

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di dunia menunjukkan perkembangan yang cukup pesat tidak terkecuali di Indonesia. Saat ini Indonesia dihadapkan pada berbagai situasi yang membuatnya dituntut untuk melakukan perkembangan di segala bidang termasuk bidang teknologi informasi. Di Indonesia perkembangan teknologi informasi itu terjadi terutama pada perkembangan internetnya (Suryadharma dan Susanto, 2017).

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) penggunaan internet di Indonesia hingga kuartal II tahun 2020 naik menjadi 73,7 persen atau setara 196,7 juta pengguna. Hampir mencapai 200 juta pengguna dari populasi RI yaitu 266,9 juta menurut Badan Pusat Statistik (BPS). Dengan meningkatnya penggunaan akan internet, maka arus pertukaran informasi dapat terjadi dalam hitungan detik salah satunya melalui inovasi dalam interaksi sosial yaitu media sosial. Hasil dari data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia menyatakan bahwa beberapa media sosial yang sering digunakan dalam berinternet yaitu *facebook* dan *twitter*.

Indonesia merupakan salah satu pasar terbesar di dunia bagi *facebook*. Jumlah pengguna aplikasi media sosial tersebut di Tanah Air yang mencapai 140 juta pengguna per Juli 2021 lalu, sedangkan jumlah pengguna *facebook* di Indonesia tersebut berada di peringkat ketiga di dunia. Sedangkan penggunaan

media sosial yaitu *twitter* dengan total 15,7 juta pengguna per Juli 2021 yang rilis September 2021 (Statista.com).

Saat ini media sosial tidak hanya sekedar untuk berkomunikasi dan menjalin hubungan dengan orang baru tetapi juga sebagai sarana penyebaran informasi. Bagi pemerintah di era modern ini sangat terbantu dengan adanya media sosial. Media sosial menjadi salah satu sarana bagi pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat dan mudah sehingga rakyat lebih aktif mengawasi jalannya layanan publik. Hal ini didukung oleh Direktorat Jenderal Informasi dan Komunikasi Publik, Kementerian Komunikasi dan Informatika menerbitkan buku yang berjudul "Memaksimalkan Penggunaan Media Sosial Dalam Lembaga Pemerintah" (Kominfo go.id). Mickoleit (2014) menyatakan bahwa pemerintah di seluruh dunia sudah menggunakan media sosial. Penggunaan media sosial dalam pemerintahan telah menjadi salah satu tren utama dari praktik *e-government*.

Media sosial memiliki peran penting pada area utama *e-government* yaitu aliran dan ketersediaan informasi dari pemerintah, penggunaan teknologi informasi untuk menciptakan dan menyediakan layanan pemerintahan yang inovatif, dampak dari teknologi informasi pada hubungan pemerintah dan masyarakat, serta peningkatan pentingnya kebijakan dan teknologi informasi pada praktik demokrasi (Criado, *et al.*, 2013). Sejak awal peringatan *Corona Virus* oleh WHO disorot dunia, penggunaan media sosial oleh pemerintah untuk praktik *e-government* terlihat kurang maksimal terbukti dengan pemerintah Indonesia cenderung menunjukkan respon tidak serius serta menolak kemungkinan

masuknya virus tersebut ke Indonesia (Junaedi, 2021). Sehingga penyebaran informasi oleh pemerintah terkait masuknya virus ke Indonesia terlambat diterima oleh publik dan pemerintah dinilai kurang dalam memanfaatkan media sosialnya. Akibatnya penanganan akan penyebaran virus menjadi terlambat.

Penyebaran akan virus semakin meningkat tepatnya pada 15 Juli 2021 dengan jumlah kasus baru sebesar 56.757 jiwa terkonfirmasi positif Covid-19 (Covid-19.go.id). Maka pentingnya sebuah informasi disampaikan tepat waktu agar tidak terjadi dampak yang tidak diinginkan. Adanya informasi terkait peningkatan penyebaran virus tersebut pemerintah menerapkan PPKM level 3 hingga level 4 pada Jawa dan Bali mulai tanggal 26 Juli samapi dengan 2 Agustus 2021. Informasi ini sangat cepat menyebar pada media sosial. Pemerintah harus memperhatikan informasi yang beredar di media sosial agar keadaan tersebut tidak dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak berkepentingan. Media sosial memainkan peran signifikan dalam mempengaruhi publik selama pandemi Covid-19 karena publik sendiri cenderung mengutamakan informasi dari media sosial (Ahmad dan Murad, 2020).

Ketidakmampuan publik untuk memilih informasi yang ada pada media sosial menyebabkan misinformasi yang berakibat pada munculnya rumor dan kepanikan yang menciptakan efek jangka panjang, terutama penambahan kasus Covid-19. Adanya informasi yang relevan membantu publik untuk menghindari adanya misinformasi. Relevan sebuah informasi dimana mengurangi ketidakpastian, meningkatkan pengambilan keputusan, serta menegaskan atau memperbaiki ekspektasi sebelumnya (Romney dan Steinbart 2014). Mengingat

misinformasi pada Covid-19 merupakan perkara yang menyangkut hidup dan mati, maka intervensi yang memadai dan strategi komunikasi yang tepat menjadi kebutuhan yang sangat krusial (Ahmad dan Murad, 2020; Pennycook, *et al.*,2020).

Pada tanggal 2 Februari 2020 terdapat 54 informasi hoaks terkait Covid-19 diantaranya yaitu: soal sumber penyebaran, ada kabar pasien di rumah sakit beberapa daerah terkena *Virus Corona*, hingga soal pencegahan dan penyembuhannya (Kominfo go.id). Menghadapi kelimpahan informasi tersebut, pemerintah harus mampu menyediakan informasi yang andal, dimana informasi tersebut dapat dipercaya karena terbebas dari kesalahan penyajian. Menurut Goeritman (2021) penggunaan media sosial di masa pandemi Covid-19 telah banyak diteliti di seluruh dunia, termasuk pada kasus spesifik penggunaan media sosial oleh pemerintah. Situasi saat pandemi Covid-19 membuat media sosial pemerintah memiliki peran yang sangat penting sebagai penyedia informasi terkait Covid-19.

Informasi merupakan alat yang dapat membantu seseorang dalam mengambil keputusan. Keputusan yang diambil akan tepat dan akurat apabila sumber informasi yang dihasilkan berkualitas. Kualitas informasi bermakna apabila informasi tersebut memberikan nilai pada penggunaanya (O'Brien, 2005). Menurut Dr. Lilis Puspitawati (2021) informasi dikatakan berkualitas apabila informasi tersebut akurat, tepat waktu, relevan dan lengkap.

Penelitian kualitas informasi akuntansi sebelumnya dilakukan oleh Saifullah (2016) pada Baitul Maal Wat Tamwil Di Malang Raya. Penelitian dilakukan dengan pengujian apakah karakteristik relevan, terpercaya, lengkap,

tepat waktu dan dapat dimengerti berpengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. Hasil dari penelitian menyatakan bahwa relevan dan andal memiliki pengaruh terhadap kualitas informasi akuntansi. Sedangkan penelitian oleh Putri Utami dan Vidya Vitta Adhivinna (2018) pada Organisasi Perangkat Daerah (Opd) Di Gunungkidul dengan pengujian apakah karakteristik kualitatif relevan, terpercaya, lengkap, tepat waktu dan dimengerti terhadap kualitas informasi akuntansi. Diketahui Relevan dan lengkap berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi. Terpercaya, tepat waktu dan dimengerti tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas informasi akuntansi.

Dari beberapa pandangan mengenai kualitas informasi akuntansi maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai analisis kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia selama bulan Juli sampai Desember 2021. Bulan Juli merupakan peningkatan tertinggi penyebaran Covid-19 dan semakin menurun pada bulan Desember 2021. Hal tersebut menjadi pilihan peneliti karena selama ini belum ada penelitian yang secara khusus membahas kualitas informasi media sosial milik pemerintah khususnya di Indonesia. Analisis ini merupakan suatu kegiatan meninjau sejauh mana kualitas informasi akuntansi yang dilayangkan dalam media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia mampu memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti mengambil judul **Analisis Kualitas Informasi Pada Media Sosial *Facebook* dan *Twitter* Milik Pemerintah Indonesia.**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan paparan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Apakah informasi yang relevan (*relevant*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia?
2. Apakah informasi yang andal (*reliabel*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia?
3. Apakah informasi yang tepat waktu (*timely*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia?
4. Apakah informasi yang lengkap (*complete*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah informasi yang relevan (*relevant*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.

2. Untuk mengetahui apakah informasi yang andal (*reliabel*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah informasi yang tepat waktu (*timely*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.
4. Untuk mengetahui apakah informasi yang lengkap (*complete*) berpengaruh terhadap kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan studi bagi peneliti dalam rangka untuk menambah wawasan tentang kualitas informasi akuntansi dan tambahan ilmu pengetahuan dalam pengembangan ilmu ekonomi, khususnya pada bidang ilmu akuntansi
- 2) Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya supaya bisa dijadikan referensi dan bahan bandingan untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.

b. Manfaat Praktis

- 1) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk pemerintah dalam upaya dan strategi pemerintah dalam

memaksimalkan kualitas informasi pada media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.

- 2) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan untuk pemerintah sehingga dapat memenuhi harapan dan kepuasan pengguna terhadap informasi media sosial *facebook* dan *twitter* milik pemerintah Indonesia.

1.5 Sitematika Penulisan

Pada penyusunan penelitian ini terdapat sistematika penulisan yang terdiri dari Bab I, pedahuluan yang membahas mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan. Bab II, tinjauan pustaka yang membahas teori-teori dasar yang terkait dengan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan pengembangan hipotesis. Bab III, metodologi penelitian yang membahas metode yang digunakan dalam penelitian meliputi: desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data, defenisi operasional variabel, prosedur pengumpulam data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian. Bab IV, hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan dan pembahasan dari data yang dikumpulkan terkait penelitian ini. Bab V, penutup yang menguraikan tentang kesimpulan dari hasil analisis data yang dilakukan pada bab sebelumnya, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran.