

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara yang sedang berkembang dalam menghadapi globalisasi dunia khususnya pengguna internet. Hal ini membuat Indonesia berkembang dari segala aspek dan bidang, seperti jual beli yang dilakukan secara *online*. Internet *online* tidak hanya dipakai untuk berbisnis, maupun menggali informasi namun unsur sosial pun berkembang seiring menyebar luasnya pemakaian jaringan internet. Media sosial sebagai jaringan *online* saat ini tidak terlepas dengan adanya berbagai respon dari setiap wacana yang dibuat oleh siapapun melalui akunnya.

Media sosial yang sampai saat ini masih berperan penting bagi masyarakat adalah *Facebook*, sebuah situs web populer yang menyediakan fitur dimana para pengguna dapat membuat *status updates*, *wall* untuk pesan terbuka maupun pribadi, memuat foto atau video serta memberikan tanggapan berupa *likes* atau komentar pada unggahan yang kita lihat.

Dan seiring berjalannya waktu, *facebook* semakin kontroversial dengan bergabungnya para tokoh dunia yang ikut menggunakan *facebook* sebagai salah satu cara untuk berkomunikasi dengan rakyatnya.

Terlepas dari kontroversi tokoh dunia yang ramai diperbincangkan karena memiliki akun *facebook*, sebenarnya *facebook* pun sudah banyak digunakan oleh instansi pemerintah dan salah satunya ialah Kementerian Perhubungan RI.

Facebook sendiri digunakan oleh Humas Kementerian RI untuk memberikan pelayanan khususnya dalam mengelola informasi mengenai kebijakan pemerintah kemudian disebarluaskan seluas – luasnya agar memenuhi kebutuhan informasi publiknya dengan tujuan untuk menumbuhkan citra positif, maka Humas memiliki peran untuk membina hubungan baik antara organisasi dengan publiknya, baik internal maupun eksternal. Apalagi internet yang sudah menjadi gaya hidup serta *wifi* yang tersedia di berbagai tempat dan sudah terintegrasi dengan telepon seluler memberikan alternatif pilihan dalam berkomunikasi.

Publik Eksternal adalah publik yang tidak terkait secara langsung dengan organisasi atau perusahaan, seperti wartawan, komunitas atau masyarakat sekitar. Ketika melakukan hubungan dengan publik eksternal,

seorang Humas harus bisa menyerap aspirasi terutama masalah kebutuhan dan keinginan publik eksternal harapan dari organisasi atau perusahaan. Dengan demikian, seorang Humas harus bisa menjembatani antara kepentingan manajemen organisasi atau perusahaan dan kepentingan publiknya.

Bagi Kementerian Perhubungan RI, *facebook* yang masih melekat di Indonesia, dapat diakses dengan mudah melalui telepon seluler menjadi keunggulan tersendiri yang dapat dimanfaatkan dalam memberikan informasi terkait pelayanan yang diberikannya kepada publik dibandingkan dengan *twitter* yang memiliki keterbatasan dalam memberikan informasi karena dibatasi hanya dengan maksimal tulisan 140 karakter saja. Dengan demikian, tujuan untuk memudahkan masyarakat mengetahui berbagai aktivitas walaupun tidak secara langsung seperti *workshop*, pembukaan atau pembangunan yang berkaitan dengan transportasi serta pelantikan dan kegiatan lainnya yang masih berhubungan dengan rencana Kementerian Perhubungan dimanapun dan kapan saja.

Selain itu pejabat dan pegawai Kementerian Perhubungan RI dapat terus memonitor aktivitas komunikasi yang terjadi melalui *facebook* diberbagai tempat dan waktu diluar gedung kantor bahkan di luar jam kantor. Dengan begitu penggunaan dan pemanfaatan media sosial *facebook* bagi Kementerian Perhubungan RI merupakan salah satu cara praktis dalam menyebarkan program dan kebijakan pemerintah.

Tidak hanya itu, masyarakat pun dapat memberikan apresiasi berupa respon yang berisi dukungan, kritik maupun saran terkait pelayanan yang diberikan melalui *postingan* yang mereka lihat di *facebook* pada kolom yang tersedia. Hal ini tentunya akan semakin mendekatkan masyarakat dengan Kementerian Perhubungan RI yang memberikan pelayanan publik serta menggali aspirasi, opini dan masukan masyarakat.

Beberapa *postingan* yang dibuat oleh Humas dibulan September 2017 sampai dengan Agustus 2017 melalui *facebook* Kementerian Perhubungan RI tentang empat bidang masalah utama, sebagai berikut :

1. 17 Agustus 2017 dengan isi *postingan* “Program Tol Laut”.
2. 31 Agustus 2017 dengan isi *postingan* “Peresmian Terminal Bus Cilacap”.
3. 6 September 2017 dengan isi *postingan* “Skytrain di Bandara Soetta”.
4. 13 September 2017 dengan isi *postingan* “Tindakan Melanggar Lalu Lintas”.



Selamat pagi #KawulaModa.
Komitmen pemerintah untuk menyelenggarakan program tol laut sebagai bagian dari visi Indonesia sebagai Poros Maritim Dunia telah terwujud. Jalur-jalur trayek tol laut tersebut sudah terbentang, menghubungkan kawasan Barat hingga timur Indonesia. Prgram yang menjadi cita-cita Presiden Joko Widodo itu menjadi perwujudan salah satu agenda Nawacita, yaitu membangun Indonesia dari pinggiran dengan memperkuat daerah-daerah dan desa dalam kerangka negara kesatuan.

Kementerian Perhubungan telah mengembangkan jumlahnya menjadi 13 trayek. Beberapa di antaranya menerapkan penggunaan kapal dan angkutan Roro dalam satu lintasan, untuk memperpendek waktu tempuh antar titik. Kapal-kapal akan berlayar melintasi Tol Laut ini secara rutin dan terjadwal. Tol laut akan melancarkan ketersediaan barang dan jasa untuk memangkas disparitas harga serta menjamin kelangsungan distribusinya ke daerah tertinggal, terpencil, terluar dan perbatasan. Program ini akan menyelesaikan berbagai persoalan ketimpangan ekonomi dan meratakan kesejahteraan di seluruh tanah air.



Kawula Moda, Terminal Bus Tipe A Cilacap telah resmi beroperasi, setelah melalui rehabilitasi total. Bangunannya dirancang menerapkan konsep eco green building. Pemanfaatan elemen-elemen kaca pada arsitekturnya, menjadikan sinar matahari tercurah bebas menerangi ruangan, sekaligus dapat disimpan dalam solar cell. Pada malam hari, energi dari solar cell itu lantas dipergunakan untuk menyalakan lampu-lampu penerangan, sehingga kebutuhan listrik bisa disedikitkan.

Terminal itu juga dilengkapi berbagai fasilitas yang menunjang kebersihan, ketertiban, kenyamanan dan keamanan. Untuk meningkatkan pelayanan dan melazimkan budaya antrre, ditambahkan pula beberapa fasilitas pendukungnya, seperti signage, papan informasi, pagar pembatas area terminal dan CCTV. Terminal yang memiliki luas 9.855 meter persegi tersebut, mempunyai 5 lajur keberangkatan bus AKAP dan 9 lajur keberangkatan bus AKDP dengan 3 lajur kedatangan.



Gambar 1.1

Keterangan : Contoh isi *postingan* di akun resmi *facebook* Kementerian Perhubungan.

Peneliti mengambil dua isi *postingan* dari empat bidang masalah utama pada *facebook* Kementerian Perhubungan RI. Dua diantaranya, peneliti melihat arah respon yang terdapat pada setiap bidang masalah yang berbeda dalam *postingan* humas Kementerian Perhubungan RI.

Pada 31 Agustus 2017 dengan isi *postingan* “Peresmian Terminal Bus Cilacap”. Terminal Bus Tipe A Cilacap resmi beroperasi, bangunan yang dirancang menerapkan konsep *eco green building*.

Opini yang berkembang mengenai *postingan* ini, cenderung ke arah positif. *Facebookers* melihat pembangunan yang dilakukan ini baik karena fasilitas yang layak merupakan pelayanan yang optimal guna memenuhi

kebutuhan bertransportasi. Serta diharapkan pembangunan ini diterapkan secara merata diberbagai terminal bus Indonesia lainnya.

Pada 06 September 2017 dengan isi *postingan* “Skytrain di Bandara Soetta”. Kereta berteknologi mutakhir ini akan resmi beroperasi tanggal 17 September 2017. Sebagai awalan, telah tersedia 1 perangkat kereta yang terdiri dari 2 gerbong dan berkapasitas 176 penumpang.

Opini yang berkembang mengenai *postingan* ini, cenderung kearah negatif. Karena *facebookers* menilai, pemilihan nama untuk kereta tersebut sebaiknya dalam Bahasa Indonesia dan istilah Inggris digunakan sebagai terjemahan.



Gambar 1.2

Keterangan : Respon di akun resmi facebook Kementerian Perhubungan RI

Dari kedua isi *postingan* yang peneliti ambil sebagai bahan penelitian awal berdasarkan bidang masalah dan arah respon yang muncul. Menurut peneliti, beberapa unggahan dengan bidang masalah yang berbeda menarik perhatian pengguna media sosial *facebook* khususnya yang tergabung dalam akun resmi Kementerian Perhubungan RI sehingga menuai beragam respon baik positif maupun negatif yang bebas mereka kemukakan untuk dikomentari.

Melihat gejala tersebut, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih jauh tentang respon masyarakat terhadap *postingan* Humas Kementerian Perhubungan RI berdasarkan bidang masalah periode Agustus 2017 – September 2017.

1.2 Masalah Penelitian

Di era teknologi yang serba canggih ini, mendorong masyarakat untuk menggunakan berbagai jenis gadget dengan basis akses internet, disamping itu dengan bertebarannya media sosial menjadi salah satu sarana bagi Humas Kementerian Perhubungan RI dalam menerbitkan publikasinya dengan menciptakan *Official Account* di media sosial *Facebook* termasuk dalam realisasi strategi membina hubungan baik dengan publik eksternal.

Isi unggahan didalamnya pun sangat beragam, mulai dari kegiatan pembangunan, pelantikan, *workshop*, info layanan masyarakat dan lain sebagainya. Respon *facebookers* terhadap isi unggahan tersebut juga beragam, mulai dari dukungan hingga memberikan kritik. Salah satunya pada unggahan (17 Agustus 2017) Dalam menjaga keselamatan berkendara khususnya pengguna sepeda motor untuk memastikan lampu rem berfungsi dengan baik dan melihat respon pada isi unggahan tersebut terdapat saran yang diberikan oleh *facebookers* untuk tidak hanya membuat aturan saja akan tetapi ikut mendisiplinkan dengan bertindak tegas kepada pelanggar aturan.

Selanjutnya untuk mengetahui lebih detail mengenai respon berdasarkan bidang masalah yang diposting, perlu dilakukan penelitian yang lebih intensif, maka peneliti mengemukakan masalah penelitian sebagai berikut :

Maka peneliti mengemukakan masalah penelitian sebagai berikut :

- “Bagaimana Jenis Respon Masyarakat berdasarkan Bidang Masalah Postingan Humas Kementerian Perhubungan RI periode September 2017 – Agustus 2017”.

1.3 Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui jenis respon melalui postingan Humas Kementerian Perhubungan RI di *facebook*

- Untuk mengetahui bidang masalah melalui postingan Humas Kementerian Perhubungan RI di *facebook*

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan guna dan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Secara Teoritis

- Ingin mengetahui keberlakuan teori respon melalui media sosial.

1.4.2 Secara Praktis

- Sebagai bahan masukan untuk Humas Kementerian Perhubungan RI khususnya dalam mengelola media sosial.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB 1

PENDAHULUAN

Berisi latar belakang masalah, masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Membahas mengenai landasan konsep dan teori yang berkaitan eksternal publik, *facebook*, bidang masalah, respon serta kerangka pemikiran.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini membahas tentang desain penelitian yang digunakan, unit analisis, kategori dan definisi kategori, sampling, reliabilitas koding, serta teknik analisis data.

BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan hasil penelitian jenis respon masyarakat berdasarkan bidang masalah *postingan* humas Kementerian Perhubungan RI di *facebook* serta membahas hasil penelitian.

BAB 5 PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.