

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi komunikasi di era ini banyak dimanfaatkan oleh beberapa pihak untuk menyebarkan informasi yang bersifat informatif ataupun persuasif kepada masyarakat. Karena melalui media online, khususnya twitter komunikasi dapat tersebar luas secara cepat dan menjerap khalayak sasaran.

Media *online* yang saat ini sering digunakan oleh masyarakat, merupakan media yang sering kita jumpai, media ini juga sebagai sumber informasi yang *terupdate*. Di era seperti ini media *online* adalah tidak asing lagi bagi pengguna internet menjadikan media *online* sebagai salah satu sumber untuk mengetahui berita ataupun suatu informasi dunia dengan cara yang sangat luas dan cepat.

Kebutuhan dan gaya hidup masyarakat pada era saat ini menimbulkan munculnya perkembangan dalam berbagai bidang salah satunya teknologi. Pesatnya kemajuan teknologi tidak bisa dipungkiri semakin memajukan manusia, contohnya dalam hal berkomunikasi. Interaksi yang terjadi dengan adanya bantuan teknologi menjadi semakin mudah dan sangat membantu. Teknologi yang dimaksud antara lain *electronic mail (e-mail)*, *Yahoo Messenger (YM)*, *Google talk (Gtalk)*, dan yang saat ini sedang marak bahkan menjadi fenomena adalah *social networking site* atau lebih dikenal dengan situs jejaring sosial.

Perkembangan media masa menuntut adanya perkembangan strategi pembentukan citra melalui media massa. Hal ini juga mempengaruhi kinerja dan area kerja Humas, terutama dalam berhubungan dengan media. Breakendridge (2008: xvii-4) dalam buku PR 2.0 New Media, New Tools, New Audience menyatakan bahwa perkembangan media massa dan media baru harus diikuti oleh praktisi Humas, dan seorang praktisi Humas harus menggunakan media baru sebagai salah satu unsur dalam pengkomunikasian pesan maupun pencitraan. Munculnya media masa baru dengan sistem digital sangat membantu Humas dalam upaya pembentukan citra organisasi maupun citra individu dalam organisasi. Salah satu media baru yang digunakan oleh Humas guna mendukung strategi pencitraan adalah twitter.

Twitter sendiri merupakan sebuah web dan layanan mikroblog yang bisa digunakan untuk melakukan pembaharuan (update) berupa sebuah teks dengan panjang maksimum sebanyak 140 karakter, pembaruan di Twitter dikenal sebagai tweets.

Citra merupakan pancaran atau reproduksi jati diri atau bentuk orang perseorang, benda, atau organisasi. Dikatakan pula bahwa citra sebagai persepsi seseorang terhadap jati diri perusahaan atau organisasi. Persepsi seseorang terhadap perusahaan didasari atas pengetahuan

mereka tentang perusahaan yang bersangkutan (Ardianto, 2011: 63). Pada organisasi pemerintahan, Esensi tujuan humas di dunia pemerintahan adalah membuat berbagai program pemerintah yang dapat membentuk, meningkatkan dan memelihara citra positif dan reputasi baik agar dapat memperoleh opini publik yang menguntungkan, serta dukungan dan simpati rakyat atau publik. Citra sengaja diciptakan Humas dalam dunia pemerintahan dalam bentuk events (kegiatan-kegiatan), kampanye dan program-program (Lubis, 2012 : 53)

Citra muncul berdasarkan pengalaman publik ketika berhubungan dengan organisasi. Citra dapat dibentuk melalui strategi-strategi tertentu. Salah satu strategi pembentukan citra adalah dengan menggunakan media massa. Seperti yang kita ketahui, pada era digital ini, media masa berkembang dengan sangat pesat yakni dengan munculnya new media atau media sosial. Media baru atau media sosial menjadi salah satu alternatif alat komunikasi yang dapat diandalkan humas dalam menjalin komunikasi karena jangkauannya yang luas dan kemampuannya mempengaruhi opini publik.

Media Sosial adalah media online yang memungkinkan para penggunanya dengan mudah berpartisipasi dan berbagi informasi. Media sosial menghubungkan dan mempersatukan khalayak yang memiliki minat dan kepentingan yang sama, tanpa dibatasi faktor geografi, profesi, usia, dan lainnya (Permenpan No. 83 tahun 2012 tentang Pemanfaatan Media Sosial di Instansi Pemerintah). Media sosial hadir sebagai alat komunikasi dua arah yang efektif dan intensif dimana komunikasi terjadi secara timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Humas Kementerian Komunikasi Dan informatika menggunakan media sosial Twitter sebagai alat atau media pencitraan humas agar citra kementerian

komunikasi dan informatika positif atau baik dimata publik. Untuk mencapai tujuan itu langkah yang dilakukan humas adalah dengan cara mengunggah informasi mengenai program, kegiatan dan kebijakan kementerian komunikasi dan informatika dalam bentuk release berita, gambar, video, dan Live streaming (siaran langsung) yang dilakukan oleh Menti Komunikasi dan Informatika dan unsur pimpinan lainnya. Setiap kali ada event atau kegiatan tentang Kementerian komunikasi dan informatika, admin langsung meng-upload nya sesegera mungkin agar kualitas informasi Twitter Humas Kementerian Komunikasi dan Informatika menjadi baik di mata khalayak sebagai pihak penerima informasi secara intensif Hal ini sudah sesuai dengan fungsi humas dalam menghadirkan citra yang menguntungkan bagi organisasi. twitter Digunakannya sebagai media komunikasi, karena twitter merupakan media yang banyak digunakan oleh masyarakat, menurut data dari PT. Bakrie Telcom yang dikutip dari Webside www.kemkominfo.go.id ada 19.5 juta pengguna twitter di Indonesia dari jumlah global sebanyak 500 juta pengguna. Selain itu twitter juga mudah dalam menggunakannya, bisa diakses kapanpun dan dimanapun selama ada jaringan internet, dan hemat biaya.

Hal di tersebut dilakukan karena kementerian komunikasi dan informatika tengah menjadi sorotan public, kementerian komunikasi dan informatika menjadi sorotan karena kementerian ini menjadi regulator perkembangan komunikasi serta teknologi seperti yang belum lama terjadi adanya demo dan tuntutan dari pengemudi taksi konvensional yang meminta agar izin taksi dan ojek online di tarik, tuduhan penyadapan kepada manan presiden RI, serangan malware wanna cry, serta fenomena adanya *e-commerce*.

Dengan adanya media sosial twitter kementerian komunikasi dan informatika dapat menyebarkan informasi dengan cepat dan akurat sehingga masyarakat pengguna twitter bisa melihat kinerja dan informasi yang berguna yang di unggah oleh kementerian komunikasi dan informatika.

Menurut penelitian Yuliandre darwis dan Yeni rizal 2015 yang berjudul pengaruh kualitas informasi facebook terhadap pembentukan citra positif pemerintah kota padang, berdasarkan Uji T terdapat pengaruh signifikan antara

penilaian kualitas informasi Facebook Humas dan Protokol Kota Padang terhadap citra positif Pemerintah Kota Padang.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti ingin melihat adanya pengaruh TWITTER berupa informasi yang di tampilkan serta komunikasi yang dilakukan oleh akun tersebut kepada pengguna twitter dan followersnya. Peneliti mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Informasi TWITTER Terhadap Pembentukan Citra Positif Kementerian Komunikasi dan Informatika (Survei pada Followers account Twitter Kementerian Komunikasi dan Informatika).

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah Terdapat Pengaruh Kualitas Informasi TWITTER Terhadap Pembentukan Citra Positif Kementerian Komunikasi dan Informatika”

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur ada atau tidaknya Pengaruh Kualitas Informasi TWITTER Terhadap Pembentukan Citra Positif Kementerian Komunikasi dan Informatika

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat dibagi peneliti ini adalah

I.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini di harapkan dapat mengembangkan ilmu yang sudah di dapat, referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya agar menunjang perkembangan dalam ilmu komunikasi dengan konsentrasi ilmu public Relations.

I.4.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan lebih untuk mahasiswa yang akan meneliti selanjutnya dalam bidang komunikasi dengan konsentrasi dibidang public Relations.

I.5 Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORITIS

Pada bab ini berisi mengenai teori dasar, definisi konsep, kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tentang pendekatan penelitian, jenis penelitian, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik penarikan sampel, teknik pengumpulan data, operasional variabel, teknik analisis data serta waktu dan tempat penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai deskripsi objek penelitian, deskripsi hasil penelitian, analisis variabel, serta hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dan saran yang berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Berisi referensi yang penulis gunakan untuk melengkapi pengumpulan data-data dalam proses pengerjaan penelitian.

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN