

Persepsi Pengguna Twitter Terhadap Tagar #PercumaLaporPolisi

Twitter Users' Perceptions of the #PercumaLaporPolisi Hashtag

Hesti Uswatul Jannah¹, Dra. Maya Sekar Wangi, M.Si²,

Andri Astuti Itasari, S.Sos., M.I.Kom³

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Slamet Riyadi Surakarta

hestiuswatuljannah@gmail.com

Abstrak

Media sosial merupakan bentuk baru dari ruang publik yang efektif digunakan untuk pertukaran informasi, gagasan, dan pemikiran. Twitter adalah salah satu media sosial yang aktif digunakan di Indonesia. Topik yang sedang berkembang dan banyak dibicarakan pengguna Twitter akan menjadi *trending topic*. Biasanya *trending topic* di Twitter dibingkai dalam tanda pagar. Tagar di Twitter menjadi sebuah fenomena yang dimaknai berbeda-beda oleh pengguna media sosial Twitter. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui persepsi dan faktor-faktor pembentuk persepsi pada masing-masing pengguna media sosial Twitter terhadap penggunaan tanda pagar #PercumaLaporPolisi di Twitter. Pemilihan tanda pagar #PercumaLaporPolisi karena tanda pagar ini sempat menjadi *trending topic* di media sosial Twitter beberapa tahun terakhir ini. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan fenomenologi. Teknik pengambilan informan dalam penelitian ini menggunakan Purposive Sampling. Adapun teori yang digunakan yaitu teori persepsi oleh David Krech dan Crutchfield. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi dimaknai sebagai bentuk kekecewaan *netizen* terhadap buruknya kinerja kepolisian. Hasil dari penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi berdampak positif dan negatif bagi masyarakat dan institusi kepolisian. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna media sosial Twitter terhadap tagar #PercumaLaporPolisi terdiri dari faktor fungsional (*personal*) meliputi kebutuhan, emosional, pengalaman dan faktor struktural (*situasional*).

Kata Kunci: Persepsi, Media Sosial, Kebutuhan, Emosional, Pengalaman

Abstract

Social media is a new form of public space that is effectively used to exchange information, ideas and thoughts. Twitter is one of the social media that is actively used in Indonesia. Topics that are currently developing and are widely discussed by Twitter users will become trending topics. Usually trending topics on Twitter are framed in hashtags. Hashtags on Twitter are a phenomenon that is interpreted differently by Twitter social media users. This study aims to determine the perceptions and factors that form perceptions on each Twitter social media user regarding the use of the hashtag #PercumaLaporPolisi on Twitter. The hashtag #PercumaLaporPolisi was chosen because this hashtag had become a trending topic on social media Twitter in recent years. This study uses a descriptive qualitative method with a phenomenological approach. The informant collection technique in this study used purposive sampling. The theory used is the theory of perception by David Krech and Crutchfield. The results of the study concluded that the use of the hashtag #PercumaLaporPolisi was interpreted as a form of netizens' disappointment with the poor performance of the police. The results of using the hashtag #PercumaLaporPolisi have positive and negative impacts on society and the police institution. The factors that influence Twitter social media users' perceptions of the #PercumaLaporPolisi hashtag consist of functional (personal) factors including needs, emotional, experience and structural (situational) factors.

Keywords: *Perception, Social Media, Needs, Emotional, Experience*

PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan hal terpenting dalam kehidupan manusia. Semua harus berinteraksi dan bersosialisasi melalui komunikasi verbal dan nonverbal. Saat ini, dengan teknologi, komunikasi menjadi lebih mudah. Teknologi ini diciptakan untuk memudahkan dalam berkomunikasi dan mendapatkan informasi dengan cepat. Salah satu teknologi komunikasi saat ini adalah internet.

Twitter merupakan jejaring sosial yang memungkinkan pengguna untuk mengirim dan menerima pesan berbasis teks hingga 280 karakter. tidak hanya dalam bentuk teks, Twitter juga dapat mengunggah foto dan video untuk dibagikan kepada pengikutnya. Topik yang bisa *trending* di Twitter adalah karena penggunaan *hashtag* yang memudahkan mencari kata kunci (*keyword*) yang ingin ditemukan di Twitter.

Tagar juga dikenal sebagai *Hashtag* yakni unsur populer pada situs media sosial misalnya Twitter, Facebook, dan Instagram. Kamus Twitter mendefinisikan tagar sebagai kata atau frasa yang dimulai dengan simbol "#." Dengan mengklik tagar, pengguna Twitter dapat membaca tweet serta mentweet dengan subjek atau kata kunci terkait (Carley et al., 2018). Di Twitter, tagar dapat berfungsi sebagai penanda topik, label, dan ringkasan. Salah satu tagar yang pernah *trending* di Twitter adalah tagar #PercumaLaporPolisi.

Awalnya, pemicu tagar tersebut adanya laporan pada Oktober 2021 oleh Project Multatuli tentang pemerkosaan tiga anak dibawah usia 10 tahun oleh ayah kandung di Luwu Timur, Sulawesi Selatan. Dalam laporan berjudul "Tiga Anak Saya Diperkosa, Saya Lapor ke Polisi. Polisi Menghentikan Penyelidikan". Polsek Luwu Timur dan Polda Sulsel disebut mengabaikan laporan serta barang bukti yang diungkapkan ibu korban. Sehingga hal itu memicu solidaritas dikalangan *netizen*, yang beramai-ramai menggunakan tagar #PercumaLaporPolisi untuk mengekspresikan kemarahan atas kegagalan penegak hukum. Tidak sampai disitu kemarahan publik semakin meningkat saat akun Instagram Polisi Luwu Timur melabeli berita tersebut sebagai berita bohong atau hoax.

Riuhnya tagar #PercumaLaporPolisi tidak lain bentuk ekspresi kekecewaan publik dan kritik terhadap kinerja Polri yang dalam beberapa kasus dianggap tidak bertanggungjawab dan transparan. Hal ini menyebabkan terjadinya krisis kepercayaan publik terhadap aparat penegak hukum dan hukum itu sendiri. Sejak dimulainya gerakan ini hingga oktober 2021 telah mencapai 67.765 tweet (Sumber data Drone Emprit).

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Inny Aisyah dan Nurul Hasfi (2022), menyatakan bahwa opini publik terhadap polisi dengan tagar #PercumaLaporPolisi negatif di 83% dari 100 tweet yang dicatat sebagai sampel, 83% menjadi hanya 17 posting atau 17% umpan balik positif. Pernyataan negatif termasuk perasaan simpati kepada para korban, sindiran kepada polisi, dan kemarahan pada

polisi atas kekecewaan mereka dalam kasus pemerkosaan anak. Opini positif meliputi emosi berupa nasehat, harapan, dan dukungan bagi aparat penegak hukum. Munculnya tagar #PercumaLaporPolisi menjadi tuntutan bagi polisi untuk terus berbenah diri. Menurut artikel berita di situs news.detik.com per 9 Januari 2022, melaporkan penurunan kepercayaan masyarakat terhadap Polri. Menurunnya kepercayaan ini disebabkan oleh sejumlah isu atas aduan masyarakat atau permasalahan dari internal polisi sendiri.

Penelitian sejenis pernah dilakukan oleh Miftahul Jannah menunjukkan bahwa Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna media sosial Twitter terhadap penggunaan tanda pagar #ThePowerofSetyaNovanto terdiri dari faktor fungsional (*personal*) dan faktor struktural (*situasional*). Persamaan dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas mengenai persepsi pengguna twitter terhadap tagar di twitter. Perbedaan pada penelitian ini adalah objek yang diteliti. (Miftahul Jannah, 2018)

Sementara penelitian lain yang berfokus pada proses penyaringan dan seleksi terhadap pesan yang diterima ketika mengetahui tagar #2019GantiPresiden di Twitter oleh Eka Wulandari, Zulfiah Larisu dan Sitti Utami Rezkiawaty Kamil. penelitian ini menunjukkan bahwa Pesan politik #2019GantiPresiden mendapat sambutan beragam dari mayoritas mahasiswa FISIP karena sarat dengan ujaran kebencian dan misinformasi. Persamaan dengan penelitian terdahulu sama-sama menggunakan twitter sebagai media yang diteliti dan menggunakan metode deskriptif

kualitatif. Persamaan lainnya adalah tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi individu terhadap tagar. Perbedaan pada penelitian yaitu terletak pada teori dan objek penelitian. (Eka Wulandari, Zulfiah Larisu dan Sitti Utami Rezkiawaty Kamil, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif, yang menghasilkan data deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor (2012), studi kualitatif yakni studi yang menghasilkan informasi deskriptif tentang orang-orang atau perilaku yang diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan, strategi ini memperhitungkan seluruh latar belakang seseorang. Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dari Alfred Schutz karena metode ini didasarkan pada pemikiran bahwa manusia memiliki 2 motif dalam melakukan suatu tindakan, yaitu *in order to motif* dan *because motif*. Motif pertama, *in order to motif* yaitu alasan bagi seseorang untuk bertindak dalam rangka menghasilkan skenario dan kondisi masa depan yang diinginkan. Sementara itu, *because motif* terdiri dari faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan tertentu (Iskandar & Jacky, 2015). Subjek dari penelitian ini adalah tagar Twitter #PercumaLaporPolisi.

Data ini dikumpulkan dari observasi di lapangan melalui wawancara mendalam dengan informan dan topik penelitian lain yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti isi tweet atau komentar yang diposting dengan tagar

#PercumaLaporPolisi. Selanjutnya untuk unit analisis data sekunder berasal dari berbagai sumber, yaitu penelusuran literatur, jurnal, buku, internet, dll.

Teknik pengumpulan data ada tiga yang digunakan yaitu observasi yaitu mengamati segala aktivitas yang dilakukan di tagar #PercumaLaporPolisi. dan wawancara dilakukan secara online dan offline serta dokumentasi berupa hasil tangkapan layar atau *screenshot*.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara terhadap pengguna Twitter yang menggunakan tagar #PercumaLaporPolisi terdapat faktor-faktor pembentuk persepsi. Hasil wawancara yang telah dilakukan dengan 6 informan, di temukan beberapa faktor pembentuk persepsi, diantaranya:

1. Persepsi bersifat selektif

Bersifat selektif adalah proses memutuskan atau menyaring informasi yang akan menjadi fokus perhatian dan setiap informan menjalani proses seleksi yang berbeda. salah satu hal yang mempengaruhi cara pandang seseorang yaitu kebutuhan, emosi, dan pengalaman.

a. Kebutuhan

Kebutuhan informan disini adalah kebutuhan akan didengarkan aspirasinya dan mengkomunikasikan tujuan mereka melalui tempat-tempat debat publik, termasuk media sosial, khususnya Twitter. Diungkapkan informan AV dan NM, bahwa faktor

yang mempengaruhi mereka menggunakan tagar #PercumaLaporPolisi yaitu untuk menyuarakan pendapat dan membagikan hasil penulisan artikel berisikan tentang institusi kepolisian. hal itu dilakukan dengan harapan agar tulisannya dapat dilihat oleh khalayak luas.

b. Emosional

Pengaruh suasana emosional secara hipotesis diciptakan oleh tiga jenis suasana emosional, yaitu suasana gembira, suasana kritis dan suasana cemas (Leuba dan Lucas dalam Rakhmad, 2012: 55).

Persepsi informan dalam penelitian ini dipengaruhi oleh faktor emosional kritis. berdasarkan ketidakpuasan terhadap kinerja polisi, mayoritas informan memandang negatif penggunaan tagar tersebut.

c. Pengalaman

Gambar 1:



Sumber: twitter.com/@cicadinxx

Pengalaman yaitu kejadian yang memelihara ingatan dan dicatat oleh panca indera. Pandangan informan terhadap penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi bisa dilihat dari pengalaman setiap informan. informan AH dan NS memberikan persepsi berdasarkan pengalamannya. Temuan

wawancara dengan peneliti AH dan NS mendukung hal ini bahwa mereka memiliki tujuan dalam menggunakan tagar untuk mengungkapkan pengalaman buruknya dengan polisi.

2. Medan perseptual dan kognitif

Elemen ini menyatakan bahwa kita mengatur rangsangan dengan melihat konteksnya. Dari beberapa informan yang memaknai tagar #PercumaLaporPolisi digunakan hanya untuk seru-seruan dan menganggapnya hiburan. Padahal beberapa informan lain melihat penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi sebagai cara bagi pengguna Twitter untuk memberontak polisi sekaligus sebagai alat bagi warganet untuk menyampaikan ketidaksenangannya.

3. Sifat-sifat perseptual dan kognitif substruktural

Elemen ini menyatakan, jika seorang individu dianggap sebagai anggota suatu kelompok, semua karakteristik individu yang terkait dengan sifat kelompok tersebut akan dipengaruhi oleh kepemilikannya pada kelompok tersebut, yang mengarah pada efek asimilasi kontrasif.

Informan dalam penelitian ini merupakan pengguna Twitter yang aktif, dapat diasumsikan bahwa media sosial Twitter menempatkan mereka dalam kelompok atau konteks sosial yang sama. Akibatnya, keanggotaan kelompok akan berdampak pada sifat-sifat individu yang berhubungan dengan sifat-sifat kelompok. Hal ini ditunjukkan dengan temuan di lapangan bahwa persepsi setiap informan memiliki kesamaan satu sama lain.

4. Objek atau peristiwa

Elemen ini biasanya sangat struktural dalam mengklasifikasikan objek-objek fisik seperti titik, garis, dan balok. Jadi, objek yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu objek penggunaan tanda pagar yaitu tagar #PercumaLaporPolisi.

Kehadiran tagar membawa hal baru dalam perilaku informasi dan menarik untuk dibahas pengaruhnya bagi pengguna media sosial, mulai dari dampak positif maupun dampak negatifnya. Berikut adalah dampak positif dan negatif adanya tagar #PercumaLaporPolisi di media sosial:

1. Dampak Positif

Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya secara cepat dan mudah. adanya tagar tersebut juga memberi manfaat bagi *netizen* untuk saling bertukar pendapat, cerita dan pengalaman pribadinya dengan pengguna lain. sehingga hal itu dapat menciptakan sikap saling mendukung satu sama lain.

2. Dampak Negatif

Gambar 2:



Sumber: twitter.com/searchbar

Tagar #PercumaLaporPolisi juga dapat menimbulkan *trust issue*, dimana masyarakat menjadi tidak percaya lagi dengan kinerja kepolisian. Jika polisi tidak segera mengambil tindakan korektif dalam menanggapi hal ini, seperti yang dituntut oleh masyarakat, opini dan persepsi publik terhadap polisi akan jauh lebih buruk.

KESIMPULAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui persepsi dari masing-masing pengguna Twitter terhadap tagar #PercumaLaporPolisi. Informan merupakan pengguna aktif Twitter yang menyematkan tagar #PercumaLaporPolisi dalam tweetnya. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa seluruh informan memiliki pemahaman yang sama tentang bagaimana tagar Twitter bekerja untuk mempermudah akses informasi tentang topik tertentu. Pemaknaan informan terhadap tagar #PercumaLaporPolisi dimaknai beragam, mayoritas informan memaknai tagar tersebut sebagai bentuk kekecewaan *netizen* terhadap kinerja polisi dalam menangani sebuah kasus, informan lain memaknai tagar tersebut sebagai fenomena sosial yang muncul di media sosial. Sedangkan seorang informan lainnya memaknai tagar #PercumaLaporPolisi sebagai hiburan tersendiri.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pengguna Twitter terhadap tagar #PercumaLaporPolisi terdiri dari faktor fungsional (*personal*) dan faktor struktural (*situasional*). Faktor fungsional adalah faktor yang berasal dari kepribadian seseorang, yang berhubungan dengan faktor kebutuhan, suasana emosional dan pengalaman. Sedangkan Faktor

struktural adalah faktor yang berasal dari lingkungan orang yang memberi persepsi. Berdasarkan hasil wawancara, faktor utama persepsi informan adalah karena faktor emosional kritis dan beberapa informan lain mengungkapkan persepsi berdasarkan faktor kebutuhan dan pengalamannya.

Dampak negatif yang muncul setelah adanya penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi yaitu menyebabkan sifat anarkis oleh *netizen*, menimbulkan *trust issue* di masyarakat dan berakibat buruk terhadap citra kepolisian. Adapun hasil dari penggunaan tagar #PercumaLaporPolisi berdampak positif yang menjadikan tagar tersebut sebagai bahan evaluasi Polri dan sebagai wadah aspirasi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A Devito, Joseph. (2011). *Komunikasi Antarmanusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group
- Aisyah, I. & Hasfi, N. (2022). Opini Publik Dalam Gerakan Tagar #Percumalaporpolisi Di Media Sosial Twitter. *Interaksi Online*, 10(3), 605-618.
- Arenggoasih, dkk. (2020). Pesan Kementerian Agama Dalam Moderasi Melalui Media Sosial Instagram. *Jurnal Jurusan Jurnalistik* 6 (1).
- Basri, H. (2017). Peran Media Sosial Twitter Dalam Interaksi Sosial SMPN di Kota Pekanbaru. *Jom FISIP*, 9-11.
- Bogdan dan Taylor. (2012). *Prosedur Penelitian. Dalam Moleong, Pendekatan Kualitatif*. (hlm. 4). Jakarta: Rineka Cipta.

- Bungin, B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Carley, K. M., Malik, M., Kowalchuck, M., Pfeffer, J., & Landwehr, P. (2018). Twitter Usage in Indonesia. *SSRN Electronic Journal*, December.
- Eka, Wulandari. dkk. (2019). Studi Persepsi Mahasiswa Fisip Pada Pesan Politik Gerakan #2019gantipresiden Di Twitter. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4(2), 1-14.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnely, J. H. (2017). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. (Terjemahan) Edisi Delapan*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Idil, Baso. (2017). *Persepsi Mahasiswa tentang Berita Penistaan Agama di Media Sosial*. Makassar: Fakultas Ushuluddin Filsafat dan Politik, UIN Alauddin Makassar.
- Jalaludin, Rakhmat. (2012). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. In Pearson Edition Limited.
- Liliweri, A. (2015). *Komunikasi Antar Personal*. Jakarta: Kencana.
- Miles M.B, H., & Saldana J. (2014). *Qualitative Data Analysis, Methods Sourcebook (3 Ed.)*. (R. Tjetjep Rohindi, Penerj.) Usa: Ui-Press.
- Miftahul, Jannah. (2018). *Persepsi Pengguna Media Sosial Twitter Terhadap Penggunaan Tanda Pagar #ThePowerOfSetyaNovanto*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Moleong, L. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana.
- Mulyana, D. (2008). *Suatu Pengantar*. Bandung: Pt Remaja Rosdakarya.
- R., Triputra, P., & Napitupulu, F. (2020). Pendekatan Berger dan Luckmann pada Penciptaan Hashtag sebagai Hasil Konvergensi Simbolik. *Jurnal Pendidikan, Masyarakat, dan Ilmu Perilaku*, 1-14.
- Rulli, Nasrullah. (2017). *Media Sosial (Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi)*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surokim, dkk. (2017). *Internet, Media Sosial, dan Perubahan Sosial di Madura*. Malang: Inteligencia Media.
- Syafuddin, K. (2022). Analisis Jaringan Isu #Percumalaporpolisi Sebagai Bentuk Rendahnya Kepercayaan Netizen Terhadap Kepolisian Di Twitter. *Jika (Jurnal Ilmu Komunikasi Andalan)*, 5(1), 25-42.
- Tenia, Hilda (2017). *Pengertian Media Sosial-Fungsi, Ciri, Jenis, Dampak Positif, dan Dampak Negatif*.
- Thoha, M. (2017). *Perilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Werner, J. (2001). *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, Dan Terapan Di Dalam Media Massa*. Jakarta: Kencana.