

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kecepatan penerimaan pesan dalam hitungan detik menjadikan media sosial digemari masyarakat dan terus berkembang pesat. Media sosial mengajak siapa saja yang tertarik untuk berpartisipasi dengan memberi kontribusi dan umpan balik (*feedback*) secara terbuka, memberi komentar, serta membagi informasi dalam waktu yang cepat dan tak terbatas. Media sosial dapat menciptakan opini publik akan sebuah isu/peristiwa. Ketika sebuah isu menjadi viral di media sosial, pengguna media sosial memberikan opini-opini mereka pada kolom komentar. Opini yang muncul beragam, karena adanya perbedaan pandangan individu. Opini publik lebih dari sekedar kumpulan pandangan yang dianut oleh kategori kelompok individu pada satu waktu. Opini publik merefleksikan proses dinamis di mana ide-ide ”diekspresikan, disesuaikan, dan dikompromikan melalui dalam rangka menuju determinasi kolektif dari suatu arah tindakan” (dalam Cutlip et al., 2011).

Di tengah beragamnya media komunikasi saat ini, Humas Pemerintah dituntut untuk dapat memilih media yang sesuai untuk dapat menyampaikan informasi baik untuk social internal maupun eksternal. Saat ini sedang marak penggunaan media social khususnya di daerah perkotaan. Media social sudah menjadi kebutuhan primer dalam kegiatan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari, bahkan media social sudah menjadi ketergantungan dalam penggunaannya.

Humas Kota Surabaya sangat memiliki peranan penting dalam penyebaran informasi dan pembentukan citra Pemerintahan Kota Surabaya. Dilihat dari kinerja yang dimiliki, Humas Pemerintahan Kota Surabaya sangat bekerja keras dalam memberikan berbagai informasi dan

sarana berkomunikasi dengan 2ocial di Kota Surabaya. Humas Pemerintahan Kota Surabaya dalam mengembangkan hubungan yang baik dalam masyarakat dengan cara memberikan informasi secara meluas dan merata kepada masyarakat.

Hal ini menjadi tugas bagi humas Pemerintah Kota Surabaya dalam menanamkan kepercayaan kepada social tidak hanya untuk memperoleh citra positif. Tetapi citra positif yang sudah dibangun perlu dipertahankan, karena memiliki pengaruh dengan reputasi pemerintahan. Begitu kepercayaan 2ocial luntur akibat reputasi social maka akan sulit bagi permerintahan untuk memulihkan kepercayaan tersebut.

Dari sekian banyak media sosial, instagram menjadi salah satu media sosial yang memiliki banyak pengguna. Instagram adalah sebuah aplikasi microbloging yang mempunyai fungsi utama sebagai saranamengunduh foto. Instagram dikembangkan oleh Systrom dan Mike Kringer yangtergabung dalam perusahaan mereka kembangkan sendiriyaituBurbn Inc, sampaiakhirnyadiakuisisi oleh facebook pada 2012. Instagram selain fungsi utamanyasebagai pengunggah foto, instagram sendiri dapat digunakan untuk menyunting foto-foto tersebut melalui 16 efek dan juga dapat digunakan untuk mengunggah videoberdurasi pendek. Dengan instagram foto-foto dan video dapat dikolaborasikanuntuk diposting dalam media sosial yang lain seperti facebook, twitter, flicker danfoursquare.

Sama seperti berbagai akun instagram official lainnya, Akun instagram @suroboyobus mengulas informasi tentang bus baru dari dishub kota Surabaya. Akun @suroboyobus dalam penulisan teks di unggahan foto atauvideo pendeknya bersifat persuasif dan edukatif serta dicampur dengan aksen bahasa khasSurabaya. Teks yang dimuat dengan foto berisikan informasi tentang Suroboyo Bus. Foto-foto yangdiunggah oleh akun @suroboyobus adalah foto-foto tentanginformasi mengenai Suroboyo Bus. Informasi ini bisa berupa Keindahan, Kebersihan serta

Pelayanan dari Suroboyo Bus, serta informasi lainnya seperti cara naik, Jam operasi, Rute dan Halte dan Kartu Sampah.

Humas pemerintah kota Surabaya dengan mengacu sistem transportasi di luar negeri berupaya menurunkan tingkat kemacetan dengan meluncurkan Suroboyo Bus yang merupakan armada transportasi umum milik Pemerintah Kota Surabaya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya menilai keberadaan “Suroboyo Bus” bisa menurunkan angka kecelakaan lalu lintas, dikarenakan moda transportasi ini terintegrasi dengan sistem pengaturan lalu lintas jalan. Lampu lalu lintas secara otomatis akan berubah menjadi hijau jika bus ini melintas. Pusat kontrolnya ada di Terminal Bratang dan Joyoboyo. Suroboyo Bus juga dilengkapi dengan 12 kamera CCTV pada bagian dalam dan 3 kamera CCTV yang disematkan pada bagian luar. Keberadaan kamera-kamera ini untuk memberikan rasa aman bagi penumpang. Kemudian pintu bus juga dilengkapi sensor sehingga jika ada penumpang yang menghalangi, pintu tidak akan tertutup dan bus tidak akan berjalan. Selain itu, bus dengan lebar 2,4 meter dan panjang 12 meter juga dilengkapi tombol darurat jika terjadi kebakaran atau kecelakaan maka pengemudi bus dapat menekan tombol dan alarm akan berbunyi, kemudian pintu bus terbuka secara otomatis (Puspita, 2018).

Selain mengurangi kemacetan di Surabaya, Suroboyo Bus juga diluncurkan dengan tujuan untuk mengurangi sampah yang ada di Surabaya, karena penumpang tidak perlu membayar dengan uang, melainkan dengan menukarkan sampah botol plastik bekas air mineral berupa 5 botol bekas air mineral 600 ml atau 10 gelas bekas air mineral 250 ml dan atau 3 botol bekas air mineral 1,5 liter. Sedangkan bagi penumpang yang tidak ingin menenteng sampah kalau mau pergi naik bus ini, dapat menukarkan di bank sampah, drop box halte dan drop box terminal Purabaya yang telah bekerjasama dengan DKRTH. Sampah tersebut bisa di ganti dengan kartu setor sampah untuk

ditukar dengan tiket. Selain itu, Suroboyo Bus nyaman dan memiliki berbagai macam manfaat karena ramah untuk penyandang difabel, lansia dan ibu hamil. Pemkot Surabaya telah menyediakan tombol khusus dekat pintumasuk jika dipencet, asisten pengemudi akan membantu penyandang difabel untuk masuk kedalam bus (Puspita, 2018).

Dengan adanya akun instagram @suroboyo bus yang saat ini dapat mudah kita temui, seorang Humas harus menunjukkan bahwa akun instagram @suroboyo bus dapat memudahkan masyarakat mencari tau tentang transportasi yang sangat efektif dipergunakan sebagai media realition antara lembaga penaug dengan publiknya maka dari itu peneliti mengambil judul **”Strategi Humas Dinas Perhubungan Kota Surabaya Dalam Mengelola Akun Instagram @Suroboyobus”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari latar belakang pada sub bab sebelumnya maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi humas dinas perhubungan Kota Surabaya dalam mengelola akun Instagram @Suroboyobus ?

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Informasi yang disajikan yaitu mengenai strategi humas dinas perhubungan Kota Surabaya dalam mengelola akun Instagram @Suroboyobus.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah pada sub bab sebelumnya maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui, memahami serta menjelaskan secara detail mengenai strategi humas dinas perhubungan Kota Surabaya dalam mengelola akun Instagram @Suroboyobus.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih kepada disiplin ilmu komunikasi khususnya pada bidang komunikasi pemasaran agar akademisi ilmu komunikasi pemasaran dapat memahami bagaimana strategi humas dinas perhubungan Kota Surabaya dalam mengelola akun Instagram @Suroboyobus

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi dinas perhubungan kota Surabaya mengenai pentingnya penggunaan dan perhatian khusus pada media Social Instagram agar bisa dimanfaatkan secara maksimal.