

Dampak *Citizen Journalism* Terhadap Kepercayaan Publik Pada Media Bicaraindonesia.Net

Putri Indah Lestari, Solihah Titin Sumanti

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan
E-mail penulis pertama/korespondensi: putri0603213035@uinsu.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the impact of citizen journalism on public trust in Bicaraindonesia.net media using Pierre Levy's New Media theory. This theory is used to understand the development of digital media and how public participation can encourage the democratization of information. This study is qualitative with a descriptive method, using observation techniques and in-depth interviews with the media and the public as news consumers. The results of the study show that public trust, especially students, in citizen journalism is selective. They tend to believe if the information is accompanied by visual evidence, clear data, and comes from credible sources. Citizen journalism is considered capable of presenting information that is fast, up-to-date, and relevant, especially if the coverage is done directly from the location of the incident. Bicaraindonesia.net media is also active in building public trust through an information transparency strategy, emphasizing the importance of verifiable news sources. This approach is applied to avoid sensationalism and strengthen the legitimacy of the media in the eyes of the public.

Keywords: Citizen Journalism; Public Trust; Digital Media; Bicaraindonesia.Net

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak citizen journalism terhadap kepercayaan publik pada media Bicaraindonesia.net dengan menggunakan teori New Media Pierre Levy. Teori ini digunakan untuk memahami perkembangan media digital dan bagaimana partisipasi masyarakat dapat mendorong demokratisasi informasi. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan metode deskriptif, menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam terhadap pihak media dan masyarakat sebagai konsumen berita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat, khususnya mahasiswa, terhadap citizen journalism bersifat selektif. Mereka cenderung percaya jika informasi disertai bukti visual, data yang jelas, dan berasal dari sumber kredibel. Citizen journalism dinilai mampu menyajikan informasi yang cepat, aktual, dan relevan, terutama jika peliputan dilakukan langsung dari lokasi kejadian. Media Bicaraindonesia.net juga aktif membangun kepercayaan publik melalui strategi transparansi informasi, dengan menekankan pentingnya sumber berita yang dapat diverifikasi. Pendekatan ini diterapkan untuk menghindari sensasionalisme dan memperkuat legitimasi media di mata masyarakat.

Kata Kunci: Citizen Journalism; Kepercayaan Public; Media Digital; Bicaraindonesia.Net

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah lanskap informasi secara drastis, terutama melalui kemunculan citizen journalism atau jurnalisme warga. Konsep ini mengacu pada partisipasi aktif masyarakat non-profesional dalam mengumpulkan, melaporkan, dan menyebarkan berita melalui berbagai platform, khususnya media sosial (Bowman & Willis, 2003). Fenomena ini menjadi signifikan karena memungkinkan masyarakat menyuarakan realitas lokal secara langsung dan cepat, mengisi celah yang seringkali tidak tercakup oleh media arus utama.

Kemajuan perangkat digital seperti smartphone dan akses internet yang luas telah mendorong masyarakat umum untuk memproduksi dan menyebarkan konten berita secara mandiri. Hal ini menyebabkan meningkatnya keterlibatan warga dalam praktik jurnalisme, seperti merekam peristiwa di sekitar dan membagikannya melalui platform seperti Instagram, WhatsApp, dan Twitter (Lasica, 2003). Dengan demikian, batas antara jurnalis profesional dan masyarakat mulai kabur, yang menandai pergeseran peran media dari institusi formal ke ruang partisipatif.

Namun, seiring dengan meningkatnya partisipasi masyarakat dalam dunia jurnalistik, muncul tantangan besar, yakni **akurasi, etika, dan kredibilitas informasi**. Berbeda dengan jurnalis profesional yang terikat oleh kode etik dan standar verifikasi, citizen journalist sering kali tidak memiliki latar belakang pelatihan jurnalistik formal. Hal ini menimbulkan risiko penyebaran informasi yang belum tentu benar, hoaks, atau bahkan disinformasi.

Untuk memahami peran dan tantangan jurnalisme warga secara lebih menyeluruh, berikut disajikan tabel perbandingan antara jurnalisme profesional dan jurnalisme warga:

Tabel 1

Aspek	Jurnalisme Profesional	Jurnalisme Warga
Pelaku	Jurnalis terlatih	Masyarakat umum
Etika dan kode perilaku	Terikat kode etik jurnalistik	Tidak selalu terikat, tergantung individu
Verifikasi informasi	Mengikuti proses verifikasi yang ketat	Verifikasi lemah atau tidak dilakukan
Platform distribusi	Media arus utama (TV, koran, situs)	Media sosial, blog, YouTube, dsb.
Akurasi dan kredibilitas	Lebih tinggi karena proses editorial	Bervariasi, tergantung sumber dan motivasi
Partisipasi publik	Terbatas	Tinggi dan terbuka untuk semua

Sumber: Diadaptasi dari (Paulussen et al., 2007)

Beberapa penelitian menyebut bahwa citizen journalism dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap media, khususnya pada pemberitaan lokal. (Lewis et al., 2014). menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam proses pelaporan memperkuat relevansi informasi dan meningkatkan rasa memiliki terhadap media lokal. Namun, tingginya partisipasi ini juga menimbulkan

tantangan serius terkait akurasi dan etika informasi. Tanpa pelatihan jurnalistik yang memadai, jurnalisisme warga rentan terhadap penyebaran informasi yang tidak diverifikasi, sehingga dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap media secara keseluruhan (Paulussen et al., 1970).

KERANGKA TEORI New Media

Teori media baru adalah konsep yang diperkenalkan oleh Pierre Levy, yang fokus pada evolusi media. Dalam teori ini, terdapat dua perspektif utama, yaitu interaksi sosial dan integrasi sosial. Media baru merujuk pada platform yang memanfaatkan internet, termasuk media online yang berbasis teknologi, yang memiliki sifat fleksibel, potensi untuk interaksi, serta dapat beroperasi baik secara pribadi maupun publik (Komunikasi et al., 2024).

Kepercayaan

Kata "kepercayaan" berasal dari kata dasar "percaya." Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Tim Penyusun Kamus Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, 1993), "percaya" diartikan sebagai rasa yakin atau pengakuan terhadap kebenaran atau keberadaan sesuatu. Berdasarkan kajian ilmu semantik, kata "kepercayaan" memiliki beberapa makna yang beragam sesuai dengan konteks penggunaannya (Kamil Kartapradja, 1990). Kepercayaan menjelaskan bagaimana individu membangun kepercayaan terhadap sumber informasi. Dalam konteks media, kepercayaan publik dapat dipengaruhi oleh kredibilitas sumber, kualitas informasi, dan hubungan emosional antara media dan audiens. Penelitian ini akan mengadopsi model kepercayaan yang dikembangkan oleh (Lewis et al., 2014) yang mencakup tiga komponen utama: kemampuan, integritas, dan niat baik.

Kepercayaan Publik

Joseph Nye, seorang ahli hubungan internasional, berpendapat kepercayaan merupakan elemen penting dalam membentuk hubungan yang efektif antara pemerintah, media, & publik. Dalam konteks media, kepercayaan publik adalah dasar bagi efektivitas komunikasi, dan media yang tidak dapat membangun kepercayaan audiens akan kehilangan pengaruhnya dalam masyarakat. Nye juga menekankan bahwa dalam dunia global yang terhubung, kepercayaan menjadi kunci untuk memperkuat legitimasi media. (Joseph Nye, 1997). Faktor utama yang berpengaruh besar terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap media lokal meliputi kredibilitas jurnalis, Transparansi dalam Jurnalisme dan frekuensi siaran.

Alasan utama penggunaan teori ini dalam penelitian adalah karena new media menjadi wadah utama berkembangnya fenomena citizen journalism di Indonesia. Masyarakat kini tidak hanya menjadi konsumen berita, tetapi juga menjadi pelapor peristiwa di sekitarnya. Aplikasi seperti Instagram, Twitter, YouTube, dan portal berita komunitas memungkinkan publik untuk secara langsung menyampaikan informasi kepada khalayak luas tanpa melalui proses redaksional formal. Maka, teori new media Levy sangat relevan untuk menjelaskan munculnya aktor-aktor non-profesional dalam ekosistem jurnalisme

modern di Indonesia dan bagaimana mereka memanfaatkan teknologi untuk berpartisipasi dalam proses produksi berita.

Media sosial

Media sosial juga merupakan media untuk berinteraksi serta menghasilkan konten secara praktis. Adapun jenisnya yaitu blog, jejaring sosial, dan wiki. Hal ini berguna untuk meningkatkan efektivitas komunikasi para peneliti untuk terus mengembangkan teknologi yang semakin canggih. Sebagaimana diungkapkan oleh Kemp dalam Zainiyati, proses komunikasi bermula dari penyampaian pesan oleh pengirim (sumber) yang mengubah informasi menjadi sandi atau simbol, seperti kata-kata, suara, atau gambar. Pesan tersebut kemudian disalurkan melalui berbagai media, seperti bahan cetak, film, radio, dan televisi. Melalui media ini, informasi disampaikan kepada audiens dan diterima melalui pancaindra, khususnya penglihatan dan pendengaran, untuk kemudian diproses dan dipahami (Ummah, 2019). Media sosial turut membentuk fenomena di mana interaksi sosial dalam platform digital menjadi salah satu ciri khas masyarakat informasi. Transformasi sosial yang sebelumnya didominasi oleh komunikasi dan interaksi tatap muka kini berkembang, memungkinkan individu untuk Berinteraksi dengan orang lain secara online, terutama melalui platform media sosial) (Khoiriyah & Setyawan, 2022).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam fenomena citizen journalism dalam membangun kepercayaan publik terhadap media daring lokal, khususnya bicaraindonesia.net, melalui penggalan makna, persepsi, dan pengalaman subjek secara langsung (Ummah, 2019).

Metode deskriptif dipilih karena mampu memberikan gambaran sistematis mengenai kontribusi dan dinamika jurnalisme warga dalam ekosistem media digital (Mouwn Erland, 2020). Penelitian ini dilaksanakan di kantor redaksi bicaraindonesia.net yang berlokasi di Jalan Jermal 7, Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena platform ini aktif mengakomodasi jurnalisme warga dalam distribusi informasi lokal. Fokus penelitian diarahkan pada strategi pelibatan warga, persepsi terhadap kepercayaan media, serta tantangan yang dihadapi dalam menjaga akurasi dan kredibilitas konten.

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data: primer dan sekunder. Data Primer diperoleh melalui, Wawancara mendalam, dengan informan yang terdiri atas. Pimpinan atau wakil redaksi bicaraindonesia.net Jurnalis profesional/editor internal Kontributor citizen journalism Pengguna aktif platform dari kalangan mahasiswa dan masyarakat umum (Ummah, 2019). Observasi langsung, dilakukan untuk mengamati kegiatan redaksional dan pola distribusi konten berita warga (Mouwn Erland, 2020). Dokumentasi, meliputi arsip artikel, komentar audiens, serta konten visual dari media sosial dan situs berita (Ummah, 2019). Data Sekunder berasal dari literatur ilmiah seperti buku, jurnal, dokumen kebijakan, dan laporan perusahaan yang relevan (Balaka, 2022).

Analisis data dilakukan berdasarkan model interaktif dari Miles dan Huberman (Sri Annisa & Mailani, 2023) yang meliputi, Reduksi data: penyaringan

dan penyederhanaan data berdasarkan fokus penelitian. Penyajian data pengorganisasian data ke dalam bentuk naratif, tabel, atau kutipan wawancara agar mudah dianalisis. Penarikan kesimpulan dan verifikasi: proses interpretasi terhadap keterkaitan temuan untuk menjawab rumusan masalah penelitian secara tematik.

Keabsahan data dijaga dengan menerapkan beberapa teknik berikut Triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi dari berbagai informan dan teknik pengumpulan data (Ummah, 2019). Member checking, yaitu mengonfirmasi hasil interpretasi data kepada informan untuk menjamin akurasi informasi. Audit trail, berupa pencatatan menyeluruh atas proses pengumpulan dan analisis data guna menjamin transparansi dan replikabilitas penelitian (Balaka, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepercayaan Masyarakat Terhadap berita *citizen journalism* di Media bicaraindonesia.net

Kepercayaan masyarakat terhadap media bicaraindonesia.net di Indonesia menunjukkan bahwa masyarakat cenderung mempercayai informasi yang disampaikan oleh jurnalis warga, terutama dalam konteks isu-isu terkini. Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan B), terungkap bahwa sebagai masyarakat percaya dengan ada citizen journalism.

"Menurut saya, keberadaan citizen journalism bisa mewakili tingkat kepercayaan terhadap suatu berita, asalkan disertai fakta dan bukti yang jelas. Keterlibatan masyarakat sebagai pelapor itu positif karena bisa menangkap peristiwa secara langsung, namun tetap perlu penyaringan agar akurat. sejauh ini saya cukup percaya dan Saya cukup berhati-hati. Jika informasi dilengkapi data dan bukti visual, saya lebih percaya. Tapi kalau hanya opini atau tanpa sumber jelas, saya meragukannya. Faktor utama adalah kredibilitas penulis, kejelasan data, bukti pendukung (foto/video), dan apakah berita tersebut subjektif atau tidak. Berita dari citizen journalism terasa lebih spontan dan dekat dengan realitas, tapi kadang kurang lengkap dan tidak seimbang dibanding media arus utama."

Dari pernyataan tersebut informan B dapat disimpulkan Citizen journalism telah menjadi bagian penting dalam ekosistem media modern, di mana masyarakat umum berperan sebagai pelapor peristiwa. Para responden menunjukkan bahwa mereka menganggap keberadaan citizen journalism dapat mewakili tingkat kepercayaan terhadap berita, asalkan informasi yang disampaikan disertai dengan fakta dan bukti yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun citizen journalism memiliki potensi untuk memberikan perspektif yang lebih dekat dan langsung, kepercayaan terhadap informasi tersebut sangat bergantung pada kualitas dan keakuratan data yang disajikan.

Keterlibatan masyarakat sebagai penulis berita dianggap positif, karena dapat menangkap peristiwa secara langsung dan memberikan sudut pandang yang beragam. Namun, responden juga menekankan pentingnya adanya penyaringan dan verifikasi untuk memastikan akurasi informasi. Faktor-faktor

seperti kredibilitas penulis, kejelasan data, dan bukti pendukung seperti foto atau video menjadi penentu utama dalam membangun kepercayaan terhadap berita yang ditulis oleh citizen journalist. Tanpa adanya elemen-elemen ini, masyarakat cenderung meragukan kebenaran informasi yang disampaikan.

Dalam perbandingan dengan media arus utama, berita dari citizen journalism sering kali terasa lebih spontan dan dekat dengan realitas. Namun, responden mengakui bahwa berita tersebut kadang kurang lengkap dan tidak seimbang dibandingkan dengan laporan dari media mainstream. Meskipun citizen journalism dapat memberikan informasi yang cepat dan relevan, penting bagi masyarakat untuk tetap kritis dan melakukan verifikasi terhadap informasi yang diterima, agar dapat membedakan antara berita yang akurat dan yang tidak. Dengan demikian, citizen journalism dapat menjadi sumber informasi yang berharga, tetapi tetap memerlukan standar tertentu untuk menjaga kualitas dan kepercayaannya.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan C), terungkap bahwa sebagai masyarakat Tidak percaya dengan ada citizen journalism.

"Saya pribadi tidak terlalu percaya dengan ada citizen journalism, saya lebih mempercayain media mainstream yang standart tapi citizen journalism bisa membantu tapi belum bisa membuat aku percaya 100 %"

Dari pernyataan tersebut informan C dapat disimpulkan bahwa ia belum menaruh kepercayaan penuh terhadap citizen journalism. Meskipun ia memahami bahwa citizen journalism memungkinkan orang biasa untuk menyampaikan berita dari sudut pandang yang lebih personal, ia tetap merasa bahwa media mainstream lebih dapat dipercaya karena memiliki standar profesional dan proses verifikasi yang ketat. Pandangan ini menunjukkan bahwa baginya, kredibilitas berita sangat bergantung pada kualitas sumber dan sistem editorial yang kuat. Ia juga menyampaikan keraguan terhadap keakuratan informasi yang disampaikan oleh citizen journalism. Ketidakhadiran sumber valid dan identitas penulis yang tidak jelas menjadi alasan utama ketidakpercayaannya. Ia menilai bahwa tanpa adanya penyunting atau proses verifikasi, berita yang disebarkan oleh citizen journalism rentan mengandung informasi yang keliru atau tidak akurat, sehingga belum layak dijadikan rujukan utama dalam memperoleh informasi.

Walaupun ia mengakui bahwa berita dari citizen journalism terkadang terasa lebih seru dan personal, hal tersebut belum cukup untuk membuatnya percaya sepenuhnya. Justru pendekatan yang terlalu bebas dan minim pengawasan membuatnya semakin ragu. Oleh karena itu, ia tetap memegang kepercayaan lebih besar terhadap media arus utama yang telah memiliki reputasi dan standar profesional dalam menyampaikan berita.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan D), terungkap bahwa sebagai masyarakat percaya dengan ada citizen journalism.

"Menurut saya, Citizen journalism adalah ketika masyarakat umum ikut melaporkan peristiwa, biasanya lewat media sosial. Untuk tingkat kepercayaan terhadap suatu berita saya rasa sebagian, tergantung sumbernya. Kalau videonya

jelas dan langsung dari lokasi, saya cenderung percaya terhadap berita tersebut. Menurut saya bagus, karena bisa jadi sumber informasi awal yang cepat sebelum media memberitakannya. Saya percaya kalau ada bukti visual dan tidak berlebihan narasinya. Tapi tetap harus dicek ulang. Bukti foto/video, bahasa yang digunakan, dan apakah berita itu viral atau belum diverifikasi. Citizen journalism lebih cepat dan real-time, tapi media arus utama biasanya lebih akurat dan lengkap.”

Dari pernyataan tersebut informan D dapat disimpulkan bahwa responden memiliki tingkat kepercayaan yang *selektif* terhadap citizen journalism. Ia memahami bahwa citizen journalism adalah bentuk partisipasi masyarakat dalam melaporkan peristiwa, dan menilai bahwa kepercayaan terhadap berita semacam ini bergantung pada sumber serta bukti yang menyertainya. Jika informasi disertai bukti visual yang jelas, seperti video dari lokasi kejadian, dan narasinya tidak dilebih-lebihkan, maka ia cenderung mempercayainya—meskipun tetap merasa perlu untuk melakukan verifikasi ulang.

Responden juga mengakui keunggulan citizen journalism dari segi kecepatan dan kemampuannya menyajikan informasi secara real-time, terutama sebagai sumber awal sebelum media arus utama memberitakannya. Namun, ia tetap menilai bahwa media konvensional lebih unggul dalam hal kelengkapan dan akurasi informasi. Dengan demikian, meskipun ia melihat manfaat dan potensi citizen journalism, kepercayaan penuh belum diberikan tanpa adanya bukti yang kuat dan bahasa penyampaian yang netral.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan E), terungkap bahwa sebagai masyarakat percaya dengan ada citizen journalism.

“Menurut saya percaya dengan ada citizen journalism, tidak masalah masyarakat umum memberikan berita secara fakta, saya mempercayai citizen journalism dari media sosial Instagram dengan melihat dari followernya untuk keakuratan berita disajikan”

Dari pernyataan tersebut informan E dapat disimpulkan bahwa ia cukup percaya terhadap citizen journalism, terutama jika informasi yang disampaikan turut didukung atau diperkuat oleh media besar lainnya. Dukungan dari media arus utama menjadi indikator bahwa berita tersebut telah melalui proses verifikasi atau setidaknya memiliki dasar yang cukup kuat untuk dipercaya. Artinya, kepercayaan tidak hanya diberikan pada konten citizen journalism itu sendiri, tetapi juga pada sejauh mana konten tersebut direspons atau diangkat oleh media yang sudah kredibel.

Selain itu, ia juga menilai jumlah pengikut (followers) sebagai salah satu tolok ukur kepercayaan. Semakin banyak pengikut sebuah akun atau individu citizen journalist, maka semakin besar pula kemungkinan bahwa informasi yang dibagikan dapat dipercaya. Hal ini menunjukkan bahwa popularitas dan reputasi digital turut memengaruhi persepsinya terhadap validitas suatu berita. Dengan kata lain, ia percaya pada citizen journalism selama ada dukungan dari media besar dan indikator sosial yang menguatkan, seperti banyaknya pengikut dan jangkauan informasi tersebut.

Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan masyarakat terhadap citizen journalism di platform bicaraindonesia.net cenderung beragam. Meskipun sebagian besar informan menyatakan kepercayaan terhadap konten yang disampaikan oleh jurnalis warga, kepercayaan tersebut bersifat selektif dan sangat tergantung pada kualitas penyajian informasi, terutama terkait bukti visual, identitas penulis, serta dukungan dari media arus utama.

Merujuk pada (Mayer et al, 1995), ability mengacu pada persepsi masyarakat terhadap kompetensi pemberi informasi. Dalam konteks ini, mayoritas informan (B, D, E) menilai bahwa kepercayaan akan muncul bila berita disertai dengan bukti visual seperti foto/video, dan berasal dari sumber langsung di lokasi kejadian. Ini menunjukkan bahwa masyarakat menilai kemampuan citizen journalist berdasarkan keakuratan liputan lapangan dan ketepatan waktu informasi. Informan D, misalnya, menyatakan bahwa ia percaya terhadap citizen journalism jika disertai bukti visual dan narasi yang tidak berlebihan. Hal ini memperkuat bahwa ability diukur dari kemampuan menyajikan fakta secara real-time dan kontekstual. Namun, ketidakseimbangan informasi tetap menjadi kekhawatiran. Integritas dalam teori Mayer berkaitan dengan konsistensi dan transparansi penyampai informasi. Beberapa informan (C dan B) menyampaikan keraguan terhadap integritas jurnalis warga karena minimnya proses verifikasi dan anonimitas penulis. Informan C secara tegas menyatakan lebih mempercayai media arus utama karena memiliki standar profesional dan sistem editorial yang jelas. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiadaan mekanisme penyuntingan dan etika jurnalistik dalam citizen journalism mengurangi persepsi integritas publik terhadap informasi yang disampaikan. Sementara itu, informan B bersikap lebih moderat. Ia menyatakan bersedia percaya asalkan konten disertai fakta dan bukti pendukung, namun tetap berhati-hati terhadap berita tanpa sumber atau yang bersifat opini. Benevolence menyangkut sejauh mana pihak penyampai informasi dianggap memiliki kepentingan baik terhadap penerima informasi. Informan E menunjukkan bahwa ia mempercayai konten citizen journalism apabila diangkat ulang oleh media besar atau memiliki banyak pengikut di media sosial, karena hal tersebut diasosiasikan dengan reputasi dan niat baik dalam menyampaikan informasi yang bermanfaat bagi publik. Hal menarik lain muncul dari penilaian terhadap "kecepatan" citizen journalism. Beberapa informan (B, D, E) menilai bahwa berita dari jurnalis warga terasa lebih dekat dengan realitas dan hadir lebih cepat dibandingkan media mainstream. Ini menunjukkan adanya persepsi bahwa jurnalis warga lebih berniat membantu publik, meskipun aspek akurasi masih menjadi tantangan.

Analisis Kritis dan Sintesis

Temuan ini mengonfirmasi bahwa kepercayaan terhadap citizen journalism bersifat kondisional, tergantung pada kombinasi ability, integrity, dan benevolence. Kepercayaan meningkat bila informasi:

Datang dari sumber langsung dan disertai bukti konkret (ability),
Disampaikan secara transparan dan bebas dari manipulasi (integrity),
Dipersepsikan berasal dari niat baik untuk menginformasikan, bukan sekadar mencari sensasi (benevolence). Namun, kurangnya standarisasi jurnalistik,

minimnya mekanisme verifikasi, dan kekaburan identitas penulis menjadi faktor pembatas dalam pembentukan kepercayaan penuh. Oleh karena itu, media seperti bicaraindonesia.net perlu membangun sistem validasi konten jurnalis warga agar dapat meningkatkan persepsi profesionalisme dan integritas.

Dampak *Citizen journalism* pada media bicaraindonesia.net

Citizen journalism turut membentuk persepsi masyarakat terhadap kredibilitas media seperti Bicaraindonesia.net, terutama karena keterlibatan masyarakat dalam peliputan berita memberikan kesan bahwa informasi yang disajikan lebih dekat dengan realitas lapangan. Ketika berita dari Bicaraindonesia.net didukung oleh kontribusi warga, terutama yang disertai bukti visual dan diliput secara cepat, masyarakat cenderung melihat media ini sebagai sumber informasi yang tanggap, aktual, dan relevan dengan kondisi. Kredibilitas Bicaraindonesia.net tetap sangat dipengaruhi oleh bagaimana media tersebut memverifikasi dan mengelola kontribusi dari citizen journalist. Masyarakat akan lebih percaya jika informasi yang berasal dari warga disaring, diverifikasi, dan disajikan secara profesional, serta bila media tersebut memiliki track record baik dan didukung oleh indikator digital seperti keterlibatan publik dan jumlah pengikut.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan B), terungkap bahwa sebagai masyarakat terhadap kredibilitas media

“Keberadaan citizen journalism memiliki pengaruh dua sisi terhadap citra dan kredibilitas suatu media. Jika dikelola dengan baik, partisipasi masyarakat ini justru dapat memperkuat citra media karena menunjukkan keterbukaan dan kedekatan dengan publik. Namun, jika tidak ada proses penyaringan atau verifikasi, keberadaan citizen journalism justru bisa menurunkan kepercayaan masyarakat karena berpotensi menyebarkan informasi yang tidak akurat. Saya pun pernah menemukan adanya bias atau ketidakakuratan dalam berita citizen journalism, seperti narasi yang terlalu subjektif atau bahkan menyebarkan hoaks karena tidak diverifikasi terlebih dahulu. Meski begitu, saya percaya bahwa citizen journalism tetap berperan penting sebagai jembatan antara masyarakat dan media, khususnya dalam menyuarakan isu-isu yang luput diberitakan. Agar tetap menjaga kredibilitas, media perlu menerapkan sistem verifikasi informasi, membedakan konten profesional dan kontribusi warga, serta memberikan edukasi dasar jurnalistik kepada kontributor masyarakat umum.”

Dari pernyataan tersebut informan B dapat disimpulkan bahwa, Keberadaan *citizen journalism* membawa dampak ganda terhadap citra dan kredibilitas media. Di satu sisi, kontribusi masyarakat dapat memperkaya informasi dengan menjangkau isu-isu lokal yang kerap terabaikan oleh media arus utama. Namun, di sisi lain, kurangnya verifikasi dan struktur pada konten yang dibuat oleh *citizen journalist* dapat menimbulkan bias, ketidakakuratan, bahkan penyebaran hoaks. Oleh karena itu, agar media tetap kredibel, penting untuk menerapkan sistem penyaringan dan verifikasi yang ketat, memberikan edukasi dasar jurnalistik kepada kontributor masyarakat, serta secara jelas membedakan konten dari jurnalis profesional dan masyarakat umum.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan C), terungkap bahwa sebagai masyarakat terhadap kredibilitas media

"Keberadaan citizen journalism membawa dampak ganda terhadap citra dan kredibilitas media. Di satu sisi, kontribusi masyarakat dapat memperkaya informasi dengan menjangkau isu-isu lokal yang kerap terabaikan oleh media arus utama. Namun, di sisi lain, kurangnya verifikasi dan struktur pada konten yang dibuat oleh citizen journalist dapat menimbulkan bias, ketidakakuratan, bahkan penyebaran hoaks. Oleh karena itu, agar media tetap kredibel, penting untuk menerapkan sistem penyaringan dan verifikasi yang ketat, memberikan edukasi dasar jurnalistik kepada kontributor masyarakat, serta secara jelas membedakan konten dari jurnalis profesional dan masyarakat umum."

Dari pernyataan tersebut informan C dapat disimpulkan Kehadiran *citizen journalism* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap media, baik secara positif maupun negatif. Di satu sisi, kontribusi masyarakat mampu memperkaya konten media dengan informasi yang lebih dekat dengan realitas lapangan, terutama pada isu-isu lokal yang sering tidak terjangkau oleh jurnalis profesional. Namun di sisi lain, kurangnya verifikasi dan kemampuan teknis dari *citizen journalism* dapat menurunkan kualitas dan kredibilitas media, terutama jika berita yang disampaikan bersifat subjektif atau tidak akurat. Untuk menjaga citra dan kepercayaan publik, media perlu memiliki sistem verifikasi yang ketat, memberikan edukasi jurnalistik dasar kepada kontributor masyarakat, serta membedakan dengan jelas antara konten dari jurnalis profesional dan warga. Dengan langkah tersebut, *citizen journalism* dapat menjadi jembatan yang memperkuat hubungan antara media dan masyarakat tanpa mengorbankan integritas pemberitaan.

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan D), terungkap bahwa sebagai masyarakat terhadap kredibilitas media

"Keberadaan citizen journalism dapat memberikan dampak positif dengan membantu menyebarkan informasi, tetapi juga berisiko negatif jika informasi yang disampaikan menyesatkan. Citizen journalism memiliki dua sisi; di satu sisi, ia memperkaya informasi karena cepat dan dekat dengan masyarakat, tetapi di sisi lain, dapat menimbulkan keraguan jika tidak disertai dengan cek fakta yang memadai. Jurnalis profesional biasanya lebih rapi dan bertanggung jawab dalam menyajikan berita, sedangkan citizen journalist sering kali lebih spontan dan kadang emosional dalam penyampaian informasi. Saya pernah menemukan situasi di mana berita dari citizen journalism kurang akurat, seperti video yang dipotong atau narasi yang terlalu menyudutkan tanpa memberikan konteks yang lengkap. Meskipun demikian, citizen journalism sangat berperan, terutama untuk isu-isu lokal atau yang tidak terjangkau oleh media besar, sehingga informasi tersebut dapat tersampaikan dengan baik. Untuk menjaga kredibilitas, media perlu tetap melakukan verifikasi, menyajikan klarifikasi, dan membedakan antara konten resmi dan kiriman dari masyarakat"

Dari pernyataan tersebut informan D dapat disimpulkan Kehadiran mengenai citizen journalism menunjukkan bahwa keberadaannya dapat

memberikan dampak positif dengan memperkaya informasi dan menjangkau isu-isu lokal yang sering kali terabaikan oleh media besar. Citizen journalism memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam penyampaian berita, sehingga informasi yang relevan dan dekat dengan kehidupan sehari-hari dapat tersampaikan. Namun, di sisi lain, risiko penyebaran informasi yang menyesatkan juga perlu diwaspadai, terutama jika tidak disertai dengan proses verifikasi yang memadai. Oleh karena itu, penting bagi media untuk menjaga kredibilitasnya dengan melakukan verifikasi terhadap informasi yang berasal dari citizen journalist. Media harus menyajikan klarifikasi dan membedakan antara konten resmi dan kiriman dari masyarakat untuk memastikan akurasi dan keandalan berita. Dengan langkah-langkah ini, media dapat memanfaatkan potensi citizen journalism secara efektif tanpa mengorbankan integritas dan kepercayaannya, sehingga tetap dapat memberikan informasi yang berkualitas kepada publik."

Dari wawancara yang dilakukan dengan seorang informan yang berprofesi sebagai mahasiswa (informan E), terungkap bahwa sebagai masyarakat terhadap kredibilitas media

"Kredibilitas suatu media sangat dipengaruhi oleh kebiasaan masyarakat Indonesia yang minim membaca; seringkali, setelah mendapatkan suatu berita, mereka tidak mencari tahu lebih lanjut mengenai keaslian informasi tersebut, sehingga hal ini dapat memengaruhi pemahaman dan persepsi mereka terhadap berita yang disampaikan. Namun, di sisi lain, citizen journalism dapat memperkaya informasi yang tersedia, memberikan perspektif yang lebih beragam kepada masyarakat."

Dari pernyataan tersebut informan D dapat disimpulkan kredibilitas suatu media sangat dipengaruhi oleh kebiasaan masyarakat yang minim membaca dan kurangnya upaya untuk memverifikasi keaslian informasi. Masyarakat perlu bijak dalam menyampaikan informasi kepada khalayak, dengan memahami bahwa konten yang disajikan oleh media profesional biasanya lebih terarah dan mengikuti prinsip 5W+1H, sementara citizen journalism sering kali tidak terstruktur dan hanya memberikan informasi sekilas tanpa penjelasan yang mendalam. Selain itu, media juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan mengikuti tren media sosial, agar tidak terjebak dalam cara-cara tradisional yang hanya mengandalkan media cetak. Dengan demikian, kolaborasi antara media profesional dan citizen journalism, serta peningkatan literasi informasi di masyarakat, dapat menciptakan ekosistem informasi yang lebih baik dan kredibel.

Keberadaan citizen journalism di platform BicaraIndonesia.net membawa dampak ambivalen terhadap citra dan kredibilitas media. Hasil wawancara dengan lima informan menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelaporan berita memberi nilai tambah dalam hal kecepatan informasi, kedekatan dengan realitas lokal, serta keberagaman perspektif. Namun, manfaat ini disertai tantangan terkait akuntabilitas, objektivitas, dan profesionalisme dalam penyajian informasi.

Dalam konteks teori Mayer et al. (1995), ability mencerminkan persepsi publik terhadap kapasitas teknis atau keahlian penyampai informasi. Sebagian besar informan (B, C, D) menyoroti bahwa konten citizen journalism memiliki

kelemahan dalam aspek kelengkapan informasi, struktur naratif, dan akurasi. Meskipun cepat dan real-time, banyak informasi yang disampaikan tidak sesuai dengan prinsip jurnalistik 5W+1H. Informan D, misalnya, mengamati bahwa citizen journalist sering menyebarkan video atau narasi yang tidak lengkap atau emosional, sehingga meragukan kredibilitas media jika tidak dilakukan proses verifikasi tambahan. Integrity menyangkut persepsi publik terhadap kejujuran, konsistensi, dan transparansi informasi. Semua informan secara konsisten menyatakan bahwa kurangnya sistem verifikasi terhadap kontribusi berita warga berpotensi menurunkan integritas media. Informan B dan C menegaskan bahwa jika berita dari masyarakat tidak dibedakan secara eksplisit dari konten profesional, publik dapat merasa tertipu ketika informasi ternyata tidak valid. Oleh karena itu, beberapa responden mendorong adanya labeling atau klarifikasi editorial terhadap konten kontribusi warga, agar kredibilitas media tetap terjaga. Niat baik, atau benevolence, mengacu pada anggapan bahwa media atau jurnalis memiliki kepentingan terbaik bagi audiens. Beberapa informan (D dan E) menilai bahwa meskipun citizen journalism bersifat inklusif dan partisipatif, masyarakat tetap menuntut adanya niat baik media untuk menyaring dan membimbing partisipasi warga secara etis dan edukatif. Informan E menyoroti bahwa budaya literasi masyarakat Indonesia yang rendah berpotensi menjadikan berita dari citizen journalism sebagai sumber disinformasi jika tidak dikawal oleh niat baik media dalam menjaga kualitas konten dan membangun literasi digital publik.

Sintesis Temuan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citizen journalism memiliki potensi untuk memperkuat kredibilitas media jika dikelola melalui sistem penyaringan yang baik, transparansi editorial, serta pendidikan dasar jurnalistik bagi kontributor warga. Namun, tanpa strategi tersebut, citizen journalism justru dapat menjadi sumber ketidakpercayaan, terutama bila publik tidak mampu membedakan antara konten profesional dan kontribusi warga.

Dalam kerangka teori *Mayer et al. (1995)*, kepercayaan terhadap media seperti BicaraIndonesia.net terbentuk ketika konten yang disajikan oleh warga menunjukkan: Kemampuan teknis (ability): melalui keakuratan dan relevansi informasi, Integritas (integrity): melalui transparansi editorial dan proses verifikasi, Niat baik (benevolence): melalui edukasi publik dan perlindungan terhadap penyebaran disinformasi. Oleh karena itu, media daring yang membuka ruang bagi citizen journalism perlu mengembangkan kebijakan redaksional yang jelas dan sistem validasi konten, agar dapat memanfaatkan potensi jurnalisme warga sekaligus menjaga integritas dan kepercayaan publik secara berkelanjutan.

Strategi yang dilakukan Media BicaraIndonesia.net untuk mendapatkan kepercayaan publik

Dari wawancara yang dilakukan dengan Bapak Amri Abdi, S.I.Kom sebagai Ketua Pengurus Wilayah Ikatan Wartawan Online Sumatera Utara (PW IWO Sumut) & Wakil Redaksi bicaraindonesia.net mengatakan Media bicaraindonesia.net menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan

kepercayaan publik, salah satunya adalah dengan mengedepankan transparansi dalam penyampaian informasi. Dengan menyediakan informasi yang jelas dan akurat mengenai sumber berita, media ini berusaha menghindari sensasionalisme dan fokus pada fakta yang dapat diverifikasi. Transparansi ini penting untuk membangun legitimasi di mata publik, sehingga masyarakat merasa lebih percaya terhadap konten yang disajikan.

Selain itu, keterlibatan publik juga menjadi salah satu strategi kunci yang diterapkan oleh bicaraindonesia.net. Media ini mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam diskusi melalui kolom komentar atau forum, serta mengadakan acara atau webinar untuk mendengarkan aspirasi dan masukan dari publik. Dengan cara ini, media tidak hanya menjadi penyampai informasi, tetapi juga menjadi wadah bagi masyarakat untuk berbagi pandangan dan pengalaman, sehingga menciptakan hubungan yang lebih dekat antara media dan audiens. Dan tim lapangan bicaraindonesia.net siap terjun ke tkp untuk memastikan berita berikan oleh citizen journalism secara fakta ada di lapangan dan kami mengkonfirmasi kepada warga sekitar atau kepada pihak bersangkutan untuk dapat hasil wawancara.

Media BicaraIndonesia.net menerapkan beberapa strategi kunci untuk memperkuat kepercayaan publik, yang dapat dianalisis melalui tiga komponen utama dalam model kepercayaan Mayer et al. (1995), yaitu ability (kemampuan), integrity (integritas), dan benevolence (niat baik). Pertama, terkait kemampuan (ability), media ini menekankan pentingnya transparansi dalam penyampaian informasi. Dengan menyediakan sumber berita yang jelas dan fakta yang dapat diverifikasi, media berusaha menjaga kualitas berita dan menghindari sensasionalisme. Pendekatan ini menunjukkan upaya untuk mempertahankan kapabilitas teknis dan profesional dalam pengelolaan konten, sehingga publik merasa yakin bahwa berita yang diterima berasal dari sumber yang kompeten dan akurat. Kedua, dari aspek integritas (integrity), BicaraIndonesia.net secara aktif melibatkan publik dalam proses pemberitaan melalui kolom komentar, forum diskusi, dan penyelenggaraan webinar. Keterbukaan ini memperlihatkan komitmen media terhadap prinsip transparansi dan konsistensi dalam penyajian informasi. Selain itu, tim lapangan yang siap melakukan verifikasi langsung di lokasi kejadian memperkuat kepercayaan publik bahwa berita yang disampaikan telah melalui proses konfirmasi yang ketat dan tidak hanya mengandalkan laporan warga secara sepihak. Ketiga, dari sisi niat baik (benevolence), media ini membangun hubungan yang lebih dekat dengan audiens melalui interaksi dua arah dan responsif terhadap aspirasi serta masukan masyarakat. Dengan demikian, media menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan informasi publik, sekaligus menciptakan suasana saling percaya yang memperkuat legitimasi sosial media tersebut di mata masyarakat.

Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan oleh BicaraIndonesia.net sejalan dengan teori Mayer et al. (1995) tentang pembentukan kepercayaan, di mana kepercayaan publik muncul ketika media menunjukkan kemampuan profesional yang memadai, integritas dalam pengelolaan informasi, dan niat baik dalam membangun hubungan dengan audiens. Implementasi strategi transparansi, verifikasi lapangan, serta partisipasi publik ini merupakan upaya

konkrit untuk memperkuat ketiga dimensi tersebut, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap kredibilitas dan legitimasi media di mata masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa citizen journalism memegang peran penting dalam membentuk kepercayaan publik terhadap media daring seperti Bicaraindonesia.net. Kesimpulan ini sejalan dengan model kepercayaan Mayer, Davis, dan Schoorman (Young, 2012) yang menyatakan bahwa kepercayaan publik terbentuk dari tiga komponen utama: kemampuan (ability), integritas (integrity), dan niat baik (benevolence). Citizen journalism berkontribusi pada ability media dengan menyediakan informasi yang cepat dan dekat dengan realitas, terutama bila dilengkapi bukti visual yang kredibel. Namun, kepercayaan ini bersifat selektif dan sangat bergantung pada integritas proses verifikasi dan transparansi media dalam mengelola konten warga.

Temuan ini mengonfirmasi pentingnya peran media dalam menjaga kualitas informasi melalui standar jurnalistik yang ketat dan mekanisme verifikasi yang efektif guna menghindari risiko penyebaran hoaks dan bias naratif. Dengan demikian, media yang mampu mengintegrasikan partisipasi publik secara profesional akan memperkuat benevolence dan legitimasi sosialnya, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan.

Kontribusi ilmiah dari penelitian ini terletak pada penguatan teori pembentukan kepercayaan dalam konteks praktik citizen journalism di media digital Indonesia, yang selama ini masih jarang mendapat perhatian mendalam. Studi ini memberikan gambaran empiris bagaimana media lokal dapat mengoptimalkan partisipasi warga tanpa mengorbankan kredibilitas dan integritas pemberitaan, sekaligus menjadi referensi penting bagi pengembangan strategi komunikasi media daring dalam era digital.

Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan dari segi cakupan wilayah dan jumlah informan. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya memperluas populasi dan area studi serta mengadopsi metode campuran (mixed methods) untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif tentang persepsi masyarakat terhadap citizen journalism.

Secara praktis, masyarakat perlu didorong untuk meningkatkan literasi media guna dapat memilah informasi secara kritis, sedangkan pemerintah dan lembaga pengawas harus menyediakan regulasi yang jelas dan edukasi yang memadai agar praktik citizen journalism tetap berada dalam koridor etika jurnalistik dan tidak merugikan publik maupun pihak tertentu

DAFTAR PUSTAKA

- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif, 1*, 130.
- Bowman, B. S., & Willis, C. (2003). We Media: How audiences are shaping the future of news and information. *Media, 10*(03), 66. http://www.hypergene.net/wemedia/download/we_media.pdf
- Dharmawan, D., Harjanto, R., & Prasetya, H. (2024). STRATEGI KOMUNIKASI BERBASIS DESIGN THINKING PADA KEGIATAN PYP (PRIMARY YEARS

- PROGRAMME) EXHIBITION SEKOLAH CIKAL, JAKARTA. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 10(1), 31-51.
- Khoiriyah, I., & Setyawan, B. W. (2022). *Analisis Wacana pada Komentar Masyarakat Terhadap Vaksin Covid 19 melalui Akun Youtube Kementerian Kesehatan RI*. 3(2), 49-57.
- Komunikasi, I., Bina, U., & Informatika, S. (2024). *Pengaruh Komunikasi Digital Terhadap Pola Komunikasi Pada Nilai- Nilai Budaya Masyarakat Modern*. 11(2), 505-510.
- Lasica, J. D. (2003). Blogs and Journalism Need Each Other. *Nieman Reports*, 57, 1-6.
- Lewis, S. C., Holton, A. E., & Coddington, M. (2014). Reciprocal Journalism. *Journalism Practice*, 8(2), 229-241. <https://doi.org/10.1080/17512786.2013.859840>
- Mouwn Erland. (2020). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709-734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Manurung, A. S., & Manurung, P. (2024). Tourism communication strategy in developing halal tourism in the Lake Toba tourism area of North Sumatra. *Jurnal Nomosleca*, 10(1), 128-142.
- Manurung, P., Saragih, A. H., & Hasibuan, P. (2024). A study of the philosophy of education and analysis of the principles of implementing education according to the Al-Qur'an. *Pharos Journal of Theology*, 105(2).
- Manurung, P., & Syahril, A. (2023). Strategi komunikasi efektif dalam pembelajaran pendidikan agama Islam Pesantren Darul Arafah. *Komunika*, 19(2), 42-47.
- Paulussen, S., Heinonen, A., Domingo, D., & Quandt, T. (2007). Doing It Together: Citizen Participation In The Professional News Making Process. *Observatorio (OBS*)*, 1(3), 131-154. <https://doi.org/10.15847/obsobs132007148>
- Putranto, U., Intani, R., & Handayani, M. (2023). ANALISIS PRESS RELEASE SEBAGAI STRATEGI KRISIS "PENCURIAN DATA INFORMASI PENGGUNA TOKOPEDIA". *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 9(2), 67-74.
- Sri Annisa, I., & Mailani, E. (2023). Analisis Faktor Penyebab Kesulitan Siswa Dalam Pembelajaran Tematik. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 3(2), 6469-6477. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0AAalisis>
- Ummah, M. S. (2019). No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1-14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Young. (2012). No Title *طرق تدريس اللغة العربية. Экономика Региона*, 32.