

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI

BENCANA

(Studi Deskriptif Kualitatif Pemanfaatan Fitur Facebook sebagai Media Komunikasi

Bencana di Kota Palu)

SKRIPSI



Oleh :

DINDA AYU CAHYANI

NPM. 1543010030

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

SURABAYA

2019

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
BENCANA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Pemanfaatan Fitur Facebook sebagai Media Komunikasi
Bencana di Kota Palu)

Disusun Oleh :

DINDA AYU CAHYANI

NPM. 1543010030

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing Utama

Ririn Puspita T., S.I.Kom, M.Med.Kom

NPT. 3 8904 13 0340 1

Mengetahui,

DEKAN

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA

NIP. 19590701 198703 1001

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI
BENCANA**

(Studi Deskriptif Kualitatif Pemanfaatan Fitur Facebook sebagai Media Komunikasi
Bencana di Kota Palu)

Oleh:

DINDA AYU CAHYANI

NPM. 1543010030

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Pada Tanggal 12 April 2019

Pembimbing Utama

Tim Penguji

1. Ketua

Ririn Puspita T., S.I.Kom, M.Med.Kom
NPT. 3 8904 13 0340 1

Dr. Yuli Candrasari, S.Sos, M.Si
NPT. 3 7107 94 0027 1

2. Sekretaris

Ririn Puspita T., S.I.Kom, M.Med.Kom
NPT. 3 8904 13 0340 1

3. Anggota

Dra. Diana Amalia, M.Si
NPT. 1963090719910 32001

**Mengetahui,
DEKAN**

Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 19590701 198703 1001

ABSTRAKSI

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI BENCANA (Studi Deskriptif Kualitatif Pemanfaatan Fitur Facebook sebagai Media Komunikasi Bencana di Kota Palu)

Fokus dari penelitian ini adalah mengenai bagaimana Facebook melalui fitur-fiturnya dimanfaatkan sebagai media komunikasi bencana di Kota Palu. Dalam melakukan komunikasi bencana, diperlukan alat komunikasi yang dapat mendukung terjadinya komunikasi yang efektif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara dengan informan yang telah ditentukan dengan metode *purposive sampling* dan dokumentasi hasil pengamatan penggunaan fitur Facebook pada bencana di Kota Palu. Teori yang digunakan adalah CMC (*Computer Mediated Communication*) yaitu teori dimana program-program suatu aplikasi dapat menghubungkan dua orang atau lebih dengan suatu jaringan komputer atau format komputer di tempat berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Facebook mengalami perkembangan dari yang semula hanya digunakan sebagai media untuk terhubung dengan orang-orang, menjadi media yang digunakan sebagai sumber komunikasi dan informasi, media jual beli, hingga media komunikasi bencana yang dibahas pada penelitian ini. Facebook juga terbukti sebagai media yang efektif dan relevan sebagai media komunikasi bencana karena fiturnya yang lengkap dan jumlah pengguna yang banyak. Beberapa fitur Facebook yang digunakan untuk komunikasi bencana yaitu, *Pages, Groups, News Feed, Live, Events, Hashtags, Facebook Messengers, dan Crisis Response*. Fitur-fitur tersebut digunakan sebagai media informasi mitigasi bencana, perkembangan bencana, informasi bantuan logistic, informasi orang hilang atau korban hingga *trauma healing*.

Kata Kunci : Media Sosial, Facebook, Komunikasi Bencana

ABSTRACT

THE USE OF SOCIAL MEDIA AS A DISASTER COMMUNICATION MEDIA (Qualitative Descriptive Study of The Use of Facebook Feature as a Disaster Communication Media in Palu City)

The focus of this research is about how Facebook through its features is used as a disaster communication media in Palu City. In conducting disaster communication, communication tools are needed to support effective communication.

This research uses a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were conducted by interviewing informants who had been determined by purposive sampling method and documentation of observations on the use of Facebook features in the disaster in Palu City. The theory used is CMC (Computer Mediated Communication) which is a theory where programs of an application can connect two or more people with a computer network or computer format in different places

The results of this study indicate that Facebook has developed from what was originally only used as a media to connect with people, becoming a media used as a source of communication and information, buying and selling media, and disaster communication media discussed in this study. Facebook is also proven to be an effective and relevant media as a disaster communication media because of its comprehensive features and large number of users. Some Facebook features are used for disaster communication, namely, *Pages, Groups, News Feeds, Live, Events, Hashtags, Facebook Messengers, and Crisis Response*. These features are used as information media for disaster mitigation, disaster development, information on logistical assistance, information on missing people or victims to trauma healing.

Keywords: Social Media, Facebook, Disaster Communication

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI BENCANA (Studi Deskriptif Kualitatif Pemanfaatan Fitur Facebook sebagai Media Komunikasi Bencana di Kota Palu)”**.

Selesainya penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya doa dan dukungan orang tua serta arahan dan bimbingan dari Ibu Ririn Puspita T., S.I.Kom, M.Med.Kom yang dengan segala perhatian dan kesabarannya rela meluangkan waktu untuk penulis. Untuk itu, terima kasih tak terhingga penulis sampaikan kepada beliau.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan banyak terima kasih yang setinggi-tingginya kepada semua pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Prof. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jatim.
3. Ibu Dr. Yuli Candrasari, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.

4. Bapak Irwan Dwi Arianto, S.Sos, M.Ikom sebagai Sekretaris Program Studi Ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Program Studi Ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
6. Orang tua, kakak, adik, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan secara moril maupun materiil kepada saya selama kuliah.
7. Teman-temanku Erlin, Amel, Citra, Devy, dan Anita yang selalu mendukung dan menemani setiap proses yang saya lakukan.
8. Teman-teman Sambalado, Faizah, Ririn, Cindy, Rara, Anin, Astrid, Nadhifah yang sudah menemani hari-hari selama kuliah dari semester satu hingga sekarang.
9. Keluarga UPN TV yang turut memberikan ilmu dan pengalaman.
10. Serta informan saya yang berada di Palu, semoga kita semua dikuatkan dan bisa bangkit kembali bersama-sama. Amin.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan skripsi ini.

Surabaya, 11 Januari 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.4.1 Manfaat Teoritis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Media Sosial sebagai Media Komunikasi Bencana	16
2.2.2 Media Sosial	22
2.2.2.1 Definisi Media Sosial	22
2.2.2.2 Karakteristik Media Sosial	23
2.2.2.3 Klasifikasi Media Sosial.....	24
2.2.3 Facebook.....	27
2.2.4 Teori CMC	34
2.3 Kerangka Berpikir.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Metode Penelitian	38
3.2 Definisi Konseptual	39
3.2.1 Komunikasi Bencana.....	39
3.2.2 Facebook.....	40
3.3 Informan dan Objek Penelitian.....	41
3.3.1 Informan	41

3.3.2	Objek Penelitian.....	42
3.4	Unit Analisis Data.....	43
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5.1	Wawancara (<i>Interview</i>)	43
3.5.2	Dokumentasi	44
3.6	Teknik Analisis Data.....	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		47
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	47
4.2	Identitas Informan Penelitian	49
4.3	Penyajian Data.....	51
4.3.1	Frekuensi Penggunaan Facebook oleh Informan.....	51
4.3.2	Pemanfaatan Facebook Sebelum Bencana	53
4.3.2.1	Pages.....	53
4.3.2.2	News Feed	55
4.3.2.3	Groups	56
4.3.3	Pemanfaatan Facebook Saat Bencana.....	57
4.3.3.1	Facebook Messenger	57
4.3.3.2	Crisis Response	58
4.3.3.3	Groups	60
4.3.4	Pemanfaatan Facebook Setelah Bencana	62
4.3.4.1	Groups	63
4.3.4.2	Pages.....	64
4.3.4.3	Live.....	65
4.3.5	Tanggapan Informan Mengenai Hoax Seputar Bencana.....	67
4.3.6	Alasan Informan Memilih Facebook.....	69
4.4	Analisis Data	72
4.4.1	Pemahaman dan Penerapan Informan Mengenai Komunikasi Bencana.....	72
4.4.2	Aktivitas Pemanfaatan Facebook sebagai Media Komunikasi Bencana.....	75
4.4.3	Facebook sebagai Media Komunikasi Bencana	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	92
DAFTAR PUSTAKA.....	93
TRANSKRIP WAWANCARA	97

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Contoh Tampilan fitur <i>Community Help</i> pada <i>Crisis Response</i>	7
Gambar 2. Tweet Kemenkumham	9
Gambar 3. Tweet Netizen.....	9
Gambar 4. Penggunaan subfitur <i>Safety Check</i> pada <i>Crisis Response</i>	10
Gambar 5. Contoh penggunaan Fitur <i>Pages</i> pada Facebook oleh BNPB	11
Gambar 6. Kerangka Berpikir	37
Gambar 7. Pemanfaatan Fitur <i>Crisis Response</i> oleh Informan 4	79
Gambar 8. Pemanfaatan Fitur <i>Groups</i> oleh Relawan	82
Gambar 9. Pemanfaatan fitur <i>Groups</i> oleh Relawan dan Masyarakat Palu.....	84
Gambar 10. Halaman Facebook Kabar Sulteng Bangkit	86