

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Media sosial salah satu media yang paling pesat kemajuannya dan paling banyak digunakan oleh masyarakat. Adanya perkembangan zaman telah membawa perubahan dan dampak dalam kehidupan manusia, terutama dengan hadirnya teknologi informasi yang serba digital. Tentu hal tersebut telah menunjang proses komunikasi dalam kehidupan manusia bahkan telah menjadi bagian dari pola hidup, sehingga manusia dapat memiliki hubungan yang erat antara satu dengan yang lain (Mundiasari, 2022).

Media massa yang hadir melalui platform *online* dengan jangkauan lebih luas, dan dikenal dengan media baru atau *new media* yang hadir seiring dengan lahirnya internet. Melalui internet, orang dapat mengakses berbagai platform dan informasi, serta dapat terhubung meskipun dengan jarak jauh. *New media* ini sebagai suatu varian yang berhadapan dengan konsep jurnalistik tradisional. Dunia jurnalistik yang sejalan dengan media juga turut berubah menjadi serba online. (Ahmadi, 2020)

Berdasarkan data Indonesia pada tahun 2023, sebanyak 167 juta orang menjadi pengguna aktif media sosial di Indonesia. Jenis dari media sosial yang dikenal oleh masyarakat beragam, mulai dari Instagram, Tiktok, Youtube, Facebook, X, WhatsApp, dan lain sebagainya. Aplikasi digital memberikan kemudahan dalam berkomunikasi secara digital, hal ini membuat semua orang berkomunikasi melalui media sosial (Widi, 2023).

*New media* merupakan platform berbasis internet yang mencakup atau mentransformasikan ketiga bentuk media yang telah ada sebelumnya. Contohnya dalam bentuk teks yang tadinya dicetak kemudian bisa dihadirkan dalam bentuk artikel tulisan di situs *web*. Lalu di media televisi yang dulu berbentuk siaran dan program acara namun kini penonton dapat mengakses semua tayangan seperti video *streaming*, youtube, dan sebagainya tanpa melalui televisi. Pada masa sekarang konvergensi telah lewat masanya, dan kini kita sekarang sudah masuk ke era *post* konvergensi media. Dimana media telah melebur dalam multimedia,

hampir tidak ada media yang berdiri tunggal dan semua media *mainstream* kini punya platform *new media* (Nurliah, 2018).

Melihat banyaknya jumlah masyarakat yang mengakses media sosial, muncul berbagai alasan mengapa media sosial banyak diakses. Dilansir dari databoks pada tahun 2022, terdapat beberapa alasan seseorang menggunakan media sosial, diantaranya: (Databoks, 2022)

- a. 78,6% responden merasa media sosial utamanya membantu dalam komunikasi dan berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari.
- b. 64,3% responden mengatakan teman atau orang-orang yang dikenal juga menggunakan media sosial yang sama.
- c. 35,4% responden mengatakan media sosial untuk mengikuti dan mengetahui keadaan, aktivitas, berita dari teman atau orang yang dikenal.
- d. 20,8% responden dapat menggunakan fitur-fitur yang menarik untuk digunakan.
- e. 19,5% responden menggunakan media sosial, untuk berkenalan dengan orang baru dan membentuk kelompok untuk berbagi minat.
- f. 17,6% responden menggunakan media sosial untuk menginformasikan mengenai diri dan aktivitas pribadinya.

Alasan tersebut menjadi dasar bahwa masyarakat menikmati konten-konten yang ada di media sosial, terutama isi konten yang ada didalamnya dan menjadi salah satu daya tarik bagi masyarakat untuk melihat konten di media sosial. Tidak hanya digunakan sebagai media berkomunikasi, media sosial juga digunakan sebagai media untuk menyebarkan informasi bagi pelaku usaha dan perusahaan negeri atau swasta. Dengan pemanfaatan media sosial yang ada, membuat perusahaan lebih dikenal dan sebagai media informasi bagi masyarakat yang belum mengetahui perusahaan tersebut (Augustinah & Widayati, 2019).

Menurut Setiadi, media sosial merupakan medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual. Terdapat bentuk yang merujuk makna media sosial, yaitu pengenalan (*cognition*), komunikasi (*communicate*) dan kerjasama (*cooperation*).

Tidak dapat dipungkiri bahwa pada saat ini sosial media telah menjadi cara baru bagi masyarakat dalam berkomunikasi. Hal tersebut tentu berdampak pada berbagai sisi kehidupan masyarakat, serta kehadiran media sosial telah membawa dampak yang sangat signifikan dalam proses komunikasi (Setiadi, 2022).

Melalui platform media sosial seperti Instagram, Tiktok, Youtube, X, Facebook, Whatsapp masyarakat mampu mendapatkan informasi terkini, pengetahuan baru, bahkan dapat digunakan untuk keperluan lainnya terkait dunia pekerjaan, pendidikan, berbelanja, berjualan, bersosialisasi, dan lain sebagainya. Selain peran media sosial dalam memperkenalkan perusahaan, tentu media sosial menjadi media untuk meningkatkan *branding* dalam masyarakat. Perjalanan yang panjang untuk meningkatkan kepuasan *audiens* terhadap pelayanan yang harus dilakukan, agar *audiens* dapat mengenai suatu perusahaan tersebut (Nastain, 2017).

Munculnya kemajuan teknologi ini membuat Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menciptakan Kampus Merdeka pada Januari 2020, program Kampus Merdeka resmi diluncurkan untuk memberikan kesempatan mahasiswa untuk mengambil mata kuliah di luar perguruan tinggi selama 1 semester. Salah satu program dari Kampus merdeka adalah Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB), yaitu program yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman, pengetahuan, dan kemampuan dalam dunia industri dengan cara terjun langsung untuk bekerja dan belajar bersama. Mahasiswa dapat memiliki pengalaman magang di berbagai perusahaan mitra Kampus Merdeka mulai dari perusahaan swasta, *startup*, hingga pemerintahan. Bukan hanya mendapatkan pengalaman, mahasiswa dibentuk menjadi sarjana yang nantinya siap untuk bekerja langsung di perusahaan sesungguhnya.

Salah satu mitra dari Magang Studi Independen Bersertifikat (MSIB) ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau dikenal dengan Disdukcapil yaitu lembaga pemerintahan yang mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang juga menjadi tempat magang penulis saat ini yang sudah memasuki *batch 5*. Berlokasi di Mal Pelayanan Publik Siola yang bertempat di Jalan Tunjungan No. 1-3 Kota Surabaya, memiliki visi dan

misi dalam melayani kebutuhan administrasi warga Surabaya. Visi “Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan” serta memiliki misi untuk mewujudkan visi tersebut adalah dengan “Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Prima, Dinamis, dan Humanis.”. Disdukcapil Surabaya semakin berupaya meningkatkan pelayanan serta pengedukasian terhadap masyarakat dengan baik secara sistematis terkait administrasi kependudukan di balai RW, terutama melalui aplikasi agar mempermudah masyarakat dalam mengurus melalui digital.

Inovasi yang dibuat oleh Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya, memunculkan media informasi baru bernama Swargaloka atau Swara Warga Mengelola Kebutuhan Administrasi Kependudukan yang digunakan sebagai media sosial untuk mengetahui informasi mengenai administrasi kependudukan yang dikemas secara informatif dan design yang mengikuti zamannya. Berada di bawah pimpinan Disdukcapil, Swargaloka juga memiliki berbagai media sosial yang ada seperti Instagram, Tiktok, Youtube hingga Website.

Berbeda dengan media Instagram Disdukcapil Kota Surabaya yang sudah cukup besar dan dikenal dengan seluruh warga Surabaya, Swargaloka merupakan inovasi untuk lebih mendekatkan diri dengan *audiens* yang memiliki generasi lebih muda. Swargaloka berdiri pada 27 Oktober 2021 dengan tujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, agar lebih mengetahui alur dan syarat administrasi kependudukan dengan cara penyampaian yang lebih informal dan sesuai dengan zamannya.

Penulis berkesempatan untuk bergabung di divisi *Branding Development*, dengan posisi *Social Media Specialist*. Melalui praktik magang ini, penulis menjadi konten kreator serta berkesempatan menjadi *producer*, *campers*, editor, reporter, hingga belajar mengoperasikan alat *streaming*. Tidak hanya melalui media sosial Swargaloka, penulis juga membuat berbagai program yang dikemas dengan efektif dan diharapkan lebih memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi. Menjadi salah satu peserta magang, menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis untuk semakin giat memberikan perubahan dan inovasi yang baik bagi Swargaloka sebagai media informasi terkait administrasi kependudukan dari Disdukcapil Surabaya

## **1.2 Tujuan Praktik Magang**

Adapun tujuan dari praktik magang yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah:

1. Untuk mendapatkan pengetahuan baru seputar *Social Media Specialist*.
2. Untuk mengetahui bagaimana meningkatkan branding di lembaga pemerintahan Disdukcapil Kota Surabaya.
3. Untuk memperluas wawasan serta menambah relasi.
4. Untuk memberikan pengalaman kepada mahasiswa terkait dunia kerja.

## **1.3 Manfaat Praktik Magang**

Adapun manfaat dari praktik magang yang dapat diambil dari pelaksanaan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya adalah:

1. Bagi Mahasiswa
  - a. Penulis dapat menerapkan ilmu yang sudah dipelajari selama kegiatan perkuliahan.
  - b. Penulis dapat memahami cara mengelola media sosial dengan baik dan efektif untuk masyarakat.
  - c. Penulis dapat belajar bersosialisasi di lingkungan kerja secara langsung serta mendapatkan relasi dengan banyak orang.
  - d. Penulis dapat mempersiapkan diri untuk kelak menghadapi dunia kerja secara nyata.
2. Bagi Universitas
  - a. Dapat menjalin kerjasama antara Program Studi Ilmu Komunikasi dan UPN “Veteran” Jawa Timur dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
  - b. Memberikan pembaharuan pengetahuan bagi Perguruan Tinggi.
3. Bagi Instansi Perusahaan
  - a. Mempermudah kerjasama antara instansi pemerintahan dengan dunia pendidikan.
  - b. Instansi pemerintahan dapat memperoleh inovasi baru yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam program kerja.