

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi salah satu alat komunikasi yang paling berpengaruh dalam menyebarkan informasi dan membentuk opini publik. Keberadaan media sosial tidak hanya memfasilitasi komunikasi antar individu, tetapi juga memungkinkan organisasi, instansi pemerintah, dan lembaga lainnya untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat. Salah satu entitas yang aktif dalam memanfaatkan media sosial adalah Korps Lalu Lintas Kepolisian Republik Indonesia (Korlantas Polri). Dengan tanggung jawab utamanya dalam pengelolaan lalu lintas di Indonesia, Korlantas memiliki peran yang krusial dalam menjaga ketertiban dan keselamatan di jalan raya. Sebagai bagian dari strategi komunikasi publik, Korlantas memanfaatkan berbagai platform media sosial, termasuk media sosial X, untuk menyampaikan informasi, menanggapi keluhan, dan berinteraksi dengan masyarakat [1].

Media sosial X telah menjadi salah satu platform yang banyak digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat di Indonesia untuk berkomunikasi dan menyampaikan opini terkait berbagai isu, termasuk layanan publik seperti yang disediakan oleh Korlantas. Di platform ini, masyarakat dapat dengan mudah mengunggah pendapat, memberikan kritik, atau mendiskusikan isu-isu yang berkaitan dengan lalu lintas, seperti pelaksanaan tilang elektronik (e-Tilang), kemacetan lalu lintas, serta kampanye keselamatan berkendara. Korlantas sendiri sering menggunakan media sosial X untuk memberikan informasi terkini tentang kebijakan lalu lintas, update kondisi jalan, serta mengedukasi masyarakat tentang pentingnya tertib lalu lintas.

Namun, di balik kemudahan dan kecepatan penyebaran informasi di media sosial, terdapat tantangan dalam memahami dinamika opini publik yang terbentuk di dalamnya. Interaksi yang terjadi di media sosial X tidak hanya mencerminkan persepsi individu, tetapi juga bagaimana opini tersebut menyebar dan mempengaruhi pengguna lain. Oleh karena itu, penting bagi Korlantas untuk tidak hanya memantau konten yang diunggah di media sosial, tetapi juga menganalisis

jaringan sosial yang terbentuk dari interaksi tersebut. Analisis Jaringan Sosial atau *Social Network Analysis* (SNA) menawarkan pendekatan yang dapat digunakan untuk memahami struktur dan pola interaksi yang terjadi di media sosial. Melalui SNA, Korlantas dapat memperoleh wawasan mendalam mengenai bagaimana informasi terkait kinerjanya tersebar, siapa saja aktor kunci yang memiliki pengaruh besar, serta bagaimana opini publik tentang Korlantas terbentuk dan berkembang di media sosial[2].

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis digital review tentang Korlantas di media sosial X dengan menggunakan pendekatan *Social Network Analysis*. Penelitian ini akan berfokus pada identifikasi aktor-aktor kunci yang terlibat dalam diskusi tentang Korlantas, pola penyebaran informasi, serta sentimen yang dominan dalam diskusi tersebut. Dengan memahami dinamika jaringan sosial ini, Korlantas dapat mengoptimalkan strategi komunikasi digitalnya, meningkatkan respons terhadap opini publik, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Salah satu alasan utama untuk menggunakan SNA dalam penelitian ini adalah kemampuannya untuk mengungkap struktur jaringan sosial yang kompleks. Di media sosial, hubungan antar pengguna tidak bersifat linear; mereka terhubung dalam jaringan yang kompleks dengan berbagai pola interaksi, seperti mention, retweet, likes, dan comments [3]. memungkinkan kita untuk memetakan hubungan ini dan mengidentifikasi pola-pola yang tidak terlihat dengan metode analisis tradisional. Misalnya, dengan menggunakan metrik sentralitas, kita dapat mengidentifikasi pengguna yang paling berpengaruh dalam diskusi mengenai Korlantas, yang dapat menjadi target penting untuk strategi komunikasi yang lebih efektif. Selain itu, dengan menganalisis kluster atau komunitas yang terbentuk, Korlantas dapat memahami segmen-segmen masyarakat yang memiliki pandangan atau kekhawatiran yang serupa, sehingga intervensi komunikasi dapat dilakukan dengan lebih tepat sasaran.

Pada penelitian sebelumnya membahas terkait Analisis Pemetaan Jaringan Komunikasi Karyawan Menggunakan *Social Network Analysis* Pada Perusahaan Multifinance, dengan Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepadatan jaringan di

bawah 50% sehingga hubungan dianggap lemah. Aktor yang paling dominan dalam derajat sentralitas, sentralitas kedekatan, dan sentralitas hubungan adalah aktor id # 24 dan id # 29 dari divisi pengumpulan, aktor id # 27 dari divisi operasi dan aktor id # 30 dari divisi kredit [4]. Di sisi lain, penelitian lain telah berfokus pada Jaringan Interaksi Twitter dalam Customer Engagement pada Persaingan Performa E-Commerce dan E-Health di Indonesia, dengan menggunakan pendekatan *Social Network Analysis* (SNA) dalam Penelitian Deskriptif Kualitatif [5]. Selain itu, ada juga penelitian sebelumnya yang membahas *Social Network Analysis* Untuk Analisa Interaksi User Dimedia Sosial Mengenai Bisnis E-Commerce [6].

Secara keseluruhan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pengembangan strategi komunikasi digital Korlantas, khususnya dalam konteks media sosial. Dengan memahami lebih baik bagaimana jaringan sosial di media sosial X terbentuk dan berfungsi, Korlantas dapat lebih efektif dalam berinteraksi dengan masyarakat, menangani keluhan dan kritik, serta membangun citra yang lebih positif di mata publik. Di era di mana opini publik dapat terbentuk dan menyebar dengan sangat cepat melalui media sosial, pemahaman mendalam tentang dinamika jaringan sosial ini menjadi sangat penting. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini tidak hanya relevan bagi Korlantas, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi instansi lain yang ingin memaksimalkan penggunaan media sosial dalam strategi komunikasi publik mereka.

Penelitian ini juga membuka peluang untuk eksplorasi lebih lanjut mengenai penggunaan SNA dalam analisis opini publik di media sosial. Meskipun fokus utama dari penelitian ini adalah pada Korlantas, metodologi yang digunakan dapat diterapkan pada berbagai konteks lain, baik untuk analisis organisasi pemerintah maupun swasta. Dalam dunia yang semakin terhubung secara digital, kemampuan untuk memahami dan mengelola jaringan sosial di media sosial menjadi kunci sukses dalam komunikasi dan pengelolaan reputasi. Sebagai langkah awal, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif tentang bagaimana Korlantas dapat lebih efektif dalam memanfaatkan media sosial untuk kepentingan publik, sekaligus memberikan wawasan yang berharga bagi pengembangan penelitian serupa di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

Di era digital saat ini, Korlantas Polri menghadapi tantangan dalam memahami dan mengelola opini publik yang terbentuk di media sosial, khususnya di platform media sosial X. Meskipun Korlantas aktif dalam menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dengan masyarakat, terdapat kesulitan dalam mengidentifikasi pola penyebaran informasi dan aktor kunci yang berkembang terkait kinerjanya. Tanpa pemahaman yang mendalam tentang dinamika ini, Korlantas berisiko mengalami kesenjangan dalam komunikasi dan respons terhadap kritik serta kebutuhan masyarakat.

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini mengusulkan penggunaan *Social Network Analysis* (SNA) untuk menganalisis digital review tentang Korlantas di media sosial X. Metode ini akan melibatkan pemetaan jaringan sosial yang terbentuk melalui interaksi antar pengguna, identifikasi aktor-aktor kunci dengan metrik sentralitas, dan analisis kluster komunitas. Dengan demikian, metode ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang komprehensif mengenai struktur dan pola interaksi yang terbentuk di media sosial X terkait Korlantas.

1.2.3 Pertanyaan penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka pertanyaan penelitiannya adalah bagaimana struktur jaringan sosial terkait Korlantas terbentuk dan berkembang di media sosial X, serta siapa saja aktor kunci yang memiliki pengaruh besar dalam diskusi mengenai Korlantas.

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis struktur jaringan sosial terkait Korlantas di media sosial X menggunakan pendekatan *Social Network Analysis* (SNA), guna mengidentifikasi pola interaksi dan aktor kunci yang memiliki pengaruh dalam diskusi mengenai Korlantas.

1.3.2 Manfaat

Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan wawasan yang mendalam bagi Korlantas dalam mengoptimalkan strategi komunikasi digital mereka, sehingga dapat lebih efektif dalam berinteraksi dengan masyarakat, merespons kritik, serta membangun citra yang lebih positif di media sosial.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini hanya akan fokus pada media sosial X sebagai platform utama untuk menganalisis opini publik tentang Korlantas.
2. Analisis akan difokuskan pada interaksi yang berbentuk mention, retweet, like, dan komentar.
3. Penelitian menggunakan metode Social Network Analysis (SNA) untuk memetakan dan menganalisis jaringan sosial pengguna.
4. Analisis akan dibatasi pada data yang dikumpulkan dalam kurun waktu tertentu.
5. Penelitian ini hanya akan mengidentifikasi dan menganalisis aktor-aktor yang memiliki tingkat keterlibatan tinggi (high engagement) dalam diskusi terkait Korlantas. Pengguna dengan keterlibatan rendah mungkin tidak akan dianalisis secara mendalam.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab 1 mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaatnya, batasan masalah, dan cara menulis laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab 2 berisi tinjauan pustaka yang dikutip dari penelitian terdahulu dan juga memaparkan hasil dari beberapa penelitian terdahulu.

BAB III METODE USULAN

Pada bab 3 menjelaskan secara sistematis urutan metode penelitian yang diterapkan dalam studi ini, yakni metode *Social Network Analysis* (SNA).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang data yang diperoleh selama penelitian dan bagaimana menganalisa data tersebut. Melakukan pembahasan hasil yang diperoleh dalam penelitian dan kesesuaian hasil dengan tujuan penelitian sehingga dapat menghasilkan sebuah rekomendasi.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan terhadap analisis yang dibuat dan rekomendasi atau saran-saran atas hasil yang dicapai dan permasalahan selama penelitian