

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Kepercayaan merupakan alasan untuk dapat mempertalikan hubungan masyarakat dengan pemerintah. Kepercayaan mengacu pada keyakinan masyarakat terhadap integritas, kompetensi, dan transparansi pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Pemerintah yang memperoleh kepercayaan publik dapat memperoleh dukungan yang kuat dari masyarakat, serta menjalankan kebijakan dan program-program yang lebih efektif. Kepercayaan dalam sosiopsikologis merupakan faktor komponen kognitif. Kepercayaan tidak berhubungan dengan hal yang bersifat gaib, mistis, atau supranatural. Kepercayaan hanya berfokus pada keyakinan yang menilai sesuatu sebagai benar atau salah berdasarkan fakta, kekuasaan, pengalaman, atau naluri (Zulkarnain, 2016). Terbentuknya kepercayaan ada karena pengetahuan, kebutuhan, dan kepentingan menurut Solomon (dalam Zulkarnain, 2016).

Menurut Martini & Torcal, (dalam Fatima & Rachmawati, 2022) Dalam hal yang paling penting kepercayaan bergantung pada hasil evaluasi seseorang dari probabilitas apakah individu tidak akan merugikan serta dapat dipercaya. Artinya, dalam konteks hubungan antara individu dan pemerintahan, kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan terbentuk melalui penilaian individu terhadap kredibilitas dan niat baik pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya. Ketika individu merasa bahwa pemerintah dapat dipercaya dan tidak akan merugikan masyarakat, kepercayaan terhadap pemerintah akan meningkat. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penilaian ini meliputi kejujuran, transparansi, kompetensi, dan kebijakan yang adil dari pemerintah. Jika individu

merasa bahwa pemerintah beroperasi dengan integritas dan bertindak untuk kepentingan publik, kepercayaan terhadap pemerintah akan cenderung kuat.

Terlihat jelas dari hasil Survei Litbang Kompas yang menyatakan bahwa kepercayaan masyarakat publik terhadap kepemimpinan pemerintah di bawah naungan Jokowi serta wakil presidennya, terlebih pada bidang ekonomi dan penegakan hukum tergolong paling rendah. Pada periode Oktober 2022 secara keseluruhan tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintahan presiden masa jabatan 2019 hingga 2024 itu menyentuh angka 62,1%. Angka itu turun sebesar 5% dibandingkan dengan hasil survei yang dilakukan pada bulan Juni 2022, dapat dikatakan turun 11,8% dibanding survei lima bulan sebelumnya pada Januari 2022 (Wicaksono, 2022). Rendahnya kepercayaan tersebut dilandasi oleh berbagai persoalan yang terjadi pada beberapa tahun terakhir di beberapa institusi pemerintah. Maraknya persoalan yang terjadi di Negara Indonesia salah satunya praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) yang dilangsungkan oleh pejabat di pemerintahan. Hal tersebut berbanding lurus dengan pemberitaan di media sosial mengenai makin tingginya tindak KKN dan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kinerja buruk. Seperti viralnya kasus penganiayaan anak mantan pejabat Ditjen Pajak yang ramai diperbincangkan di media sosial berujung pada terungkapnya korupsi yang dilakukan oleh Rafael Alun Trisambodo yang diduga mencapai lebih dari USD 90 ribu dan aliran uang tersebut diperkirakan terus bertambah.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Achmad Nur Hidayat, Pakar Kebijakan Publik Narasi Institute dalam artikel (*Bisakah Kasus Mario-Rubicon "Hancurkan" Kepercayaan Pada Pajak?*, 2023) Diperkirakan bahwa Kasus penganiayaan anak pejabat pajak dapat merusak persepsi masyarakat

terhadap pajak. Banyak yang percaya bahwa sebagian besar uang pajak dikorupsi oleh pegawai pajak, membuat masyarakat merasa kontribusi pajak mereka hanya memperkaya pegawai pajak. Netizen juga menyoroti arogansi Mario, anak pejabat pajak berharta Rp56,1 miliar, memperburuk citra lembaga pajak dan menciptakan ketidakpercayaan terhadap integritasnya. Hal ini dapat mengakibatkan kehilangan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pajak dan menuntut transparansi yang lebih baik.

Penulis melakukan wawancara mengenai kepercayaan terhadap pemerintah pada mahasiswa yang teridentifikasi sebagai Generasi Z (kelahiran tahun 1997 hingga 2012). Dilakukan wawancara dengan 20 mahasiswa yang terdapat diantaranya mahasiswa organisatoris dan non-organisatoris dari berbagai program studi untuk menggali pandangan mereka terhadap pemerintah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa menunjukkan sikap skeptis terhadap pemerintah. Mereka mengungkapkan kekhawatiran terkait transparansi, akuntabilitas, dan kebijakan pemerintah. Sekitar 13 dari 20 menyatakan ketidakpercayaan terhadap kinerja pemerintah. Mereka merasa bahwa kebijakan-kebijakan yang diambil tidak selalu mencerminkan kepentingan rakyat serta cenderung memihak pada kepentingan pribadi, dan terdapat ketidakjelasan dalam implementasi kebijakan. Adanya rasa ketidakpuasan terhadap beberapa kebijakan pemerintah menjadi faktor utama dalam meningkatkan sikap skeptis mereka. Selain itu, mahasiswa menekankan pengaruh media sosial dan sumber informasi alternatif dalam membentuk pandangan mereka terhadap pemerintah. Mereka cenderung mencari fakta maupun penjelasan yang dapat dilihat dari berbagai sumber informasi demi mendapatkan perspektif yang lebih luas.

Berbagai penelitian ilmiah telah dikerjakan untuk mengeksplorasi hubungan antara kepercayaan dan penggunaan media sosial. Salah satu studi yang menarik adalah studi tahun 2018 oleh *Pew Research Center* (Bishop et al., 2018). Survei tersebut dilakukan kepada lebih dari 26.000 orang di 25 negara. Penelitian ini ditujukan untuk mengeksplorasi koneksi antara penggunaan medsos (media sosial) dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, media, dan informasi yang disebarluaskan di media sosial. Buah hasil penelitian ini menunjukkan sebetulnya pemanfaatan media sosial mempunyai akibat yang penting kepada kepercayaan seseorang terhadap pemerintah, media, dan informasi yang disebarluaskan di media sosial.

Wang et al. (2023) dalam penelitian yang menganalisis "*The Impact of Internet Use on Citizens' Trust in Government: The Mediating Role of Sense of Security*" bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh penggunaan internet terhadap kepercayaan warga negara terhadap pemerintah, dengan mempertimbangkan peran perasaan keamanan sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan Internet memiliki efek signifikan yang mengurangi kepercayaan warga negara terhadap pemerintah. Makin sering seseorang menggunakan Internet, semakin rendah tingkat kepercayaannya terhadap pemerintah. Dengan kata lain, perasaan keamanan individu mempengaruhi sejauh mana penggunaan Internet berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Di negara Indonesia pemberitaan tentang tanggapan dan langkah penyelesaian yang diambil oleh pemerintah dalam menangani permasalahan tertentu telah menjadi subjek perdebatan yang sengit di kalangan masyarakat, terutama di platform medsos seperti Instagram dan X. Penelitian yang dilakukan

Wardani et al. (2022) terdapat temuan bahwa paparan berita mengenai pelanggaran keamanan data masyarakat dan serangan *negative e-word of mouth* di medsos mempengaruhi taju kepercayaan masyarakat. Bisa diungkapkan bahwa semakin luasnya penyebaran komunikasi negatif melalui saluran mulut ke mulut dalam masyarakat, akan mengakibatkan penurunan tingkat kepercayaan masyarakat. Lebih khusus lagi, orang yang lebih sering memanfaatkan media sosial cenderung mempunyai kepercayaan yang lebih rendah terhadap pemerintah, media, dan kabar yang disebarluaskan di media sosial dibandingkan masyarakat yang jarang memanfaatkan media sosial. Kajian ini menunjukkan bahwa orang yang terpapar atas berita palsu atau *hoaks* di media sosial cenderung mempunyai tingkat kepercayaan yang lebih rendah terhadap media dan informasi yang bertebaran di medsos. Di Indonesia pemakaian medsos terus naik tiap tahunnya. Dari survei yang dilaksanakan oleh *We Are Social and Hootsuite* pada tahun 2021, sekitar 170 juta orang setara sekitar 62% dari keseluruhan penduduk Indonesia merupakan pengguna media sosial (Kemp, 2021).

Data survei *We Are Social* (Widi, 2023), Total pemakai medsos yang aktif di Indonesia pada bulan Januari 2023 sebanyak 167 juta individu, sama dengan 60,4% dari populasi. Dibandingkan dengan tahun sebelumnya (191 juta jiwa) terjadi penurunan sebanyak 12,57%, menandai degradasi pertama dalam kurun waktu sepuluh tahun terakhir. Perubahan ini disebabkan oleh revisi data yang dipakai oleh *We Are Social* bulan Januari 2023. Di Indonesia mencapai tiga jam 18 menit per hari, menempatkannya sebagai yang tertinggi kesepuluh di dunia. Meskipun penggunaan media sosial mengalami penurunan, bulan Januari 2023 total pemakai internet di Indonesia meraih angka 212,9 juta, naik sebesar 3,85% berbanding dengan periode yang sama pada tahun 2022. Sebanyak 98,3% dari

jumlah tersebut menggunakan internet dengan perangkat ponsel. Secara umum, Warga Indonesia menggunakan waktu 7 jam 42 menit setiap hari untuk beraktivitas di dunia internet.

Di Indonesia, belum banyak penelitian tentang dampak penggunaan media sosial terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Namun, sedikit penelitian telah dilakukan pada topik ini sampai batas tertentu. Penelitian Nurcholis dan Budiyanto (2018) tentang dampak penggunaan Twitter (sekarang disebut X) terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia. Studi ini menemukan bahwa penggunaan X dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan publik. Meskipun telah ada beberapa kajian tentang dampak pemanfaatan media sosial terhadap masyarakat Indonesia, namun belum banyak kajian yang mendalami dampak pemanfaatan media sosial terhadap tingkat kepercayaan publik pada pemerintah di Indonesia. Dibutuhkan penelitian berkelanjutan untuk menyempurnakan pemahaman tentang bagaimana penggunaan media sosial memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat di Indonesia.

Lebih khusus lagi, penggunaan media sosial memiliki indikasi dapat memengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah. Mengenai konteks ini, masyarakat dapat memperoleh informasi tentang kebijakan pemerintah dan evaluasi pemerintah dari media sosial berupa berita, komentar, atau postingan dari pengguna media sosial lainnya. Penggunaan media sosial juga dapat memungkinkan masyarakat untuk merespon kebijakan pemerintah dan membangun opini publik tentang pemerintah. Situasi di mana publik lebih mudah menilai pemerintah melalui medsos, persepsi publik terhadap pemerintah dapat berubah secara signifikan dan memengaruhi kepercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan pada yang telah dideskripsikan berkenaan dengan konsep kepercayaan dan penggunaan media sosial tersebut, maka penulis mengupayakan untuk mengkaji lebih mendalam tentang intensitas penggunaan media sosial mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah di Indonesia menjadi kajian yang dijadikan penelitian.

### **B. Rumusan Permasalahan**

Beralaskan pembahasan di atas, rumusan masalah dari topik ini adalah adakah pengaruh intensitas penggunaan media sosial Generasi Z dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah di Indonesia?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan ada tidaknya pengaruh antara intensitas penggunaan media sosial Generasi Z dengan tingkat kepercayaan masyarakat pada pemerintah di Indonesia.

### **D. Manfaat Penelitian**

a. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

- 1) Berpartisipasi dalam pengembangan teori tentang keterkaitan antara penggunaan medsos dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.
- 2) Memberikan pemahaman tentang pengaruh media sosial dalam konteks lokal Indonesia, yang dapat memperkaya pemahaman tentang pengaruh media sosial secara global.
- 3) Memberikan kerangka pemikiran bagi penelitian selanjutnya tentang pengaruh media sosial pada kepercayaan masyarakat pada pemerintah.

b. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah:

- 1) Memberikan anjuran untuk pemerintah Indonesia saat melakukan mengembangkan strategi komunikasi dengan masyarakat melalui media sosial.
- 2) Memberikan informasi bagi masyarakat Indonesia tentang pengaruh penggunaan media sosial terhadap kepercayaan masyarakat pada pemerintah.
- 3) Dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti, praktisi, dan akademisi dalam mengembangkan penelitian atau program intervensi terkait pengaruh media sosial pada kepercayaan masyarakat pada pemerintah.