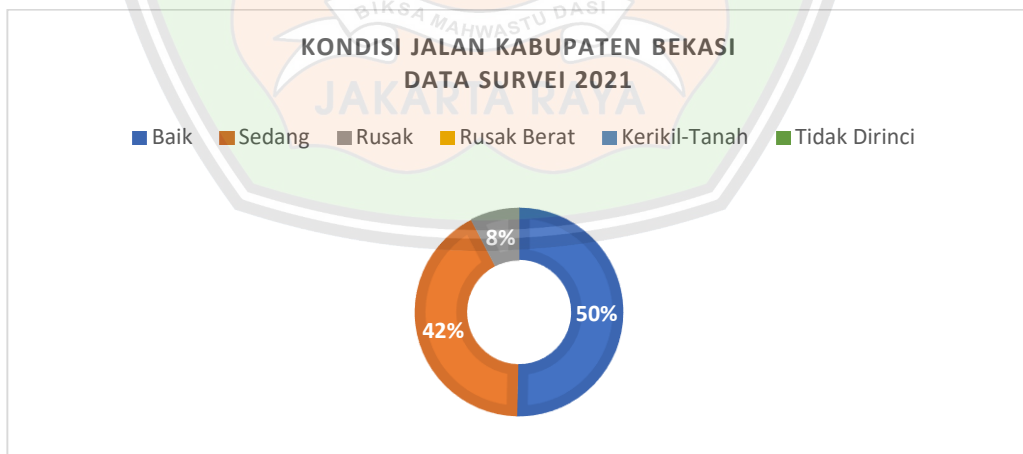


BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Jalan adalah prasarana bagi transportasi darat yang sangat penting. Adanya bagian jalan yang tidak memudahkan masyarakat untuk berpindah dari satu tempat ke tempat lainnya, tentu menjadi salah satu hal yang merugikan masyarakat. Hal ini dikarenakan manusia adalah makhluk dinamis, manusia bergerak secara aktif dan memerlukan jalan sebagai penunjang untuk mereka berpindah tempat. Selain itu akibat dari padatnya populasi pada Negara berkembang seperti Indonesia, membuat kemacetan dan kerusakan jalan tidak dapat dihindari. Tidak jarang banyak masyarakat dan pengemudi yang ikut merasakan kerugian, namun jarang yang dilakukan untuk menuntaskan dan memperbaiki jalan membuat masyarakat tidak dapat berbuat banyak.



Gambar 1.1 Presentase Jalan Kabupaten Bekasi Tahun 2021

Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Bekasi (2021)

Merujuk pada gambar 1.1 dilansir dari TribunBekasi.com, penanggung jawab Bupati Bekasi yakni Dani Ramdan membeberkan

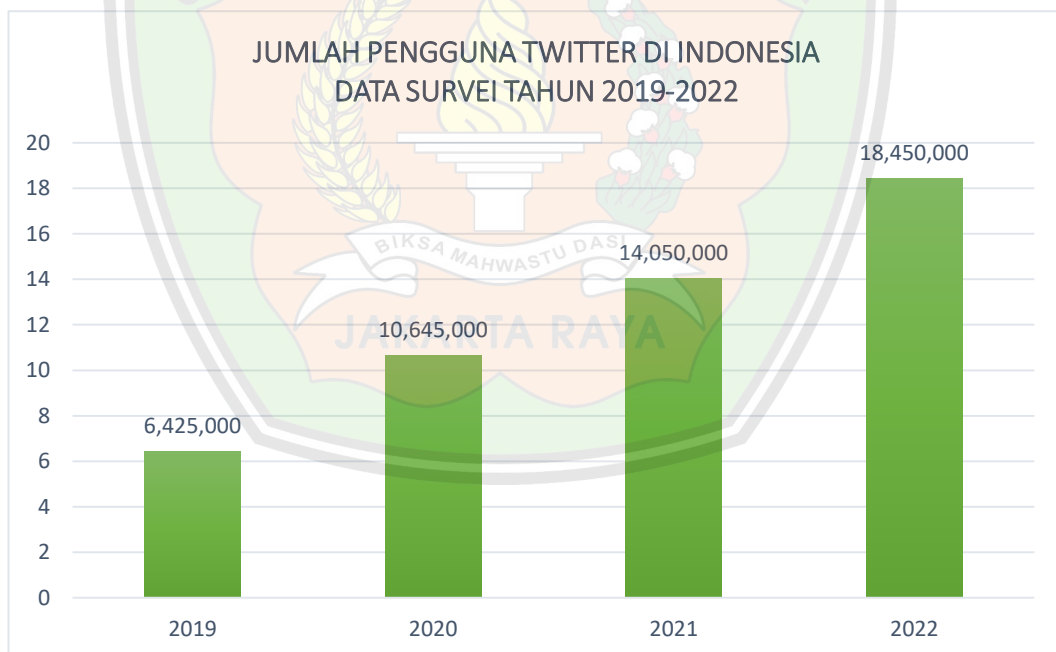
adanya 517 aduan dari masyarakat. Dani Ramdan kemudian menjelaskan sebanyak 314 laporan telah diselesaikan oleh SKPD. Menariknya terdapat total 68 laporan mengenai infrastruktur jalan, jembatan dan saluran irigasi yang memerlukan penanganan lebih dengan data yang dihimpun dari 1 Januari hingga 11 Desember 2022. Banyaknya keluhan atas kerusakan jalan dan kemacetan yang tidak dapat dihindari ini kemudian diutarakan masyarakat melalui platform media sosial. Beragam manfaat yang ditawarkan media sosial membuat masyarakat berharap akan datangnya solusi bagi permasalahan tersebut.

Media sosial menjadi platform dengan beragam fasilitas. Teknologi media sosial diciptakan sebagai bentuk dan upaya untuk memenuhi berbagai kebutuhan individu yang semakin dinamis dan berkembang dalam melakukan komunikasi dengan individu lainnya. (Suratnoaji, et al., 2019). Sebab itu media sosial dapat dilihat sebagai salah satu wadah yang memudahkan penggunaannya. Tidak hanya menjadi perantara untuk masyarakat melakukan komunikasi dan mencari informasi, penggunaan media sosial berkembang menjadi ruang bagi masyarakat untuk bebas berekspresi. Media sosial kemudian bertransformasi menjadi salah satu wadah dimana opini dan informasi dibagikan dengan mudah.

Twitter adalah sebuah aplikasi penuh dengan beragam karakteristik yang hadir untuk dimanfaatkan penggunaannya. Twitter merupakan aplikasi yang memungkinkan penggunaannya untuk mengirim pesan, memudahkan pengguna mencari informasi, mengutarakan opini mereka, membuat karya berupa tulisan yang mereka tweet maupun karya lain sebagai bentuk dari kebebasan berekspresi dan berinteraksi menggunakan media sosial. Layanan dan fitur yang canggih dirasa dapat memudahkan akses pengguna media sosial Twitter untuk melakukan interaksi dengan seluruh pengguna lain dari berbagai penjuru dunia. *Ambient intimacy* adalah suatu bentuk rasa kedekatan

yang terjalin akibat penggunaan Twitter. Hal ini memiliki arti bahwa Twitter memudahkan penggunanya dalam menjalin interaksi, saling mengikuti perkembangan satu sama lain yang akhirnya memunculkan rasa dekat.

Twitter adalah salah satu layanan yang memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan teks hingga mencapai 280 karakter pada penggunaan Twitter Reguler, sedangkan batas karakter dengan menggunakan Twitter Blue sebanyak maksimal 4.000 karakter. Twitter menarik perhatian pengguna karena fiturnya yang lengkap. Meski tidak seperti banyak media sosial lain yang menampilkan kehidupan pribadi pengguna lewat video dan foto, Twitter dianggap menjadi wadah yang ramah bagi pengguna untuk menuangkan berbagai opini mereka.



Gambar 1.2 Jumlah Pengguna Twitter di Indonesia Pada Tahun 2019-2022

Sumber: We Are Social (2022)

Merujuk pada gambar 1.2 dilansir dari laporan *We Are Social* sebagai perusahaan yang menyajikan data juga mengamati penggunaan

media sosial dan tren, terdapat 18.45 juta pengguna Twitter di Indonesia pada Februari 2022. Sejak tahun 2019 penggunaan Twitter berkembang pesat dengan pengguna akun sebanyak 6.425 juta di Indonesia. Terhitung pada tahun 2020 penggunaan naik menjadi 10.645 juta, selanjutnya pada 2021 penggunaan menyentuh angka 14.050 juta pengguna Twitter di Indonesia. Indonesia juga menjadi negara yang menduduki peringkat ke 4 dengan populasi penduduk terbanyak hingga mencapai angka 276 juta orang menurut We Are Social pada oktober 2022, dengan total jumlah penduduk yang melebihi 100 juta jiwa tersebut penggunaan Twitter di Indonesia berhasil menempati peringkat di bawah Brasil dengan perolehan pengguna sebanyak 19.05 juta dan India sebanyak 23.6 juta pengguna.

Kegiatan sehari-hari seperti membagikan tweet singkat bagaimana perasaan pengguna, atau cuitan berisi tentang informasi penting menjadi salah satu daya tarik Twitter yang hingga kini masih ramai digunakan pengguna seluruh dunia. Kemudahan dalam mencari informasi di Twitter kemudian memunculkan beberapa inovasi baru bagaimana media sosial memberi fasilitas kepada masyarakat. Konten inovatif dan menarik membuat Twitter menjadi media sosial yang digemari. Fasilitas pada platform digital Twitter yang memudahkan masyarakat untuk berinteraksi, menghubungkan antar satu pengguna dengan lainnya menjadi penyebab kemunculan banyak akun dengan segudang manfaat bagi pengguna.

Keunikan akun berbasis teks yang berfungsi menjadi fasilitator masyarakat untuk mendapat informasi ini kemudian terbagi menjadi beberapa jenis. Contohnya akun yang hanya memiliki fokus penyebaran informasi pada suatu daerah seperti akun dengan nama pengguna (@txtdrjkt), (@txtdaribandung), (@txtdaribogor), (@txtfromjogja), (@txtdaridepok), (@txtdrMagelang) dan masih banyak akun dengan keunikan daerahnya masing-masing. Akun dengan

fokus penyebaran informasi pada topik pembicaraan tertentu seperti akun yang khusus membahas tentang game (@txtdrgame), akun seputar otomotif (@txtdariotomotif), akun khusus fashion yakni akun (@Txtfromfashion), akun dengan topik pembicaraan seputar bola (@txtdrlapangan), (@txtdrimedia) mengenai informasi dan berita yang di publikasikan melalui situs berita daring, akun yang membahas bahkan mengkritik kinerja pemerintah (@txtdrpemerintah), akun yang membagikan informasi seputar kuliner (@txtdrkuliner), akun yang terbuka mengenai permasalahan dan isu internasional (@TxdariHI), akun (@txtfrombrand) yang seringkali muncul dengan cuitan berbasis teks mengenai brand.

Klasifikasi akun berdasar pada penggunaan dan pemanfaatan tersebut memiliki ciri khas tertentu yang membuat pengguna kemudian tertarik mengikuti. Selanjutnya terdapat akun yang hanya membagikan tulisan dari aplikasi jejaring sosial lain seperti (@txtdariwhatsapp), (@txtdariquora_id) serta akun yang memiliki fokus penyebaran informasi maupun humor berbasis tulisan pada platform Twitter seperti akun (@txtdrberseragam), (@txtdarionlshop), (@txtdarigajelas), (@txtdrkaumbengek), (@txtdaripelajar) dan masih banyak lagi. Hadirnya fasilitas dalam penggunaan akun media sosial Twitter yang membantu masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari, baik dalam pemenuhan informasi, pemenuhan interaksi dan komunikasi melalui media sosial serta pemenuhan hiburan dan kesenangan pengguna membuat Twitter menjadi salah satu media paling banyak digunakan pada urutan kelima dengan perolehan angka sebanyak 58.3% pada Februari 2022.

Dilansir dari Datareportal.com, Simon Kemp memaparkan bahwa posisi Twitter berada pada peringkat dibawah Telegram dengan total perolehan angka sebanyak 68.2%, TikTok pada 63.1%, Facebook pada angka 81.3%, penggunaan Instagram dengan angka 84.8% dan

peringkat pertama yang ditempati oleh penggunaan aplikasi jejaring sosial WhatsApp pada perolehan angka sebanyak 88.7% dari jumlah populasi.



Gambar 1.3 Akun Twitter (@txtdrbekasi)

Sumber: Tangkapan Layar Peneliti (9 Mei 2023)

Merujuk pada gambar 1.3 akun @txtdrbekasi menjadi salah satu akun yang memiliki fokus untuk menyebarkan informasi dan menjalin interaksi pada wilayah demografis yang sama yakni Kota Bekasi. Pemerintah Kota Bekasi menetapkan terdapat 3.6 juta jiwa terhitung pada tahun 2022. Hal ini menjadi salah satu faktor pesatnya perkembangan informasi dan memicu munculnya akun @txtdrbekasi yang dirasa dapat memberikan manfaat bagi pengikutnya.

Selain membagikan informasi lewat teks, gambar maupun video, akun @txtdrbekasi juga dapat membantu pengguna baik pengguna yang memiliki tempat tinggal di Kota Bekasi ataupun kota lain untuk saling terhubung. Akun @txtdrbekasi mulai beroperasi sejak bulan Mei 2020 hingga saat ini. Terdapat 2 pemilik akun yang juga berperan sebagai admin dengan nama Syafi'i Ma'arif Al-Hafiz dan Muhammad Rifqi Faalih yang bergabung menjadi admin sekitar tanggal 20 November 2021. Ide kemunculan akun bermula saat

pandemi COVID-19 menyerang, yang kemudian mendasari pemilik akun untuk berbagi informasi seputar vaksinasi, tabung gas oksigen dan pemakaman di sekitar Kota Bekasi. Hingga saat ini akun berkembang menyebarkan informasi beragam, salah satunya yakni informasi mengenai kondisi jalan maupun kemacetan. Terpantau akun dengan nama pengguna @txtdrbekasi memiliki jumlah pengikut mencapai 141 ribu pada September 2023 dengan jumlah postingan mencapai angka 48 ribu. Jumlah pengikut akun yang terus mengalami kenaikan menjadi salah satu alasan cepatnya informasi sampai pada pengguna. Melalui Twitter dan pemanfaatannya, akun @txtdrbekasi dapat dijadikan sumber informasi secara efektif bagi masyarakat (Hasil wawancara dengan admin @txtdrbekasi pada 3 Juni 2023).



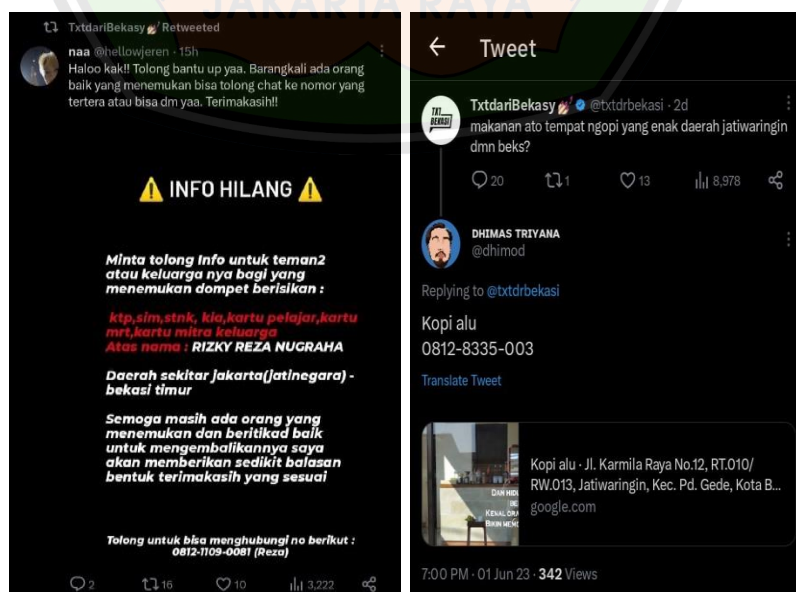
Gambar 1.4 Informasi Seputar Jalan Berlubang dan Lalu Lintas Melalui Akun (@txtdrbekasi)

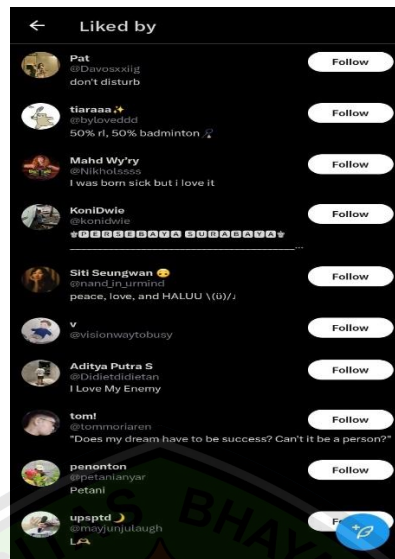
Sumber: Tangkapan Layar Peneliti (3 Juni 2023)

Berdasarkan pada gambar 1.4 akun tersebut membantu pengikutnya serta pengguna Twitter untuk mendapat informasi hangat seputar prasarana yang tidak memadai dan memerlukan penanganan

oleh pemerintah setempat. Informasi mengenai kemacetan juga hadir menjadi salah satu topik yang sering dibahas melalui akun @txtdrbekasi. Dalam dua topik pembicaraan tersebut, admin akun (@txtdrbekasi) menghimbau masyarakat untuk ikut serta menyebarkan informasi prasarana yang memerlukan perhatian pemerintah daerah setempat, admin kemudian menghimbau masyarakat agar selalu berhati-hati saat berkendara. Situasi lalu lintas yang seringkali tidak terkendali membuat akun @txtdrbekasi sebagai akun yang berfungsi untuk menjadi wadah bagi pengguna jalan mengetahui berbagai macam informasi seputar lalu lintas. Akun @txtdrbekasi juga membantu mengurangi tingginya angka kecelakaan yang kerap kali terjadi akibat prasarana dan situasi yang tidak tertanggulangi.

Maraknya penggunaan kata txt yang memiliki arti teks sebagai akun berbasis tulisan, biasa membagikan informasi seputar berita hangat terbaru, memperlihatkan bagaimana interaksi antar pengguna aktif dengan pengguna pasif. Pengguna aktif kemudian ikut turut serta menyebarkan informasi kepada khalayak dan melakukan interaksi dengan pengikut lain, sementara pengguna pasif membantu menyebarkan informasi tanpa harus memaparkan opini pribadi.





Gambar 1.5 Pengguna Aktif dan Pengguna Pasif Pada Akun (@txtdrbekasi)

Sumber: Tangkapan Layar Peneliti (3 Juni 2023)

Berdasarkan pada gambar 1.5 pengguna aktif adalah sekumpulan individu yang ikut berpartisipasi akan adanya sebuah cuitan, baik menjadi salah satu pengguna yang membuat cuitan sendiri mengenai informasi, maupun individu yang ikut memberi komentar dan mengutip cuitan yang sudah di *retweet*. Pengguna aktif memiliki peran penting agar informasi tersebar secara luas. Pengguna aktif biasanya membuat cuitan agar dapat dilihat baik oleh pengikut akun maupun yang bukan. Namun dalam hal ini peran pengguna pasif juga tak kalah penting. Pengguna pasif tidak ikut berpartisipasi secara langsung. Pengguna aktif biasanya lebih memilih membaca komentar, me-*retweet* sebuah postingan dan memberi *like*.

Dalam menyebarkan informasi, terdapat ciri khas akun (@txtdrbekasi) yang melekat. Penggunaan sapaan khas yakni “Beks” yang dikhususkan untuk pengikut (@txtdrbekasi) dengan upaya menjalin kedekatan antara akun dan pengikutnya, yang mana akun berfungsi sebagai perantara bagi masyarakat mencari dan menemukan

informasi adalah salah satu upaya yang dilakukan (@txtdrbekasi) untuk selalu terhubung.

Keunikan lain juga muncul melalui cuitan yang diunggah akun @txtdrbekasi dengan menggunakan *Wording* yang sesuai dengan *Image* warga Bekasi seperti penggunaan kata “lebah” yang berasal dari kata belah atau sebelah dan “bae” yang berasal dari Bahasa Betawi dengan memiliki arti “saja”. Penggunaan Bahasa Betawi sebagai ikon dari Kota Bekasi memiliki daya tarik tersendiri yang kerap digunakan akun @txtdrbekasi untuk menjalin koneksi dengan pengikutnya.

Media sosial memiliki peran penting sebagai penyedia informasi di tengah masyarakat, menghubungkan manusia dengan perangkat digital, kemudian menyatukan manusia satu dengan lainnya. Melihat bagaimana perkembangan dan kemajuan media sosial dan berbagai inovasi yang disediakan khususnya dalam penggunaan Twitter, membuat penulis kemudian mencoba untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “Pemanfaatan Akun @txtdrbekasi Sebagai Media Untuk Meningkatkan Informasi Pengguna Jalan Terkait Lalu Lintas Warganet Kota Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasar pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji peneliti adalah sebagai berikut:

Bagaimana pemanfaatan akun @txtdrbekasi sebagai sumber informasi pengguna jalan terkait lalu lintas warganet Kota Bekasi?

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini memfokuskan pada pemanfaatan akun Twitter @txtdrbekasi yang menjadi salah satu sarana penunjang kebutuhan informasi pengguna jalan terkait lalu lintas warganet Kota Bekasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang dan rumusan masalah, peneliti ingin mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan akun @txtdrbekasi bagi pengguna jalan warganet Kota Bekasi dalam mencari informasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian terbagi menjadi dua, yaitu:

1.5.1 Kegunaan Praktis

1. Penelitian ini memiliki kegunaan praktis untuk memecahkan suatu permasalahan, yakni bagaimana akun @txtdrbekasi digunakan sebagai sumber untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna jalan terkait lalu lintas warganet Kota Bekasi.
2. Penelitian dapat membantu masyarakat untuk berpikir lebih terbuka.

1.5.2 Kegunaan Teoritis

1. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya dalam ilmu komunikasi, erat kaitannya dengan teknologi informasi dan komunikasi.
2. Penelitian diharapkan dapat menjadi landasan untuk mengembangkan media dan ilmu pembelajaran selanjutnya.