

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM TENTANG TERPAAN BERITA KEPOLISIAN RI DI MEDIA ONLINE DAN TERPAAN E-WORD OF MOUTH DI MEDIA SOSIAL DENGAN TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT KEPADA KEPOLISIAN RI**

Pada bab ini, penulis menyajikan informasi masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Bab ini memberikan gambaran secara detail dan komprehensif tentang paparan berita Polri di media online, paparan electronic word-of-mouth di media sosial, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri.

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

Berbagai pemberitaan mengenai kepolisian RI seringkali menjadi perbincangan di masyarakat. Setiap waktu pemberitaan mengenai kepolisian selalu bermunculan di berbagai media online. Kemudahan memperoleh informasi saat ini menyebabkan pemberitaan mengenai kepolisian RI juga tersebar luas di masyarakat. Sejumlah pemberitaan mengenai kepolisian RI juga selalu mendapat perhatian di masyarakat. Terdapat tiga berita mengenai kepolisian RI pada tahun 2022 yang sangat banyak mendapatkan perhatian masyarakat.

1. Pembunuhan yang dilakukan oleh mantan Perwira Tinggi POLRI yaitu Inspektur Jendral Polisi Ferdy Sambo kepada Brigadir Joshua pada 8 Juli 2022. Pemberitaan ini termasuk salah satu pemberitaan mengenai kepolisian RI yang menggemparkan masyarakat Indonesia. Dalam kasus ini diketahui bahwa Irjen Ferdy Sambo merupakan dalang dari

pembunuhan terhadap Brigadir Joshua dan melakukan rekayasa pembunuhan dengan bantuan dari berbagai pihak bahkan beberapa anggota dan petinggi POLRI juga terlibat dalam kasus ini.

2. Tragedi Kanjuruhan pada 1 Oktober 2022. Pemberitaan ini juga termasuk kedalam pemberitaan mengenai kepolisian RI yang sangat menggemparkan masyarakat Indonesia. Kejadian ini terjadi di Stadion Kanjuruhan Malang dimana saat itu pertandingan antara Arema FC kalah 2-3 melawan Persebaya. Diawali ketika para suporter kecewa dikarenakan timnya kalah dan mereka turun kelapangan berusaha mencari pemain untuk melampiaskan kekecewaannya. Untuk pencegahan supaya suporter tidak rusuh dan masuk kelapangan, polisi saat itu menembakkan gas air mata sehingga menyebabkan suporter dan penonton saat itu panik. Mereka menuju keluar lapangan dan terjadi penumpukan di pintu keluar akhirnya banyak dari suporter dan penonton saat itu yang terhimpit dan kekurangan oksigen. Kejadian ini disesalkan masyarakat karena pihak kepolisian yang menembakkan gas air mata pada saat kejadian.
3. Kasus Narkoba yang menjerat Perwira Tinggi POLRI yaitu Mantan Kapolda Sumatra Barat, Teddy Minahasa. Pemberitaan ini juga termasuk pemberitaan besar yang mencoreng nama institusi POLRI. Kasus ini diketahui bahwa Tedy Minahasa melakukan tindakan mengganti barang bukti narkoba yang ditindaknya dengan tawas untuk dijual kembali demi keuntungan pribadi. Tedy Minahasa ditangkap pada 14 Oktober 2022 dan juga melibatkan beberapa anggota kepolisian lainnya.

Ketiga pemberitaan diatas merupakan pemberitaan besar dan sangat menjadi berita sosrota bagi masyarakat Indonesia. Kepolisian RI tidak luput dari sorotan media sehingga kesalahan yang melibatkan kepolisian RI selalu menjadi sorotan bagi media untuk memberitakannya. Berikut beberapa berita mengenai kepolisian RI selama bulan Mei 2023 di media online:

No	Tanggal	Portal	Judul Pemberitaan
1.	3 Mei 2023	Detik.com	4 Polisi di Mamuju Tengah dipecat tidak hormat gegara kasus Narkoba-Penipuan
2.	9 Mei 2023	Detik.com	Oknum polisi suami jaksa di Riau ditangkap terkait kasus suap narkoba
3.	9 Mei 2023	Kompas.com	Penganiayaan dua siswa SMK oleh oknum polisi viral di media sosial
4.	15 Mei 2023	Cnnindonesia.com	Fakta-fakta Polisi tembak Pemuda di Gunungkidul hingga tewas
5.	19 Mei 2023	Kompas.com	Wanita di Banjarmasin dihamili oknum polisi, pelaku mengaku lajang padahal sudah beristri
6.	20 Mei 2023	Detik.com	Oknum polisi di Jambi diduga paksa istri siri gugurkan kandungan
7.	23 Mei 2023	Kompas.com	Nekat curi motor warga, oknum polisi di Medan resmi jadi tersangka

8.	30 Mei 2023	Detik.com	Oknum polisi di Sulawesi Barat diduga selingkuh dengan ibu Bhayangkari, Propam usut
9.	31 Mei	Kompas.com	10 Tersangka termasuk oknum polisi, guru dan kades perkosa seorang remaja, korban dirawat intensif

## 2.2 Terpaan *e-word of mouth* di media sosial

Sebelum adanya istilah *e-word of mouth* atau *electronic word of mouth*, terlebih dahulu terciptanya istilah word of mouth (WOM). Seiring berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi menjadikan istilah WOM ini berkembang juga menjadi *electronic word of mouth* atau biasa disingkat dengan *e-word of mouth* dikarenakan informasi dari mulut ke mulut berubah menjadi informasi dan pembicaraan di dunia maya atau media sosial. Pengguna media sosial menjadikan media ini sebagai platform untuk mencari informasi mengenai isu terkini agar mereka mengetahui pandangan dari segala sisi tentang isu tersebut dengan mudah dan cepat melalui media sosial. Kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi saat ini melalui media sosial menjadikan masyarakat banyak mengetahui informasi dari berbagai kalangan. Termasuk salah satunya informasi mengenai kepolisian RI di media sosial. Banyaknya postingan di sosial media yang menginformasikan kegiatan negatif yang dilakukan oleh kepolisian RI

menimbulkan berbagi opini masyarakat terhadap kepolisian RI. Opini dari masyarakat tersebut juga seringkali dibagikannya melalui platform media sosial sehingga tak banyak juga dari sesama pengguna yang mengakses informasi tersebut merasakan hal yang sama terkait kepolisian RI. Kolom komentar yang ada di platform media sosial juga menjadi salah satu tempat bagi para pengguna untuk menuangkan pikiran dan opininya terkait kepolisian RI. Mereka saling berkomunikasi dan saling menjawab cuitan mengenai informasi yang mereka dapatkan di media sosial mengenai kepolisian RI.

### **2.3 Tingkat kepercayaan masyarakat kepada kepolisian RI**

Kepercayaan (*belief*) merupakan gambaran pemikiran yang dianut oleh seseorang tentang gambaran sesuatu. Uraian di sini mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap hasil pemikiran atau penilaian seseorang terhadap suatu hal, sehingga pemikiran tersebut menghasilkan sebuah reputasi yang akan diberikan oleh masyarakat kepada kepolisian RI. Pada hal ini bagaimana masyarakat memandang institusi POLRI berdasarkan kepuasan dan kualitas kinerja yang dilakukan oleh institusi POLRI. Kemudahan dan kecepatan dalam memperoleh informasi saat ini menjadi salah satu faktor yang mendorong institusi POLRI dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, hal ini menjadi ancaman bagi institusi POLRI dikarenakan banyaknya informasi yang tersebar melalui media massa yang memberitakan berita negatif mengenai kepolisian RI. Sehingga pemberitaan tersebut memunculkan opini masyarakat terhadap institusi POLRI.