bahwa ada oknum polisi yang melakukan penganiayaan kepada siswa SMK di Sentani kabupaten Jayapura.



**Gambar 1.7: Berita penganiayaan dua siswa SMK oleh oknum polisi viral di media sosial oleh KompasTV**

Pemberitaan di atas dipublikasikan pada tanggal 9 Mei 2023 oleh media online KompasTV dan terjadi pada 5 Mei 2023 yang mana pemberitaan ini sebelumnya telah viral di media sosial. Pada video tersebut memperlihatkan bahwa dua anggota kepolisian sedang memukul dua siswa didepan sekolah.

Kejadian ini bermula saat anggota kepolisian yang tengah melakukan patroli menemukan siswa yang sedang mencoret baju didepan sekolah diminta pulang dikarenakan pengumuman kelulusan diumumkan secara online. Namun dikarenakan siswa tersebut dipengaruhi minuman keras dan melakukan perlawanan, anggota kepolisian pun tersulut emosi sehingga memukul siswa tersebut dan siswa tersebut mengalami memar di wajah dan benjolan di kepala. Akibat kejadian ini kedua anggota kepolisian tersebut sudah ditahan dan diperiksa oleh Propam Polres Jayapura.

Kasus pemberitaan mengenai kepolisian RI juga terjadi di Yogyakarta. Sebagaimana dipaparkan pada gambar berikut:



**Gambar 1.8: Berita Warga Gunungkidul tewas tertembak polisi saat konser ricuh oleh CNN Indonesia**

Pemberitaan ini dimuat oleh media online CNN Indonesia pada 15 Mei 2023. Diketahui bahwa terdapat seorang anggota kepolisian RI yang menewaskan seorang warga di kabupaten GunungKidul. Pemuda yaitu korban yang bernama Aldi tewas tertembak oleh senjata laras panjang milik anggota kepolisian RI. Korban tertembak saat kerusuhan seputar panggung musik dangdut saat bersih-bersih kampung Wuni pada Minggu malam, 14 Mei 2023. Korban sempat dilarikan ke RS Wonosari namun nyawanya tak tertolong. Anggota keluarga menuntut pengusutan tuntas kasus tersebut karena korban adalah pencari nafkah keluarga. Korban tertembak saat terjadi keributan disekitar panggung musik dangdut pada acara bersih dusun Wuni yang digelar pada minggu malam 14 Mei 2023. Korban sempat dilarikan pada RSUD Wonosari namun nyawanya tidak tertolong. Pihak keluarga meminta agar kasus ini diusut tuntas dikarenakan sang korban adalah tulang punggung keluarga. Pihak Polda Daerah Istimewa Yogyakarta mengambil alih penanganan kasus ini dan proses hukum akan dilakukan kepada anggota polisi yang melakukan tindakan penembakan tersebut.

Kasus pemberitaan yang melibatkan anggota kepolisian selanjutnya juga sangat membuat masyarakat geram, yaitu keterlibatan oknum polisi dalam pemerkosaan pada seorang remaja. Sebagaimana yang diberitakan oleh Kompas TV yang dipublikasikan pada 30 Mei 2023 berikut:



**Gambar 1.9: Berita 10 tersangka termasuk oknum Polisi, Guru dan Kades perkosa seorang remaja, korban dirawat intensif oleh KompasTV.**

Pemberitaan ini sangat menggemparkan masyarakat di seluruh Indonesia. Diketahui sebelumnya bahwa ada seorang remaja di Parigi, Mutong Sulawesi Tengah menjadi korban pemerkosaan oleh 11 orang pria. Pelaku terdiri dari Kepala Desa, Guru hingga Polisi. Peristiwa ini berlangsung pada Juli 2022 disaat korban mengunjungi posko bencana banjir di Parigi, Mutong Sulawesi Tengah dengan maksud menyalurkan bantuan logistik. Ketika berada di posko bencana, korban berkenalan dengan para pelaku. Setelah pembagian bantuan, korban tidak langsung kembali ke kampungnya yakni di Poso karena pelaku sudah menjanjikan pekerjaan yakni di sebuah rumah makan.

Sejak itu, 11 pelaku memperkosa korban dengan berbagai cara, termasuk memberikan korban sabu dan mengancam korban dengan senjata tajam. Korban tidak tahan dengan kelakuan pelaku dan memberanikan diri untuk menceritakan kejadian tersebut kepada orang tuanya, orang tua korban melaporkan kejadian tersebut ke Polsek Mutong Parigi. Pemerkosaan terjadi antara April 2022 dan Januari 2023. Sebanyak 10 dari 11 pelaku telah ditetapkan sebagai tersangka, lima di antaranya ditahan di Polsek Mutong Parigi. Sedangkan 5 lainnya belum dilakukan penahanan, sedangkan 1 pelaku yang merupakan anggota brimob belum ditetapkan sebagai tersangka dengan alasan polisi akan melakukan pendalaman terhadap keterlibatan anggota brimob tersebut.

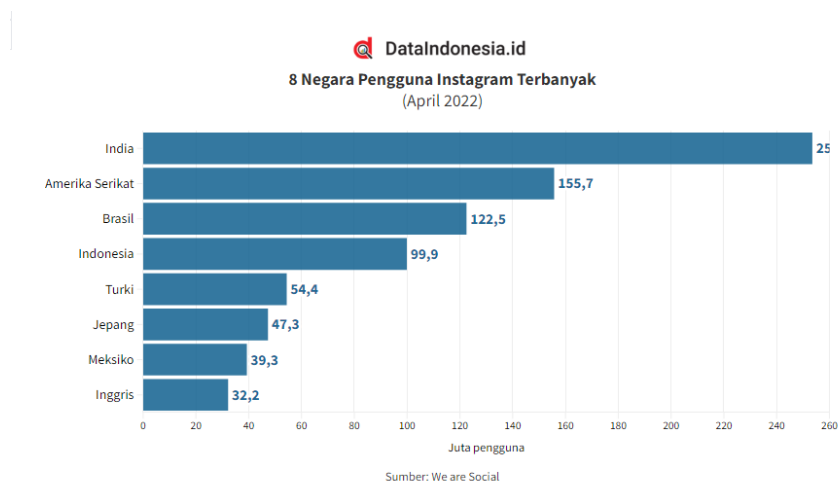
Berita di atas hanya merupakan sebagian dari banyaknya berita negatif yang menerpa institusi Polri. Seharusnya Polri yang bisa menciptakan keamanan dalam negeri, termasuk terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, ketertiban dalam menegakkan hukum, melindungi, mengayomi dan melayani masyarakat serta terciptanya ketentraman dalam masyarakat. Namun terkait banyaknya berita yang menampilkan hal negatif kepolisian RI di media online dan masyarakat yang selalu diterpa oleh berita akan mengakibatkan munculnya opini masyarakat. Seorang individu akan sangat dipengaruhi oleh informasi di media karena media dianggap sangat kuat dalam membangun opini publik (Littlejohn dan Foss 2011: 98).

Tak hanya melalui media online, salah satu cara dalam penyebaran berita yang efektif yaitu melalui komunikasi antar pribadi atau komunikasi

interpersonal. Pola komunikasi interpersonal yang biasa dikenal adalah komunikasi *word of mouth* atau diartikan sebagai komunikasi dari mulut ke mulut.

Namun seiring perkembangan zaman, *word of mouth* atau (WOM) juga mengalami perkembangan menjadi *electronic word of mouth (e-word of mouth)*. *E-word of mouth* merupakan proses sebuah komunikasi yang mana informasi disampaikan secara langsung atau tidak langsung dari satu orang ke orang lain, seperti melalui saluran atau media (Fakhrudin, Yudianto, dan Melly 2021:649).

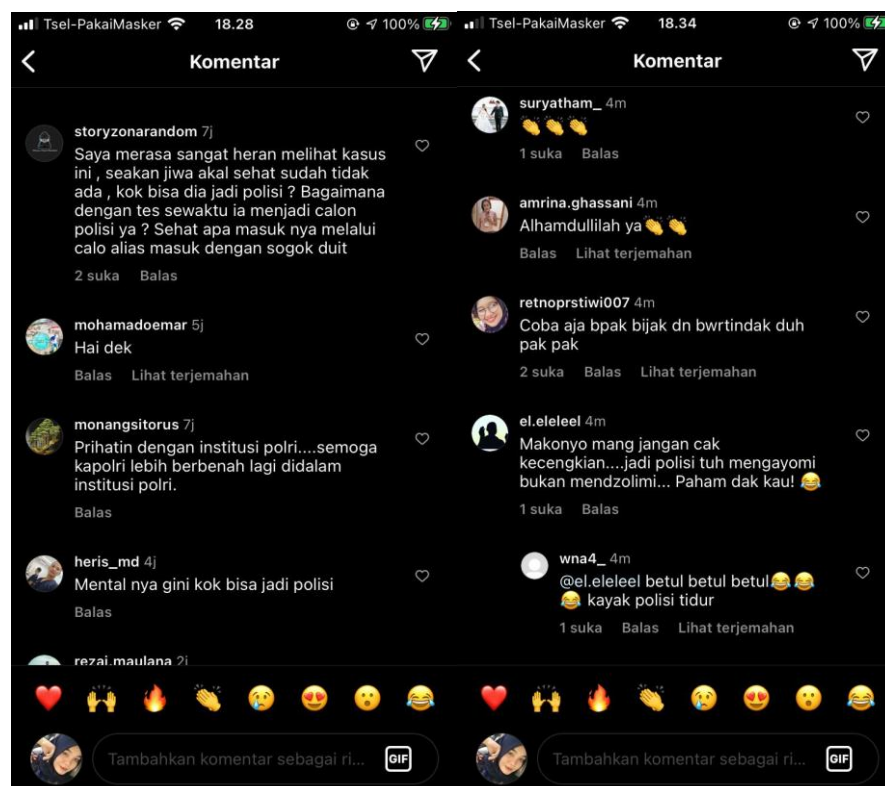
Komunikasi dari mulut ke mulut atau *word of mouth* dengan menggunakan saluran media atau bisa disebut *e-word of mouth* seringkali terjadi di media sosial. Hal ini dikarenakan bebasnya masyarakat dalam menggunakan media sosial sehingga secara bebas juga untuk mengemukakan pendapat dan saling bertukar informasi sesama pengguna media sosial.



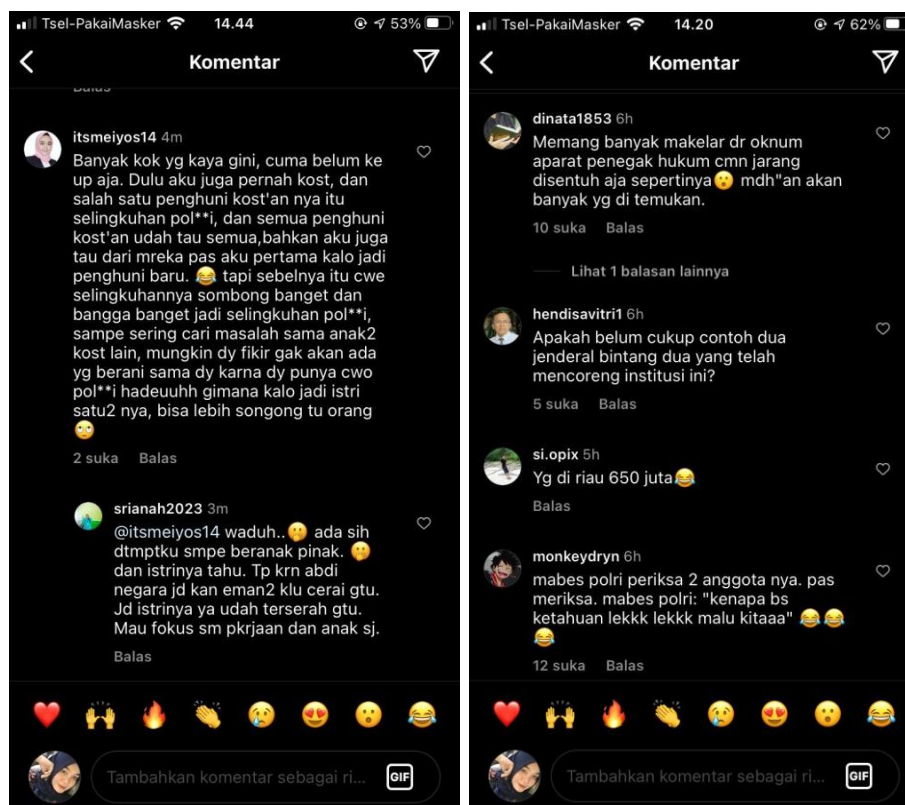
**Gambar 1.10: Diagram pengguna Instagram di Indonesia**

Berdasarkan data dari We Are Social yang dimuat pada DataIndonesia.id menyebutkan bahwa Indonesia mempunyai pengguna aktif bulanan instagram dengan jumlah 99,9 juta pada bulan April 2022. Dari jumlah tersebut dijelaskan bahwa Indonesia merupakan jumlah keempat dengan pengguna Instagram terbesar di dunia dibawah India, Amerika Serikat, dan Brasil. Hal ini dapat diketahui bahwa banyak masyarakat Indonesia yang memanfaatkan platform media sosial instagram untuk mengakses informasi. Sehingga dalam platform media ini juga menimbulkan *e-word of mouth* yang dilakukan oleh antar pengguna platform instagram.

Berikut adalah beberapa *e-wom* di media sosial instagram:







**Gambar 1.11: Contoh *e-word of mouth* di Media Sosial Instagram**

Gambar di atas adalah beberapa contoh *e-word of mouth* masyarakat yang terjadi pada media sosial Instagram. Komunikasi itu ditampilkan dalam bentuk komentar di akun instagram yang menampilkan postingan mengenai kasus beberapa oknum anggota kepolisian. Terdapat beberapa komentar yang ditujukan oleh pengguna media sosial instagram kepada institusi Polri, terlihat komentar tersebut menampilkan kata-kata negatif mengenai kekecewaan masyarakat kepada kepolisian RI.

Tak hanya melalui media sosial Instagram, komunikasi melalui *e-word of mouth* mengenai kepolisian RI juga terjadi di media sosial Twitter. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari We Are Social, jumlah pengguna Twitter di

Indonesia mencapai 18,45 juta pada tahun 2022 dan menjadi salah satu negara dengan pengguna twitter terbesar di dunia. Jumlah itu setara dengan angka 4,23% dari total seluruh pengguna Twitter di dunia yang mencapai angka 436 juta.

Berikut beberapa contoh komunikasi *e-word of mouth* di media sosial

Twitter mengenai kepolisian RI:





**Gambar 1.12: Contoh *e-word of mouth* di Media Sosial Twitter**

Gambar diatas adalah beberapa contoh komunikasi *e-word of mouth* masyarakat terhadap kepolisian RI melalui media sosial Twitter. Masyarakat saling memberikan komentar mengenai pendapatnya terhadap kepolisian RI. Hal ini merupakan contoh aktivitas yang dilakukan oleh masyarakat yang disebabkan oleh peran media yang cukup besar mengenai pemberitaan kepolisian RI. Media sosial berperan penting dalam membentuk opini masyarakat yang mengakibatkan terciptanya proses informasi melalui *e-word of mouth*. Bentuk komunikasi *e-word of mouth* termasuk kepada salah satu bentuk komunikasi interpersonal yaitu komunikasi yang bersumber dari individu satu ke individu lainnya. Proses komunikasi ini dibuktikan dengan seseorang yang memiliki informasi atau

menerimanya maka akan segera menyebarkan informasi tersebut melalui komunikasi *e-word of mouth* sehingga informasi tersebut dengan cepat tersebar kepada berbagai pihak. Informasi yang disebarkan tersebut didalamnya memuat beberapa keluhan, ulasan bahkan komentar negatif mengenai kinerja Kepolisian RI terhadap masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI merupakan hal yang sangat penting. Blau, Deutsch, dan Pruitt menuliskan bahwa kepercayaan merupakan komponen dasar untuk membentuk hubungan yang kooperatif (Hutapea dalam Febrianti, 2013). Trust merupakan elemen vital yang menghasilkan dukungan politik yang memungkinkan lembaga-lembaga demokratik survive dan melaksanakan fungsinya secara efektif (Gabriel, Sydney dan Robert dalam Febrianti, 2013). Perlunya kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI merupakan bentuk dukungan masyarakat kepada kepolisian RI sehingga kepolisian RI mampu menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sehingga memberikan rasa aman dan damai dalam masyarakat. Sebagai alat negara, polisi seharusnya mengayomi dan mengabdikan kepada masyarakat yang mana hal ini sejalan dengan semboyan polisi, dan dipercaya untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat. Namun pada kenyataannya, dari survei Charta Politika menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI sangat rendah. Hasil survei tersebut mengungkapkan bahwa Kepolisian RI ada pada posisi kedua terendah sebagai lembaga tinggi negara yang memiliki tingkat

kepercayaan terendah yaitu di angka 56,6 % yang mana angka ini masih sangat jauh jika dibandingkan dengan lembaga negara yang menduduki posisi pertama yaitu Tentara Nasional Indonesia (TNI) dengan angka 69,6 %. Suvei Charta Politika juga menyebutkan bahwa kemerosotan kepercayaan publik tersebut paling drastis pada bulan Juni hingga September 2022. Menurunnya kepercayaan publik tersebut tentunya disebabkan oleh anggota dari institusi Polri yang melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan tugas dan kewajibannya sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat. Menurut data Polri, terdapat 1.305 kasus pelanggaran kode etik yang dilakukan personel Polri pada tahun 2021. Ada 2.621 pelanggaran disiplin dan 1.024 pelanggaran pidana yang dilakukan personel Polri sepanjang tahun 2018 hingga 2021.

Pemberitaan mengenai Kepolisian RI selalu mendapatkan perhatian di media online dan menjadi sorotan bagi masyarakat. Banyak berita mengenai beberapa oknum kepolisian yang membuat masyarakat marah dan kecewa terhadap polisi. Masyarakat juga seringkali membagikan keresahannya terhadap kepolisian RI melalui media sosial. Hal tersebut disebabkan karena keresahan masyarakat sehingga memberikan komentar negatif melalui media sosial. Penyebaran informasi melalui media sosial tak bisa dipungkiri sangat cepat tersebar, sehingga informasi tersebut menimbulkan komentar dari individu lain yang juga merasakan hal yang sama dengan informasi yang diterima dan akhirnya juga ikut memberikan tanggapan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin meneliti apakah ada Hubungan Terpaan Berita Kepolisian RI di Media Online dan Terpaan *E-word of Mouth* di Media Sosial dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Kepolisian RI.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui apakah ada hubungan terpaan berita Kepolisian RI di media online dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian RI
- b. Untuk mengetahui apakah ada hubungan terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian RI.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan kajian studi komunikasi khususnya dalam pengembangan teori *Information Integration Theory* dan *Socially Mediated Crisis Communication* pada tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian RI.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Kepolisian RI dalam menjaga keamanan masyarakat Indonesia dan dapat digunakan sebagai bahan

rujukan penelitian baik dalam bidang ilmu komunikasi maupun bidang lain dikemudian hari.

### **1.4.3 Manfaat Sosial**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan deskripsi dan pengetahuan kepada masyarakat yang berkaitan dengan terpaan berita kepolisian RI dan terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian RI.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma positivistik, yang menerangkan bahwa realitas/ gejala/ atau fenomena dapat diklasifikasikan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur, dan hubungan gejala bersifat sebab akibat. (Sugiyono, 2021: 50).

Lebih lanjut, penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang didasarkan pada pemahaman positivis empirisme, karena melihat bahwa kebenaran terletak pada fakta-fakta yang dapat dibuktikan atau diuji secara empiris, yaitu dengan menguji hipotesis. Penelitian ini juga menggunakan metode survei penyebaran kuesioner yang dilakukan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan kepada populasi besar atau kecil, tetapi data yang diteliti adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut. Oleh karena itu, ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2021: 51).

### 1.5.2 State of the Art

- a. Penelitian serupa pertama, yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fatma Izzatussayidati pada tahun 2018 yang berjudul “Hubungan antara Terpaan Berita Negatif BPJS Kesehatan di Media Massa dan Intensitas Komunikasi Word of Mouth di Masyarakat dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan BPJS Kesehatan”. Penelitian ini membahas peningkatan pemberitaan negatif isu kesehatan di media massa yang berujung pada komunikasi elektronik word-of-mouth terkait kepercayaan publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori efek media massa yang dikemukakan oleh Steven H Chaffe salah satunya adalah Efek Kognitif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang bersifat negatif antara terpaan berita BPJS Kesehatan di media massa dengan tingkat kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan dan juga terdapat hubungan negatif antara intensitas komunikasi word of mouth dengan tingkat kepercayaan masyarakat pada kualitas pelayanan BPJS Kesehatan
- b. Penelitian serupa kedua, yaitu yang dilakukan oleh Afif Hana Shofia pada tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Terpaan Berita Sengketa Pilpres 2019 di Tribunnews.com dan Hastag #RakyatTolakHasilPilpres di Twitter terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Lembaga



KPU”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian Kuantitatif dengan tipe ekplanatori yang bertujuan untuk mengetahui apakah ada hubungan antar variabel terkait yaitu terpaan berita dan Hastag dengan Tingkat kepercayaan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kognitif Media Massa dan *Ekspectanci Value Theory*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Terpaan Berita Sangketa Pilpres 2019 di Tribunnews.com dan Terpaan informasi Hastag #RakyatTolakHasilPilpres di Twitter tidak berpengaruh terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Lembaga KPU.

- c. Penelitian serupa ketiga, yaitu penelitian dari Amanda Cinthya Lois pada tahun 2020 dengan judul penelitian yaitu “Hubungan Terpaan Berita Covid-19 di DKI Jakarta dan Kompetensi Komunikasi Anies Baswedan dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat DKI Jakarta Kepada Anies Baswedan”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe eksplanatori. Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah Teori efek Komunikasi Massa dan teori Source Credibility atau kredibilitas sumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara hubungan terpaan berita Covid-19 di DKI Jakarta dengan tingkat kepercayaan masyarakat DKI Jakarta kepada Anies Baswedan. Variabel penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat signifikan antara kompetensi komunikasi Anies Baswedan dengan

tingkat kepercayaan masyarakat DKI Jakarta kepada Anies Baswedan.

### 1.5.3 Terpaan Berita Kepolisian RI di media online

Terpaan didefinisikan sebagai aktivitas pada jenis aktivasi pandangan dan pendengaran dan juga kepekaan kepada individu maupun kepada kelompok melalui pesan-pesan dalam media massa (Kriyantono 2006:204-205). Exposure atau paparan media adalah paparan khalayak terhadap informasi yang disampaikan oleh media sehingga dapat mempengaruhi perubahan sikap seseorang (Zulkarnain 2022:2). Berita didefinisikan sebagai seluruh hal yang terjadi di dunia ini, lalu disebarluaskan (secara offline ataupun *online*), dimana di dalamnya terdapat fakta kejadian, keterangan saksi dan lain sebagainya, sehingga penerima berita dapat menyimpulkan persepsi tertentu (Zulkarnain, 2022:6).

Terpaan pemberitaan mengenai suatu hal memberikan pengaruh/efek/dampak kepada masyarakat sehingga melahirkan suatu "masyarakat massa", yakni suatu masyarakat yang tindakan komunikasinya dipengaruhi oleh kekuatan media massa (Wazis, 2022:149). Hal ini sejalan dengan konteks komunikasi yang menegaskan bahwa tindakan komunikasi masyarakat dipengaruhi oleh informasi yang dikonsumsi oleh warga. Masyarakat memiliki pengetahuan atas penerimaan informasi yang disampaikan oleh media sehingga memberikan pemaknaan serta kepercayaan terhadap isi pesan pemberitaan tersebut yang tersimpan didalam ingatan.

Penelitian ini mengangkat topik tentang kepolisian RI, artinya terpaan berita yang berkaitan dengan kepolisian RI baik secara institusi atau perilaku anggota kepolisian. Terpaan berita ini pun termasuk respon polisi terhadap sebuah kasus, bagaimana penanganannya, atau perilaku yang ditunjukkan anggota Polisi yang terekam oleh media.

#### **1.5.4 Terpaan *e-word of mouth* di Media Sosial**

Menurut Ardianto (2014: 168), terpaan didefinisikan sebagai kegiatan mendengar, melihat, dan membaca pesan-pesan media ataupun mempunyai pengalaman dan perhatian terhadap pesan tersebut yang dapat terjadi pada individu atau kelompok. Terpaan media berusaha mencari data khalayak tentang penggunaan media baik jenis media, frekuensi penggunaan maupun durasi penggunaan (Ardianto, 2014: 168). *Electronic word of mouth* (e-WOM) adalah komunikasi sosial yang dilakukan oleh pemakai media sosial, sehingga terjadi tukar pendapat, menulis atau membahas topik, saling berpendapat dan mengetahui pendapat orang lain sesama pengguna (Gultom, 2022: 14).

Perkembangan zaman membawa perubahan pada cara berkomunikasi manusia, dimana *e-word of mouth* yang tadinya bersifat offline atau tatap muka langsung tergantikan dengan *electronic word of mouth* (Jalilvand, Esfahani, dan Samiei 2011: 43). *e-WOM* memungkinkan pengguna media sosial dengan bebasnya melihat konten sesama pengguna, berpendapat, menyukai ulasan dan bahkan membentuk suatu komunitas berbasis online.

### 1.5.5 Tingkat Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan masyarakat atau *citizen trust* merupakan harapan atau keyakinan masyarakat bahwa segala informasi yang diberikan sebuah institusi negara dapat diandalkan dan institusi negara melakukan fungsinya sesuai dengan kapasitas dan tugas dengan semaksimal mungkin (Ningtyas, 2018:196). Mayer (1995:717-720) juga menyebutkan bahwa kepercayaan merupakan keinginan seorang individu untuk menerima perbuatan orang lain berdasarkan dengan berharap bahwa individu lain juga akan melakukan perbuatan tertentu. Sedangkan menurut Das & Teng (1998: 494), kepercayaan adalah sejauh mana seseorang bersikap positif terhadap niat baik dan keterampilan orang lain yang ia percayai dalam situasi perubahan dan bahaya. Kepercayaan masyarakat berkaitan erat dengan kualitas pelayan kepolisian RI (baik secara menyeluruh ataupun parsial berupa lembaga negara), dimana hal ini dapat dilihat dari seberapa efektif dan bersihnya pemerintah dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Mayer menjelaskan bahwa ada tiga dimensi yang mempengaruhi kepercayaan individu terhadap orang lain, yaitu:

A. Kemampuan adalah keterampilan individu, yang mengacu pada kompetensi dan karakteristik organisasi dalam mempengaruhi bidang tertentu. Dalam hal ini dijelaskan seberapa mampu suatu pihak dalam menunjukkan performanya sehingga akan mendasari munculnya kepercayaan orang lain terhadap pihak tersebut.

b. Kebaikan hati (benevolence) tergantung pada kerelaan para pihak apakah dia bisa dipercaya untuk berbuat baik, tanpa motif tertentu untuk menguntungkan pihaknya sendiri. Kebaikan adalah kesediaan untuk memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara diri sendiri dan masyarakat.

C. Integritas adalah opini seseorang terhadap pihak yang dipercaya sebagai berpegang pada prinsip-prinsip yang diterima bersama. Integritas berkaitan dengan perilaku atau kebiasaan individu dalam menjalankan tugasnya. Apakah informasi yang diberikan kepada publik benar dan apakah kualitas yang disajikan dapat dipercaya.

#### **1.5.6 Hubungan Terpaan berita Kepolisian RI di Media Online dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Kepolisian RI**

Menurut Wells et al, keadaan khalayak atau audience mendapat pesan yang terkandung di media masa dengan alat indranya, merupakan arti terpaan. Indikatornya adalah sebagai berikut: keseringan, ketekunan dan lamanya suatu media diamati dan dibaca (Fitriani, 2017:196). Dalam hal ini Terpaan Berita mengenai Kepolisian RI bisa menerpa masyarakat secara luas karena banyaknya pemberitaan di media massa khususnya media online terkait kasus negatif pada kepolisian RI. Hal ini akan mempengaruhi masyarakat yang diterpa oleh pemberitaan dan informasi tersebut.

Untuk penelitian ini, peneliti menggunakan *Information Integration Theory* yang dikemukakan oleh Martin Feishbein. Teori ini mengemukakan bahwa pelaku komunikasi berpusat pada cara dimana seseorang mengumpulkan dan mengatur informasi tentang semua orang, objek, situasi, dan ide-ide yang membentuk sikap atau kecenderungan untuk bertindak pada objek tertentu dengan cara sikap atau kecenderungan positif atau negatif (Littlejohn, 2011: 111).

Dalam mempengaruhi perubahan sikap, ada dua variabel penting yaitu:

1. Valence atau Tujuan adalah apakah informasi yang ada mendukung apa yang selama ini dipercaya seseorang atau tidak. Jika mendukung yang dipercaya maka valence-nya positif, sedangkan jika menentang maka valence-nya negatif.
2. Bobot Penilaian merupakan nilai yang dibagikan seseorang kepada informasi, jika diyakini kebenarannya maka akan diberi nilai yang tinggi, begitu pula jika tidak diyakini kebenarannya maka nilainya akan rendah.

Hal ini dilihat betapa informasi mempengaruhi sikap seseorang yang dipengaruhi oleh valence, namun sebanyak apa pengaruh informasi dengan sikap dipengaruhi oleh nilai (littlejohn, 2011:91-92). Selain itu, pendekatan integrasi informasi berfokus pada cara orang mengumpulkan dan mengatur informasi tentang orang, objek, situasi, atau ide tertentu untuk membentuk sikap tentang konsep. Sikap telah menjadi unit penelitian persuasi yang penting

karena pentingnya dalam mengubah sikap. Sikap adalah kecenderungan untuk bertindak secara positif atau negatif terhadap sesuatu. Sikap adalah akumulasi informasi tentang sesuatu, objek, orang, situasi atau pengalaman. Sikap berubah karena informasi baru menambah sikap. Sikap berkaitan dengan keyakinan dan menyebabkan seseorang mengembangkan perilaku tertentu terhadap objek sikap.

Menurut teori integrasi informasi ini, adanya akumulasi informasi yang diserap seseorang dapat menimbulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Informasi dapat merubah derajat kepercayaan seseorang terhadap suatu objek.
2. Informasi dapat merubah kredibilitas kepercayaan seseorang yang sudah dimiliki seseorang.
3. Informasi dapat menambah kepercayaan baru yang telah ada dalam struktur sikap (Littlejohn,2011: 112).

Pada penelitian ini, pada dasarnya pemberitaan mengenai kepolisian RI di media online dapat membentuk sikap masyarakat sehingga informasi yang diserap oleh masyarakat mampu mengakumulasi bahwa informasi tersebut dapat mengakumulasi kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI.

### **1.5.7 Hubungan Terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan Tingkat Kepercayaan Masyarakat kepada Kepolisian RI**

Untuk melihat keterkaitan terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan kepolisian RI peneliti menggunakan model *Socially Mediated Crisis Communication* (SMCC). Model ini menjelaskan bagaimana publik (pembuat media sosial yang berpengaruh, pengikut media sosial, dan media sosial yang tidak aktif), format informasi (media sosial, media tradisional, dan mulut ke mulut offline/online), dan sumber organisasi berinteraksi untuk memengaruhi publik mencari dan membagikan informasi krisis sehingga dapat mengarah pada perilaku publik perilaku publik (Jin, Austin 2018:12). Dalam situasi krisis, masyarakat menggunakan media sosial untuk tiga tujuan, yaitu mengikuti perkembangan suatu isu, mencari dan berbagi informasi, serta mengungkapkan emosi dan memperoleh dukungan emosional. Model SMCC ini mencoba menggambarkan bagaimana komunikasi word-of-mouth yang dikembangkan melalui electronic word-of-mouth di media sosial akan berpartisipasi dalam arus informasi krisis sebelum, selama, dan setelah krisis. SMCC ini mendorong pendekatan strategis untuk memahami organisasi media sosial dan audiens dalam situasi krisis (Jin,Austin 2018: 24). Pada krisis yang berkepanjangan, seperti konten yang ditampilkan mengenai kepolisian RI di media sosial, peran sosial media ini sangat penting karena dalam rentang waktu tersebut masyarakat membutuhkan dukungan emosional. Dalam penelitian ini, teori socially mediated crisis communication (SMCC) digunakan



untuk mengetahui reaksi penerima informasi setelah menerima informasi mengenai suatu krisis, yaitu kasus kepolisian Indonesia di media sosial. Pendekatan ini digunakan untuk memahami hubungan antara paparan eWOM di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri untuk menangani krisis yang bersumber dari media sosial.

## **1.6 Hipotesis**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban atau praduga sementara terhadap rumusan masalah pada penelitian. (Sugiyono,2021:146). Adapun hipotesis penelitian ini, sebagai berikut:

H1 : Ada hubungan terpaan berita Kepolisian RI di media online dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI.

H2 : Ada hubungan terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada Kepolisian RI.

## **1.7 Definisi Konseptual**

### **1.7.1 Terpaan Berita Kepolisian RI di media online**

Terpaan berita Kepolisian RI merupakan segala bentuk informasi yang berkaitan dengan Lembaga Kepolisian RI dalam bentuk berita yang disampaikan secara online. Terpaan berita bisa dalam bentuk terpaan berita positif dan terpaan berita negatif. Dalam hal ini isi berita tentang kepolisian RI bermacam-macam seperti, perilaku polisi yang semena-mena, kesalahan teknis

yang dilakukan oleh anggota polisi, kabar korupsi yang terjadi di lembaga kepolisian, kecurangan dalam proses masuk di kepolisian, atau perilaku sederhana dan heroik yang ditunjukkan anggota polisi. Lembaga kepolisian bisa menjadi peran utama ataupun sorotan tersebut muncul karena respon polisi yang tidak seharusnya.

### **1.7.2 Terpaan *Electronic e-word of mouth* di Media Sosial**

Terpaan *electronic e-word of mouth* di media sosial merupakan bentuk percakapan yang terjalin secara *online* di sebuah platform media sosial ataupun *multi-platform*. *Electronic word of mouth* ini membentuk opini publik, membentuk kubu antara pro dan kontra dengan topik yang diangkat. Terpaan *e-word of mouth* ini pun menjadi media penyebaran berita masif yang kompleks untuk diredam, terkhusus yang berkaitan dengan berita sentimen atau berita miring para pemangku pemerintah atau lembaga negara secara institusional.

### **1.7.3 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Kepolisian RI**

Tingkat kepuasan masyarakat diekspresikan dalam bentuk kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja Kepolisian RI. Tingkat kepercayaan ini dibentuk oleh bahan informasi yang dikonsumsi oleh publik yang bersumber dari apa yang dilihat, didengar dan diperbincangkan publik di sarana media manapun baik offline ataupun online.

## **1.8 Definisi Operasional**

### **1.8.1 Terpaan Berita Kepolisian RI**

Indikator :

- a. Durasi: Rata-rata total waktu yang dihabiskan responden di media sosial untuk membaca berita tentang kasus kepolisian Indonesia
- b. Frekuensi:
  - Seberapa sering responden melihat pemberitaan kasus kepolisian RI
  - Seberapa sering responden mengunjungi halaman berita media sosial tentang kepolisian RI
  - Berapa jumlah artikel berita yang dibaca oleh responden dalam sehari
- c. Penerimaan:
  - Kemampuan responden dalam menyebutkan informasi berita mengenai kepolisian RI
  - Kemampuan responden menyebutkan peristiwa-peristiwa yang melibatkan kepolisian RI yang terjadi dalam satu bulan terakhir

### 1.8.2 Terpaan *e-word of mouth*

Indikator:

- a. Durasi: Rata-rata total waktu yang dihabiskan responden di media sosial untuk membaca testimonial, ulasan atau komentar tentang kasus yang dilakukan oleh kepolisian RI
- b. Frekuensi:
  - Seberapa sering responden mengunjungi halaman komentar mengenai unggahan kasus yang melibatkan kepolisian RI
  - Seberapa sering responden melihat testimoni, ulasan atau komentar publik tentang kepolisian RI
  - Seberapa sering responden membaca testimoni, ulasan atau komentar publik mengenai kepolisian RI.
- c. Penerimaan:
  - Responden dapat menyerap informasi tentang kasus-kasus tindakan yang dilakukan oleh kepolisian RI melalui testimoni, ulasan, dan komentar di media social

### 1.8.3 Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kepada Kepolisian RI

Indikator :

- Kemampuan (*ability*)  
Penilaian responden terhadap kemampuan kepolisian RI dalam melayani masyarakat
- Kebaikan hati (*benevolence*)

Penilaian responden mengenai niat baik dan kepedulian kepolisian RI dalam melayani masyarakat

- Integritas

Penilaian responden terhadap sikap kepolisian RI dalam menjalankan tugasnya, menyelesaikan permasalahan dan melayani masyarakat apakah sudah sesuai dengan landasan Undang-Undang Dasar 1945.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini merupakan tipe penelitian eksplanatori. Tipe ini menerangkan bahwa penelitian ini mengartikan hubungan antara ketiga variabel dengan cara menguji hipotesis yang telah diajukan. Ketiga variabel tersebut meliputi dua variabel independen, yaitu terpaan berita kepolisian RI (X1) di media online dan terpaan *e-word of mouth* kepolisian RI di media sosial (X2) dengan satu variabel dependen yakni tingkat kepercayaan masyarakat (Y) pada kepolisian RI.

### **1.9.2 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **1.9.2.1 Populasi Penelitian**

Populasi merupakan sekelompok objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2021:175). Populasi penelitian ini ialah

masyarakat yang sering menggunakan media online dan media sosial, dengan karakteristik sebagai berikut:

- 1) Berusia 18-35 tahun.
- 2) Menggunakan media online
- 3) Memiliki dan Aktif di Media Sosial
- 4) Pernah mendapatkan atau membaca berita yang berkaitan dengan kepolisian RI

#### **1.9.2.2 Sampel Penelitian**

Sampel penelitian merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. (Sugiyono, 2021:176). Jumlah sampel yang digunakan adalah 30, karena berapa banyak sampel yang dipakai dalam penelitian tidak bisa mewakili semua populasi dikarenakan penelitian ini, menggunakan teknik *nonprobability sampling*. Selain itu, menurut Roscoe mengatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam sebuah penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500 sampel. (Sugiyono, 2021 :195), sehingga 30 sampel sudah termasuk cukup untuk penelitian ini.

#### **1.9.3 Teknik pengambilan sampel**

Teknik pengambilan sampel atau *sampling* dibagi menjadi dua berdasarkan cara pengambilannya yaitu, *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* yaitu *purposive sampling*.

## **1.9.4 Jenis dan Sumber Data**

### **1.9.4.1 Jenis Data**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif disebabkan tujuan penelitian ini adalah melihat hubungan antar variabel antara terpaan berita kepolisian RI di media online dan terpaan *e-word of mouth* di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI sebagaimana yang disebutkan oleh Sugiyono, penelitian kuantitatif bertujuan melihat hubungan variabel terhadap objek yang diteliti yang lebih bersifat sebab dan akibat (kausal), sehingga terdapat dua variabel dalam penelitian, yaitu variabel independen dan variabel dependen (Sugiyono, 2021:61). Dari variabel tersebut, selanjutnya dicari hubungan dari variabel independen terhadap variabel dependen tersebut.

### **1.9.4.2 Sumber Data**

1. Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2021: 253). Sumber primer penelitian ini yaitu responden yang mendapatkan paparan informasi tentang kepolisian RI.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti melalui orang lain atau dokumen. (Sugiyono, 2021: 253). Sumber sekunder penelitian ini didapatkan dari

Jurnal penelitian, Buku, sumber internet dan literasi-literasi yang memiliki kredibilitas.

### 1.9.5 Alat dan Teknik Pengumpulan Data

#### a. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data penelitian ini ialah kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk kemudian dijawab oleh responden tersebut. (Sugiyono, 2021: 259). Adapun isi dari Kuesioner berupa informasi identitas responden, pertanyaan tentang karakteristik sampel Skala Terpaan berita Kepolisian RI di media online, Skala Terpaan *e-word of mouth* di Media Sosial dan Skala Kepercayaan Masyarakat kepada Kepolisian RI.

#### b. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan metode penyebaran kuesioner, yaitu mengajukan pertanyaan tentang masalah yang diteliti, dijawab oleh responden, dan kemudian diserahkan kepada pengumpul data untuk dikumpulkan.

#### c. Teknik Pengolahan Data

##### 1) *Editing*

Proses *editing* berupa merubah bahan operasional dari konseptual ke dalam bentuk operasional berupa Alat ukur.



## 2) *Coding*

Setiap data yang masuk diberikan simbol atau kode tersebut agar memudahkan peneliti melakukan pengolahan data dan analisis data

## 3) *Skoring*

Pemberian skor merupakan proses memberikan nilai terhadap setiap data yang diisi oleh responden penelitian. Nilai tersebut merepresentasikan tentang variabel yang ada sehingga dari hasil skoring tersebutlah data bisa dianalisis dengan teknik tertentu.

### **1.9.6 Uji Validitas Uji Reliabilitas**

#### a. Uji Validitas

Sebuah pertanyaan disebut sah atau valid apabila nilai  $r$ -hitung adalah nilai dari *correlated item total correlation* koefisien sekitar 0,30 mencapai 0,50 sudah bisa membantu kontribusi bagus kepada daya guna lembaga penelitian (Nugroho, 2005: 31).

#### b. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas (kehandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Nugroho, 2005:72). Uji reliabilitas penelitian ini menggunakan uji *Alpha Cronbach*, koefisien reliabilitas bergerak dari 0,00 – 1,00, semakin mendekati angka 1,00

maka semakin kuat koefisien reliabelnya dengan koefisien reliabel batas sebesar 0,6.

### 1.9.7 Analisis Data

Teknik analisis datanya menggunakan statistik melalui uji korelasi kendall dengan memanfaatkan SPSS karena dalam penelitian ini, menguji atau mengetes hubungan dua variabel dengan data ordinal ordinal, yaitu data dari variabel terpaan berita kepolisian RI di media online, terpaan e-word of mouth di media sosial dengan tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI. Sujarweni dalam bukunya menjelaskan bahwa, untuk mengetes hubungan antara dua variabel dengan data ordinal dengan ordinal atau bisa ordinal dengan nominal atau rasio, adalah tujuan Uji Korelasi Kendall. Signifikan atau tidaknya dan seberapa besar hubungannya dilihat dari nilai  $r$ . Jenjang signifikan inilah dipakai oleh dua variabel berhubungan atau tidak dengan syarat:

Apabila Signifikan  $> 0,05$  lalu  $H_0$  diterima, bermakna tidak adanya hubungan.

Apabila Signifikan  $< 0,05$  lalu  $H_0$  ditolak, bermakna adanya hubungan.

Skala yang dipakai dalam menakar kekuatan sebuah hubungan variable merupakan Nilai koefisien korelasi, dengan skala mulai 1 hingga +1 dan bersifat dari plus (+) atau minus (-), (Sujarweni, 2012:61)