

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap pengetahuan, pemahaman, penerapan, analisis, sintesis, dan penilaian merupakan segala sesuatu yang menyangkut dengan otak yaitu termasuk pada ranah kognitif. Kegiatan tersebut membuat setiap individu untuk berorientasi pada kemampuan berfikir yang mencakup intelektual yang lebih sederhana seperti mengingat sampai kemampuan memecahkan masalah. Untuk merespon suatu stimulus yang menghasilkan suatu kepuasan maka seseorang harus melakukan percobaan dan latihan berulang-ulang. Setiap kepuasan pelanggan adalah bentuk dari hasil kinerja. Terdapat hasil memuaskan jika hasil kinerja melampaui ekspektasi dan terdapat hasil tidak memuaskan apabila hasil kinerja tidak dapat meampaui ekspektasi.

Pada saat ini perkembangan teknologi dan komunikasi mengalami perkembangan yang sangat menakutkan. Khususnya pada perkembangan media massa yaitu new media. Setiap individu memiliki peran aktif dalam bermedia. Memiliki kebebasan untuk memilih menggunakan media yang seperti apa karena saat ini banyak sekali macam-macam media. Mereka juga memiliki peran dalam memilih informasi seperti apa yang mereka butuhkan, sehingga mereka dapat menerima informasi tersebut sesuai dengan keinginan mereka. Mereka juga memiliki persepsi atas apa yang mereka lihat dan rasakan sehingga mempengaruhi mereka untuk memilih media tersebut. Adanya new media membuat setiap individu dapat dengan mudah mendapatkan informasi bahkan dari seluruh media. Hal ini menunjukkan bahwa setiap individu harus dapat memilih melalui media apa mereka akan memberikan kepuasan dalam berkomunikasi.

Berdasarkan hasil observasi pada tanggal 20 April 2019, peneliti mengetahui bahwa setiap individu saat ini sudah banyak sekali yang menggunakan media sebagai alat untuk mencari dan mendapatkan informasi. Hal tersebut juga terjadi pada individu-individu yang sedang merantau dari asal tempat tinggal mereka. Banyak dari mereka yang menggunakan media sosial khususnya Instagram

untuk mengetahui berbagai informasi yang sedang terjadi di daerah asal tempat tinggal mereka karena saat ini setiap kota atau kabupaten telah memiliki akun media sosial instagram sebagai media untuk membagikan informasi. Proses penyampaian pesan yang begitu cepat dan efisien membuat para khalayaknya semakin dimanjakan dengan media informasi tersebut.

Berdasarkan hasil observasi pada anggota komunitas Kumbang UTM pada tanggal 20 April 2019, banyak dari mereka yang memanfaatkan media sosial instagram untuk mencari dan berbagi informasi. Banyak dari mereka yang mengatakan bahwa merasa terbantu dengan akun-akun daerah yang memberikan informasi seputar daerah tersebut. Informasi tersebut berupa berita-berita yang sedang hangat diperbincangkan, informasi kuliner, event, promosi dan lain-lain. Banyak dari mereka yang antusias dengan akun media sosial tersebut termasuk anggota komunitas Kumbang yang lebih memilih akun *@info_jombang* untuk mendapatkan informasi tersebut. Akun *@info_jombang* ini termasuk akun daerah yang membagikan informasi seputar daerah Jombang.

Kabupaten Jombang merupakan salah satu Kabupaten yang berada di tengah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Jombang memiliki luas 1.159,50 km. Pada tahun 2010 jumlah penduduk di Kabupaten Jombang mencapai 1.201.557 jiwa yang terdiri dari 597.219 laki-laki dan 604.388 perempuan. Pusat dari pemerintahan Kabupaten Jombang letaknya tepat berada di tengah-tengah Kabupaten Jombang. Jombang Beriman merupakan moto yang memiliki kepanjangan Jombang Bersih Indah Nyaman ini adalah *The Heart of Java* (kab jombang, 2019).

Kehidupan masyarakat Jombang tidak bisa lepas dari proses interaksi. Baik antar individu dengan individu, individu dengan kelompok, bahkan kelompok dengan kelompok. Proses interaksi dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Proses interaksi secara langsung misalnya dengan bertatap muka secara langsung yang berkomunikasi serta komunikaturnya berada di satu tempat yang sama. Proses komunikasi tidak langsung misalnya dengan menggunakan alat bantu atau media yang membantu komunikator menyampaikan pesan kepada komunikan dan mereka tidak harus berada di satu tempat yang sama.

Proses interaksi secara tidak langsung atau menggunakan media saat ini sudah berkembang semakin pesat sejak berkembangnya teknologi. Media atau yang biasa disebut dengan media massa merupakan alat untuk proses interaksi penyampaian pesan kepada khalayak dengan menggunakan alat-alat komunikasi. Media massa tersebut ialah media elektronik seperti televisi yang saat ini sudah dikemas dengan baik menggunakan tampilan berwarna-warni yang berbeda dari zaman dahulu yang hanya warna hitam dan putih. Media cetak seperti koran dan majalah yang saat ini sudah dilayout dengan bagus dan lebih bervariasi berkat teknologi yang perkembangannya sangat maju. Perkembangan teknologi yang sangat maju saat ini berbuah dengan hadirnya media baru atau media cyber yang sangat memudahkan kita dalam hidup bermasyarakat (Rully 2013:55).

Menurut Everett M. Rogers media baru merupakan media yang berkembang pada era komunikasi interaktif. Bahwa media baru atau media *cyber* adalah segala sesuatu yang tersambung dengan internet. Media *cyber* tersebut adalah website, portal berita, blog dan media sosial. Banyak sekali hal positif yang bisa dilakukan di Internet seperti berhubungan sosial melalui media *cyber* seperti bersosial media. Banyak juga informasi yang bisa digali dari sosial media termasuk informasi tentang perkembangan daerah sekitar maupun perkembangan dunia. Contoh dari media sosial tersebut adalah *Facebook*, *Twitter*, dan yang sedang booming di semua kalangan yakni sosial media Instagram.

Instagram merupakan sebuah aplikasi yang banyak digandrungi oleh semua kalangan mulai dari anak muda hingga orangtua. Instagram adalah aplikasi untuk membagikan foto, video, dan fitur-fitur yang ada didalam aplikasi Instagram dapat digunakan untuk menunjang postingan yang diunggah. Instagram juga sangat memungkinkan penggunaanya untuk membagikan informasi ke pengguna lainnya dan juga bisa digunakan untuk menggali informasi dari pengguna lain. Saat ini Instagram dianggap sebagai salah satu media sosial yang sangat efektif untuk membagikan informasi karena saat ini pengguna instagram di indonesia juga sudah mencapai angka 55 juta pengguna. Karena dianggap sangat efektif, disetiap daerah saat ini memiliki akun media sosial baik itu yang dikelola pemerintah atau perseorangan.

Akun media sosial setiap daerah ini berguna untuk menerima dan membagikan informasi tersebut kepada khalayak (followers) akun tersebut. Di Kabupaten Jombang misalnya, penggunaan instagram sudah menjadi kegiatan yang sangat lumrah karena hampir setiap orang sudah memiliki akun instagram. Akun media sosial Instagram yang ada di Jombang sangat bervariasi salah satunya adalah akun *@info_jombang*. Akun ini bisa dibilang akun yang merangkum informasi yang ada misalnya informasi yang dibagikan pemilik akun kuliner atau yang berhubungan dengan event, dll.

Akun instagram *@info_jombang* merupakan akun yang dikelola non Pemerintah Kabupaten Jombang. Akun Instagram *@info_jombang* memberikan wadah bagi warga Jombang dan bukan warga Jombang untuk berbagi dan menerima berbagai informasi. Mulai dari informasi seputar pemerintahan Jombang, kulineran Jombang, event-event yang sedang dan akan berlangsung di daerah Jombang dan berbagai informasi lainnya. Akun Instagram *@info_jombang* kini sudah mencapai 167.000 followers dan 4.608 postingan.

Lewat akun instagram *@info_jombang* ini, admin setiap harinya selalu memposting jenis postingan yang bervariasi dalam berbagai hal. Akun *@info_jombang* memposting melalui feed instagram mendapat respon yang bisa kita lihat dari jumlah like dan komentar, melalui fitur story di instagram yang dalam fitur ini para pengguna instagram bisa mengajukan berbagai pertanyaan dan pendapat yang bisa kita lihat responnya dari jawaban topik yang telah ditanyakan oleh admin. Adanya akun instagram *@info_jombang* ini sangat banyak membantu kegiatan setiap khalayaknya. Hal yang dilakukan oleh admin akun instagram *@info_jombang* ini memang sederhana, namun memberikan efek yang sangat besar. Dapat kita dilihat dalam hal tersebut admin akun *@info_jombang* sangat berusaha membagikan informasi dengan guna untuk memberikan kepuasan kepada khalayaknya.

Kampus Universitas Trunojoyo Madura terdapat mahasiswa yang berasal dari Kabupaten Jombang. Para mahasiswa tersebut memiliki komunitas dengan nama Kumbang UTM. Anggota Komunitas Mahasiswa Jombang UTM atau biasa dikenal dengan Kumbang merupakan bentuk dari followers akun Instagram

@info_jombang. Pada dasarnya para anggota Komunitas Kumbang selalu membutuhkan berbagai informasi dan perkembangan seputar tempat asal mereka tinggal. Tidak bisa dipungkiri kalau hanya dengan mengikuti akun ini akan lebih efisien dalam mendapatkan berbagai macam informasi karena pada satu akun ini sudah mencakup berbagai informasi dari akun semacam kuliner, event dan lain-lain. Banyaknya informasi yang dibagikan akun tersebut akan menimbulkan berbagai macam persepsi tentang puas atau tidak mereka dalam mengakses akun Instagram *@info_jombang* ini.

Maka pada penelitian inilah akan peneliti bahas apa persepsi warga Jombang khususnya komunitas Kumbang atau Kumpulan Mahasiswa Jombang terhadap akun Instagram *@info_jombang* dalam memberikan kepuasan informasi. Judul penelitian yang digunakan adalah “Persepsi Pengguna Instagram *@info_jombang* terhadap kepuasan warga jombang dalam Mendapatkan Informasi” dengan deskriptif kuantitatif pada Komunitas Kumbang UTM.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat kita rumuskan rumusan masalah sebagai berikut. Apa persepsi penggunaan instagram *@info_jombang* terhadap kepuasan warga Jombang dalam mendapatkan informasi pada Komunitas Kumbang UTM ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi penggunaan instagram *@info_jombang* terhadap kepuasan warga Jombang khususnya pada Komunitas Kumbang UTM dalam mendapatkan informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Pada penelitian ini diharapkan peneliti dapat menambah wawasan kajian ilmu komunikasi khususnya pada mata kuliah komunikasi massa dan pada mata kuliah psikologi komunikasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Partisipan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang persepsi penggunaan instagram *@info_jombang* terhadap kepuasan warga jombang dalam memberikan informasi.

b. Bagi Masyarakat

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan persepsi warga Jombang tentang penggunaan akun Instagram *@info_jombang* kepada pihak *@info_jombang* agar dapat menjadi acuan dalam mengembangkan akun *@info_jombang*.

c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar dan referensi untuk penelitian selanjutnya dalam melakukan kajian atau penelitian yang berhubungan dengan persepsi kepuasan penggunaan media.