

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Gaya komunikasi pemimpin merupakan tipe yang digunakan seseorang pada saat menyampaikan pesan kepada orang lain baik menggunakan media maupun tanpa media. Selain itu, setiap pemimpin mempunyai gaya komunikasi yang berbeda, hal tersebut dapat terlihat saat pemimpin melakukan interaksi, instruksi dan penanganan situasi. Menurut Sendjaja, (1996) menjelaskan bahwa gaya komunikasi merupakan suatu perilaku komunikasi yang digunakan pada seseorang di organisasi memiliki tujuan untuk mendapatkan respons dari lawan pembicara terhadap pesan yang telah disampaikan.

Menurut Mulyana, (2003) dalam jurnal (Erwin Juarsa, 2016) menjelaskan gaya komunikasi mencerminkan kepercayaan dan nilai yang dimana kepercayaan dan nilai ini dapat ditentukan pada kepribadian dan budaya seseorang. Menurut Suranto, (2011) menjelaskan gaya komunikasi suatu perilaku atau sikap antarpribadi digunakan pada saat situasi tertentu untuk mendapatkan feedback atau tanggapan dari lawan bicara.

Gaya komunikasi Pemimpin Tri Adhianto dikenal dengan nama Mas Tri sebagai sosok pemimpin yang ramah, menyenangkan, asik dan responsif ketika melakukan komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Ketika masih menjabat menjadi Wakil Walikota Bekasi Tri Adhianto menggunakan gaya komunikasi yang responsif, ramah, menyenangkan dan asik. Meskipun telah menjadi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto tetap menggunakan gaya komunikasi yang sama melalui media maupun tanpa media. Menurut Berita yang dilansir ([www.kompas.com](http://www.kompas.com) diakses pada tanggal 07 Januari 2022) menjelaskan bahwa Tri Adhianto resmi menjadi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi karena telah diberikannya, surat penugasan pada tanggal 07 Januari 2022 kepada Tri Adhianto yang diserahkan oleh Gubernur Jawa Barat Ridwan Kamil atas arahan dari Menteri Dalam Negeri, adanya surat penugasan bertujuan untuk melanjutkan pelayanan

masyarakat di Bekasi sehingga berjalan secara maksimal (Ihsannudin, 2022) .

Media sosial merupakan media yang digunakan oleh seseorang untuk melakukan interaksi, eksistensi diri seseorang dan membagikan aktivitas serta informasi kepada pengguna lainnya. Adapun jenis-jenis media sosial yang digunakan seperti: Instagram, Twitter, Facebook dan Youtube. Menurut Meike and Young, (2015) menjelaskan media sosial merupakan suatu konvergensi dari komunikasi personal yang mengartikan untuk berbagi antar individu dan media publik bertujuan berbagi kepada pengguna lain tanpa adanya kekhususan.

Media sosial saat ini bukan hanya digunakan oleh masyarakat, selebriti saja namun kepala daerah menggunakan media sosial untuk menjangkau para warganya. Salah satunya, Tri Adhianto yang menggunakan media sosial untuk berkomunikasi dan memberi informasi antara lain: instagram, twitter dan youtube. Sehingga, Tri Adhianto memiliki banyak pengikut media sosial antara lain: instagram 40,1 ribu pengikut, twitter 7.944 pengikut dan youtube 1,14 subscriber. Dilansir dari ([www.Kompas.com](http://www.Kompas.com), 2020) diakses 27 November 2020, menyatakan “bahwa banyaknya potensi besar dari penggunaan media sosial bagi kebutuhan kampanye untuk kepala daerah, saat ini kepala daerah menggunakan media sosial untuk tujuan menjangkau para warganya secara online, media sosial yang digunakan kebanyakan instagram, facebook, dan twitter”.

Banyaknya permasalahan yang sedang terjadi saat ini, kepala daerah lebih sering menggunakan media sosial twitter untuk menyampaikan informasi dan menerima saran terkait penanganan situasi. Kepala daerah yang aktif di media sosial twitter yaitu Tri Adhianto, menggunakan twitter untuk menyampaikan informasi maupun berkomunikasi dengan publik. Menurut Ismail, kepala daerah saat ini menggunakan media sosial twitter untuk menyampaikan apa yang dia lakukan sebagai kepala daerah atau pejabat publik, dapat menguji suatu kualitas dari program pemerintah yang dipimpinnya dan memberi pendapat serta keluhan dari para masyarakat ([www.kompas.com](http://www.kompas.com) diakses 24 Oktober 2020 Jombang & Moh.Syafii, 2020).

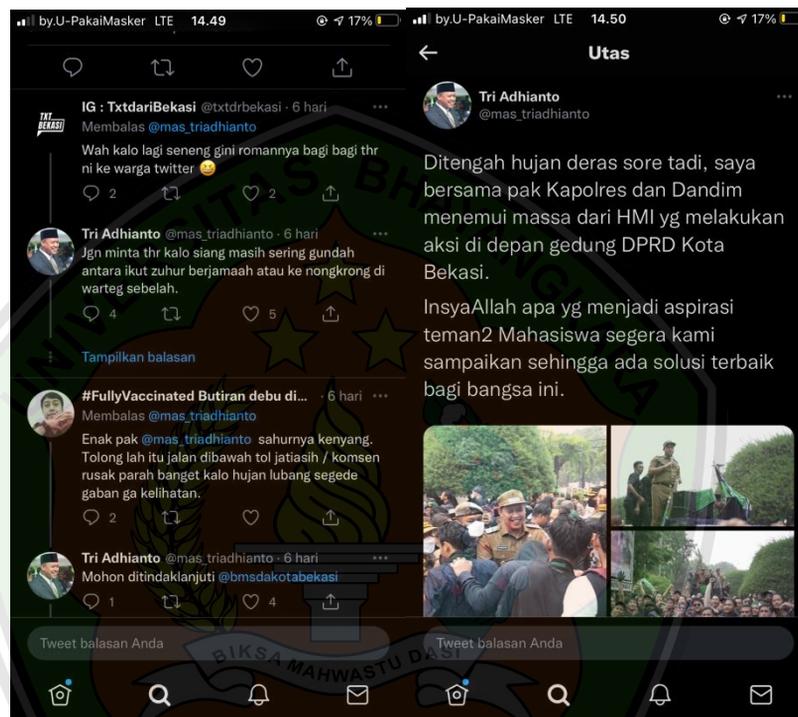
Twitter adalah layanan jaringan sosial *microblogging* yang didirikan pada tanggal 22 maret 2006 oleh Jack Dorsey, dimana penggunaanya lebih mengutamakan informasi yang berupa tulisan. Pengguna twitter dapat membaca dan mengirimkan pesan dalam bentuk tulisan untuk menyampaikan informasi, mengeluarkan keluh kesah dan membagikan kegiatannya kepada pengikutnya, dalam mengirimkan tulisan atau disebut dengan tweet, pengguna hanya membuat tweet maksimal 140 kata namun pada tanggal 07 November 2017 menjadi 280 kata saat membuat tweet. Menurut laporan digital *We Are Social* dan Hootsuite, (2020) terdapat 56% dari jumlah populasi pengguna twitter di indonesia sebagai urutan kelima, pengguna Youtube sebanyak 88%, Whatsapp sebanyak 84%, Facebook sebanyak 82%, Instagram sebanyak 79% dan penggunaan Twitter yang aktif kini mencapai 166 juta, terdapat peningkatan 24% dari 134 juta pengguna pada tahun 2019. Menurut laporan digital *We Are Social* dan Hootsuite, (2020) penggunaan twitter mayoritas berada pada usia 16-24 tahun, usia 25-34 sebanyak 36% dan usia 35-44 tahun sebanyak 18% (Rianto, 2020).



**Gambar 1.1. Tweet Pada Akun Media Sosial Tri Adhianto Masih Menjadi Wakil Walikota Bekasi**

Sumber: [https://twitter.com/mas\\_triadhianto?s=21](https://twitter.com/mas_triadhianto?s=21)

Berdasarkan gambar 1.1 di atas peneliti telah melakukan observasi dan perbandingan gaya komunikasi yang digunakan pada akun media sosial twitter @mas\_triadhianto. Pada gambar di atas merupakan gaya komunikasi yang digunakan oleh Tri Adhianto ketika menjabat sebagai Wakil Walikota Bekasi, di akun twitter @mas\_triadhianto memberikan informasi terkait situasi yang sedang terjadi saat ini dengan gaya komunikasi menyenangkan, informal, ramah, sigap dan responsif dengan menanggapi komentar dari publik melalui media sosial.



**Gambar 1.2. Tweet Pada Akun Media Sosial Twitter Tri Adhianto Setelah Menjadi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi**

Sumber: [https://twitter.com/mas\\_triadhianto?s=21](https://twitter.com/mas_triadhianto?s=21)

Gambar 1.2 di atas merupakan gaya komunikasi yang digunakan setelah terpilih sebagai Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto tetap menggunakan gaya komunikasi yang sama pada saat memberikan informasi, membagikan kinerja dan melakukan komunikasi dengan para warganya. Gaya komunikasi yang telah dilakukan Tri Adhianto pada akun twitternya, sangat menarik karena terjadi secara dua arah dengan membalas komentar dari para publik serta Tri Adhianto dikenal sangat dekat dengan para warganya. Oleh karena itu, komunikasi pemimpin sangat penting saat situasi yang terjadi disebabkan banyak

terpaan informasi, sehingga adanya kebingungan publik. Pada informasi yang diterima menyebabkan terjadinya misinformasi dan disinformasi, hal itu menyebabkan terjadinya penurunan tingkat kepercayaan publik pada pemimpin.

Selain itu, situasi dimasa pandemi Covid-19 yang terjadi komunikasi sangat penting dilakukan bagi pemimpin dalam meningkatkan kepercayaan publik. Komunikasi yang berjalan secara terintegrasi dan intensif serta adanya rekam-jejak seorang pemimpin yang sigap, memberikan informasi secara nyata dapat memberikan peningkatan kepercayaan publik. Oleh karena itu, menumbuhkan kepercayaan publik merupakan tugas yang dilakukan oleh pemimpin meskipun membutuhkan waktu yang cukup lama, pada penggunaan media sosial twitter harus digunakan dengan baik sebagai media informasi tertulis dalam membangun tingkat kepercayaan publik. Dilansir dari ([www.kompas.com](http://www.kompas.com)) diakses pada 2 Agustus 2021 situasi yang sedang terjadi saat ini akan menuntut para pemimpin dalam menyampaikan informasi data, serta fakta yang up to date, selalu menjelaskan adanya perubahan dengan membangun kepercayaan publik dalam organisasi, berperan aktif dalam berdialog dengan bawahan, menginformasikan lebih terbuka dan jujur serta pemimpin harus mendengarkan penuh dengan perhatian (Akbari, 2021).

Terdapat tiga penelitian terdahulu yang peneliti dapati tentang gaya komunikasi pertama, (Erwin Juarsa, 2016) membahas topik penelitian dari sisi gaya komunikasi pemimpin dengan mendapatkan hasil penelitian gaya komunikasi *Assertive Style* lebih mengedepankan pernyataan langsung kepada karyawannya dengan harapan, ide dan perasaan serta mendengarkan saran, keluhan dari karyawan. Kedua, (Limantoro, 2015) membahas gaya komunikasi dari sisi pemimpin dengan mendapatkan hasil komunikasi penelitian gaya komunikasi *Dynamic* lebih mengedepankan tindakan. Ketiga, (Puspasari, 2014) membahas topik dari sisi gaya komunikasi pemimpin dengan hasil penelitian gaya *Nurturing* dimana semakin mementingkan suatu hubungan personal dengan bawahan atau karyawan maka tingkat kepuasan komunikasi karyawan semakin tinggi.

Peneliti sudah melakukan wawancara pra-riset pada tanggal 20 Oktober 2021 pukul 12.30 WIB kepada masyarakat yang mengikuti media sosial twitter Tri

Adhianto. Narasumber pertama yaitu Nanda Puspita Aprillia berusia 21 tahun, berdasarkan wawancara melalui Whatsapp tersebut Nanda mengatakan bahwa gaya komunikasi Tri Adhianto melalui media sosial twitter terkesan santai dan informan dalam memberikan informasi terkait situasi yang terjadi saat ini, serta respon yang diberikan terkesan responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat. Narasumber kedua yakni Deril Nurhana berusia 21 tahun, bahwa gaya komunikasi Tri Adhianto melalui media sosial twitter bersifat formal, lugas, santai dan asik serta kinerja yang dilakukan sangat baik terkait situasi saat ini.

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa adanya hal yang menarik untuk diteliti mengenai Tri Adhianto sebagai Wakil Walikota Bekasi serta baru terpilih menjadi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi, pada tanggal 07 Januari 2022 mengisi kekosongan jabatan Walikota Bekasi Rahmat Effendi yang terkena kasus penyuapan. Namun, ditemukan suatu keunikan gaya komunikasi Tri Adhianto dalam menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan publik, dimana Tri Adhianto selalu membalas komentar dari para warga pada akun twitternya dan Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto dikenal dekat dengan warganya serta urgensi pada situasi saat ini terjadinya penurunan kepercayaan publik pada kinerja yang dilakukan oleh pemimpin. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul penelitian “Pengaruh Gaya Komunikasi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Tingkat Kepercayaan Publik”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan merumuskan masalah sebagai berikut ini: “Apakah Ada Pengaruh Gaya Komunikasi Tri Adhianto Yang Disampaikan Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Tingkat Kepercayaan Publik Sebagai Pelaksana Tugas Walikota Bekasi?”.

### **1.3 Pertanyaan Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan ini, peneliti akan menjabarkan pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Apakah Ada Pengaruh Gaya Komunikasi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto Yang Disampaikan Melalui Media Sosial Twitter Terhadap Tingkat Kepercayaan Publik Sebagai Pelaksana Tugas Walikota Bekasi?”.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui gaya komunikasi Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto melalui media sosial twitter terhadap tingkat kepercayaan publik.

### **1.5 Batasan Masalah**

Batasan masalah yang ada pada penelitian ini digunakan dengan tujuan untuk menghindari adanya suatu penyimpangan maupun pelebaran pada permasalahan penelitian agar penelitian yang akan dilakukan lebih terarah sehingga dapat memudahkan dalam mencapai tujuan penelitian. Adapun batasan masalah sebagai berikut ini:

1. *Followers* pada akun twitter Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto sejumlah 7.944 pada bulan April 2022.
2. Informasi untuk diteliti berupa tweet yang dibagikan melalui akun media sosial twitter Pelaksana Tugas Walikota Bekasi Tri Adhianto @mas\_triadhianto.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijabarkan terdapat manfaat akademis dan teoritis dalam penelitian ini, sebagai berikut:

#### **1. Manfaat Akademis**

Sebagai acuan pengembangan penelitian selanjutnya dalam penelitian gaya komunikasi pemimpin serta dijadikan referensi pengembangan ilmu di bidang ilmu komunikasi khususnya pada penggunaan media sosial twitter.

## 2. Manfaat Praktis

### • Bagi Pemerintah

Diharapkan dapat memberikan informasi yang jelas, responsif dan tepat secara lisan maupun tulisan, sehingga tidak terjadi kesalahan penyampaian informasi dan kebingungan informasi yang dapat menyebabkan penurunan tingkat kepercayaan publik.

### • Bagi Pembaca

Menambah wawasan bagi pembaca dalam mengetahui gaya komunikasi yang tepat untuk menyampaikan informasi secara lisan maupun tulisan melalui media sosial.

