

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Pada saat ini kita telah memasuki revolusi industri generasi keempat atau era industri 4.0 dimana ditandai dengan kemajuan yang sangat pesat yang menyebabkan berubahnya pola komunikasi pada masyarakat, Salah satu penggunaan *smartphone* yang berdampak pada komunikasi sosial adalah segala jenis media sosial atau akun di dunia maya dan segala aplikasi (perangkat lunak yang didesain untuk mengerjakan tugas tertentu) yang memanjakan kita. Aplikasi yang sangat memanjakan masyarakat saat ini adalah aplikasi media sosial.

Media sosial saat ini telah menjadi trend dalam hal memberi ataupun menerima informasi. Menurut Sellamata Sembiring selaku Direktur Pelayanan Informasi Internasional Ditjen Informasi dan Komunikasi Publik (IKP) , di era globalisasi, perkembangan telekomunikasi dan informatika (IT) sudah begitu pesat. Teknologi membuat jarak tak lagi jadi masalah dalam berkomunikasi. Internet tentu saja menjadi salah satu medianya.

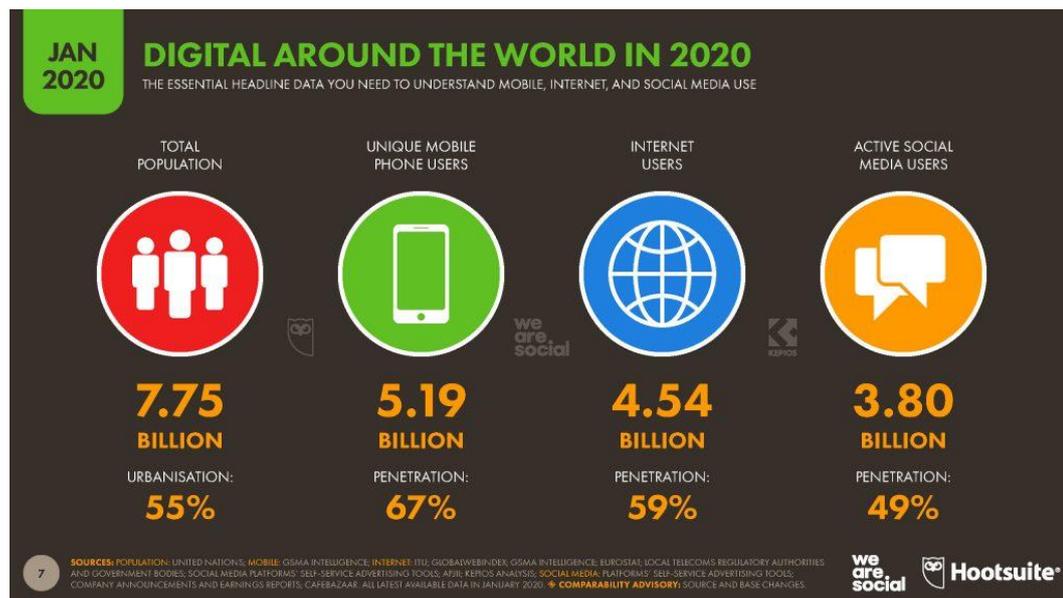
“Media mengajak siapa saja yang berminat untuk berpartisipasi dengan berkontribusi dan memberi masukan secara terbuka, berkomentar, dan berbagi informasi dalam waktu yang cepat dan tidak terbatas. Seiring kemajuan teknologi internet dan ponsel, media sosial juga berkembang pesat. Nah, untuk mengakses Facebook atau Twitter misalnya, bisa dilakukan di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan ponsel. Cepatnya masyarakat mengakses media sosial mengakibatkan fenomena besar arus informasi tidak hanya di negara maju, tetapi juga di Indonesia. Karena kecepatannya, media sosial sepertinya juga menggantikan peran media massa konvensional dalam menyebarkan berita ”.

(Elvinaro,2011:132).

Kemunculan media sosial membuka ruang interaksi yang lebih luas bagi masyarakat, tidak dapat disangkal bahwa pada saat ini media sosial menjadi cara

baru masyarakat dalam berkomunikasi. Media sosial menjadi salah satu fitur berbasis teknologi internet yang paling banyak dikunjungi di seluruh dunia. Pengguna media sosial sendiri banyak didominasi oleh kalangan remaja fasilitas yang di dapat dapat digunakan untuk melakukan komunikasi melalui teks , gambar, vidio, suara bahkan komunikasi audio visual secara langsung.

Dari laporan perusahaan riset We Are Social pada bulan Januari 2020 pengguna media sosial di Indonesia mencapai 160 juta atau sebesar 59% dari total populasi. Jumlah tersebut meningkat 12 juta (+ 8,1 %) antara april dan januari 2020 dari survei sebelumnya. Banyaknya jumlah pengguna media sosial di Indonesia tentu saja memunculkan kesempatan untuk mengoptimalkan kehadiran media sosial sebagai media komunikasi. naiknya *traffic* disebabkan oleh tingginya akses masyarakat terhadap media sosial seperti Facebook, Instagram, Whatsapp, Line dan Twitter



Gambar 1.1

Survey Data Tren Internet dan Media Sosial 2020 di Indonesia menurut Hootsuite

Pada dasarnya media sosial merupakan perkembangan terkini dari teknologi website baru berbasis internet, yang memudahkan setiap orang untuk dapat berkomunikasi, berpartisipasi, berbagi dan membentuk jaringan secara online, sehingga dapat menyebarkan kontennya sendiri. Postingan blog, tweet,

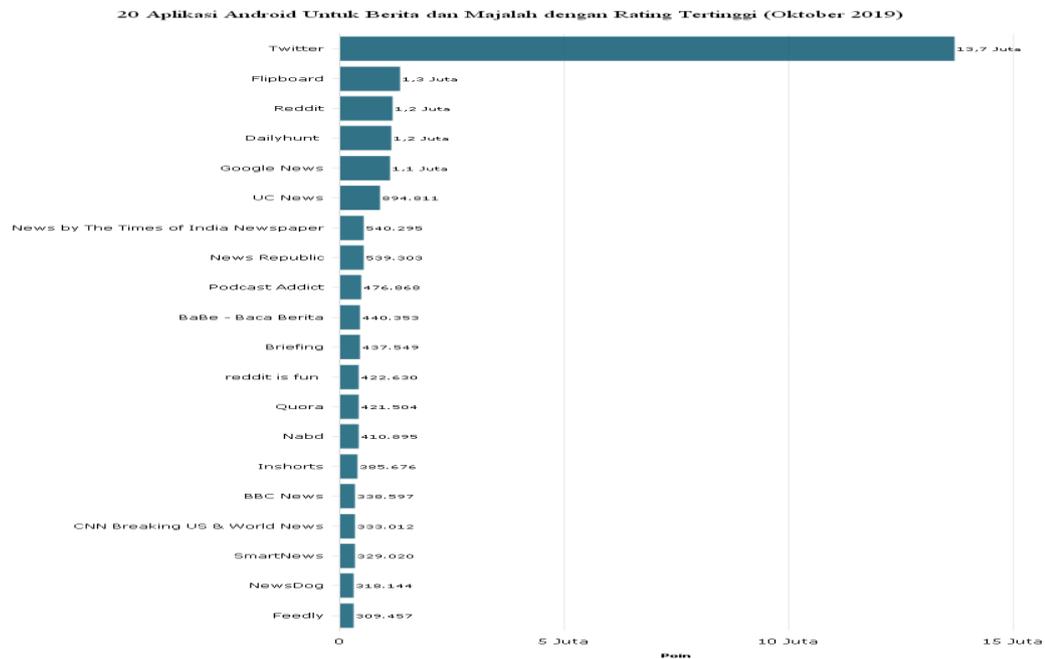
atau video youtube dapat diproduksi dan dilihat langsung oleh jutaan orang (Zarella , 2010:2-3)

Dengan adanya media sosial yang sangat mudah di akses menggunakan handphone, smartphone atau fasilitas internet yang ada dirumah. Kini masyarakat tak lagi sulit untuk melakukan komunikasi dengan orang di sekitarnya, beberapa media sosial yang dapat dimanfaatkan sebagai media komunikasi saat ini yaitu instagram, twitter, facebook, whatsapp.

Salah satu media sosial yang populer saat ini adalah Twitter. Sejak diluncurkannya pada tahun 2006 pengguna Twitter aktif sampai saat ini mencapai 321 juta pengguna. Twitter pernah mengalami pertumbuhan yang cepat pada tahun 2013 dimana pada saat itu terdapat lebih dari 500 juta pengguna terdaftar di Twitter , 200 juta diantaranya adalah pengguna aktif. Hal ini menyebabkan posisi Twitter naik ke peringkat ke dua sebagai situs jejaring sosial yang paling sering dikunjungi di dunia, dari yang sebelumnya menempati peringkat dua puluh dua.

Tingginya popularitas Twitter menyebabkan layanan ini telah dimanfaatkan untuk berbagai keperluan dalam berbagai aspek misalnya sebagai sarana pengirim atau menerima informasi, sebagai media pembelajaran ataupun sebagai media kampanye politik. Menurut Evan Williams selaku *co-founder* Twitter Inc. Twitter adalah situs microblogging yang berisi konten, sumber berita, dan informasi. Twitter mempublikasikan apa yang terjadi di seluruh dunia. Twitter menghubungkan penggunanya dengan informasi terbaru tentang minat mereka.

Banyak masyarakat yang menggunakan Twitter selain untuk berinteraksi dan menuangkan ide juga untuk mencari informasi tentang berita yang sedang menjadi *Trending Topic*. Berkembangnya teknologi informasi telah mengubah cara masyarakat dalam mendapatkan berita. Sebelumnya, mereka memperoleh berita dari media cetak atau situs media utama, kini informasi bisa didapatkan di lini masa media sosial yang mereka miliki. Tak heran jika Twitter pada tahun 2019 menjadi aplikasi berita dan majalah berbasis android dengan rating tertinggi.



Gambar 1.2 Survey aplikasi berita dan majalah berbasis android dengan rating tertinggi

Sumber : databoks.katadata.co.id

Berdasarkan data *Androidrank*, total *rating* aplikasi media sosial tersebut mencapai 13,68 juta dengan rata-rata *rating* 4,5 serta telah diunduh lebih dari 500 juta kali. Twitter membatasi akses untuk posting dalam per tweetnya hanya dalam 140 karakter, hal ini akan mempermudah khalayak dalam menyerap informasi yang diperlukan.

Indonesia sendiri pernah menjadi negara dengan pegguan Twitter Terbesar ketiga dunia pada tahun 2016. Dalam rilis Statistika disebutkan pegguna aktif Twitter Indonesia 2016 mencapai 24,34 juta. Sementara itu, pegguna Twitter paling banyak berasal dari Amerika Serikat jumlah peggunanya mencapai 67,4 juta. Selanjutnya, India berada di urutan kedua dengan jumlah 41,19 juta akun Twitter yang terdaftar. *Sumber : databoks.katadata.co.id*

Menurut Dwi Ardiansah selaku Country Industry Head Twitter Indonesia dan Malaysia tahun 2018 menjadi tahun terbaik Twitter di Indonesia karena Twitter terus mengalami pertumbuhan di setiap kuartalnya. Menurut data internal

Twitter pada kuartal pertama tahun 2018 pengguna Twitter Indonesia tumbuh sebanyak 11%, sementara angka global hanya 10%. Pada kuartal kedua, jumlah pengguna Twitter Indonesia tumbuh sebanyak 31% sedangkan angka global hanya 11%. Kemudian pada kuartal ketiga, Twitter Indonesia mencatat pertumbuhan pengguna aktif harian sebanyak 33 % naik tajam dibandingkan pertumbuhan global yang hanya 9%. Puncaknya pada kuartal ke empat, pertumbuhan pengguna Twitter di Indonesia mencapai 41% sedangkan pengguna global tetap 9%.

Meningkatnya pengguna harian Twitter di Indonesia karena masih banyak pengguna Twitter yang ingin mencari tahu informasi dan berita terbaru karena berita yang ada di Twitter dianggap *up to date*, banyak berita yang sudah trending di Twitter di unggah lagi ke media sosial lain seperti Instagram dan Facebook. Dengan fitur hastag yang dimiliki Twitter memudahkan para pengguna untuk mencari informasi yang sedang hangat diperbincangkan seperti hastag #Gejayanmemanggil ataupun hastag yang pernah trend yaitu #KKNdesapenari. Twitter juga dinilai lebih hemat kuota karena lebih banyak menggunakan fitur teks. Sedangkan Instagram dan Facebook banyak menggunakan fitur foto dan video.

Melihat semakin banyaknya pengguna Twitter di Indonesia dalam hal ini membuat praktisi Humas harus mampu memanfaatkan media sosial untuk mendukung berbagai program instansinya. Pada saat ini, Humas diharuskan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menunjang semua kegiatan kehumasan dan memberikan informasi yang sesuai dengan fakta dan disampaikan dengan cara yang baik dan benar untuk mengarahkan opini publik ke arah yang diharapkan. Selain itu, humas juga dituntut untuk memahami seluk beluk dari institusi sebab publik sewaktu-waktu akan membutuhkan informasi yang akurat tentang institusi tersebut.

Polresta Surakarta merupakan salah satu lembaga atau instansi yang bergerak dibidang keamanan dan ketertiban masyarakat. juga memanfaatkan media sosial untuk memberikan informasi kepada publik, media sosial yang digunakan Humas Polresta Surakarta yaitu, Twitter, instagram, Facebook, dan

Website, dengan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai komitmen instansi kepolisian sebagai penegak hukum, memberi perlindungan, menjadi pengayom dan memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat. Selain itu Humas Polresta Surakarta juga menunjukkan kegiatan yang menjadi tugas wajib instansi kepolisian yaitu memberi rasa aman dan nyaman kepada masyarakat dengan sering mengadakan patroli malam untuk membuat masyarakat merasa terlindungi dan aman. Dikarenakan sudah ada pihak kepolisian yang selalu siap untuk memberikan pelayanan pengamanan terbaik.

Selain kegiatan sosial, Humas Polresta Surakarta juga melakukan perannya sebagai fasilitator komunikasi dengan memberikan informasi seputar kegiatan kepolisian, maupun instansi dan informasi tentang pelayanan dokumen lainnya contohnya pembuatan SKCK, pembuatan SIM, mengurus Surat Keterangan Tanda Laporan Kehilangan (SKTLK). Semua kegiatan yang dilakukan di publikasikan melalui media online dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi yang sekarang ini semakin berkembang untuk memposting kegiatan yang ingin di dapat dengan publik melalui media sosial seperti instagram, facebook, twitter, website dan juga bekerjasama dengan wartawan media cetak yang dapat memenuhi kebutuhan informasi publik yang diharapkan mampu meningkatkan citra instansi kepolisian.

Humas Polresta Surakarta juga memanfaatkan media sosial Twitter untuk memberikan edukasi kepada masyarakat tentang tata tertib lalu lintas, dan sosialisasi lain kepada masyarakat untuk terus menjaga keamanan dan kenyamanan, dengan memberikan edukasi kepada masyarakat diharapkan menciptakan komunikasi dua arah dan hubungan timbal balik antara instansi dan publiknya, sehingga terciptalah hubungan yang harmonis antara pihak eksternal dan internal.

Pada penelitian ini penulis memilih Twitter sebagai bahan penelitian karena media sosial Twitter mudah diakses, jangkauannya luas, Twitter mempunyai fitur untuk mengirim foto dan video, dan juga saat ini Twitter di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Humas Polresta Surakarta menggunakan Twitter sebagai sarana untuk mempublikasikan kegiatan-kegiatan dan informasi yang

dibutuhkan oleh masyarakat. mengingat pentingnya media online bagi praktisi Humas saat ini dan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia salah satunya disebabkan oleh media sosial, menjadi landasan peneliti untuk melakukan penelitian mengenai sejauh mana pemanfaatan media sosial oleh humas Polresta Surakarta bersama dengan itu pula peneliti ingin mengetahui bagaimana cara humas Polresta Surakarta dalam mengelola media sosial untuk mendukung proses komunikasi tersebut apakah sudah dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan masyarakat atau belum.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan di atas, rumusan masalah dari penelitian ini adalah : *Bagaimana pemanfaatan Twitter sebagai media publikasi Humas Polresta Surakarta dalam membentuk citra positif ?*

1.3 TUJUAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pemanfaatan Twitter sebagai media publikasi Humas Polresta Surakarta dalam membentuk citra positif.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

a. Manfaat praktis :

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan program kerja Humas Polresta Surakarta agar dapat mengembangkan citra positif melalui media online

b. Manfaat teoritis :

hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan pada perkembangan ilmu komunikasi khususnya dibidang public relations terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan media sosial.