BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penggunaan media sosial sebagai sarana bertukar informasi dimanfaatkan tidak hanya untuk individu atau organisasi, melainkan juga untuk kepentingan suatu instansi. Media sosial sekarang mulai berperan penting untuk suatu instansi karena dapat membantu menyebarkan informasi hanya melalui media sosial saja.

Pemanfaatan penggunaan media sosial dikalangan Pemerintah terjadi di hampir seluruh tingkatan Pemerintahan, seperti tingkat Nasional, Provinsi, Kabupaten, hingga Kota. Pemerintahan yang memanfaatkan media sosial tersebut salah satunya adalah instansi Pemerintah di Jawa Barat yaitu Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang menggunakan media sosial sebagai sarana pengolahan informasi.

Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu lembaga pemerintah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Dalam pengolahan informasi, di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat terdapat bidang Humas. Humas di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat berfungsi sebagai jembatan antara instansi dan masyarakatnya dalam penyebaran informasi. Humas memiliki tanggung jawab dalam melakukan kegiatan komunikasi baik internal maupun ekternal untuk membina hubungan yang baik dengan publiknya.

Sekarang ini, Content Creator semakin banyak dicari oleh perusahaan perusahaan, hingga instansi pemerintahan sekarang sudah mulai melibatkan Content Creator untuk membantu dalam proses pembuatan konten. Salah satunya yaitu *Content Creator Videographer* untuk membantu membuat konten video. Dalam pelaksanaannya, *Content Creator Videographer* ini diharapkan bisa membuat konten-konten video yang dapat membantu penyebaran informasi dengan cara yang baru.

Tanpa konten kreator, akan dirasa sulit dalam membuat konten. Konten diperusahaan lebih ditujukan kearah promosi (komersil) kepada konsumen maupun calon konsumennya. Contohnya seperti adanya produk terbaru atau ada kegiatan perusahaan untuk publik, maka akan di buat konten yang sesuai dengan fokus tersebut. Di era media sosial saat ini, masyarakat akan lebih tertarik pada suatu perusahaan apabila perusahaan memiliki media sosial dengan konten yang menarik.

Tak hanya di perusahaan saja, instansi pemerintahan saat ini sudah mulai berkolaborasi atau melibatkan *Content Creator Videographer* dalam pembuatan video yang dapat membantu memberikan akses informasi yang terbuka, menarik, serta interaktif di era media sosial saat ini. Salah satunya di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, terdapat *Content Creator Videographer* yang fungsinya yaitu membantu humas dalam memproduksi konten video berupa video dokumentasi, video edukasi, dan video - video lainnya.

Content Creator Videographer ini memiliki peran penting dalam proses pembuatan video, contohnya seperti pembuatan *script* atau skenario yang nantinya akan dijadikan alur cerita dalam konten video yang akan dibuat. Oleh karena itu, konten kreator harus mampu membuat konten yang menarik dan tidak monoton.

Kelangsungan kondisi instansi saat ini tergantung oleh keberadaan Humas. Humas muncul sebagai suatu kebutuhan, terutama dalam kemampuannya untuk membina hubungan yang harmonis antara kalangan internal perusahaan maupun kemampuannya untuk membangun komunikasi eksternal yang baik dengan masyarakat luar atau publik sehingga tercapai pengertian bersama dan mampu untuk membuat sesuatu yang baik untuk instansi tempat Humas bekerja.

Humas Pemerintah khususnya mempunyai peran yang penting untuk membuka ruang bagi masyarakat untuk mendapatkan akses informasi yang dibutuhkan, seperti informasi yang diberikan kepada media dan publik harus mudah, akurat dan cepat agar nantinya kebijakan pemerintah sesuai dengan kebutuhan informasi masyarakat dan kebijakan pemerintah sudah sesuai dengan masyarakat. Humas pemerintah mempunyai peran yang penting dalam menjaga suatu informasi publik tentang masalah, isu dan tindakan pada semua tingkat pemerintahan.

Untuk membina hubungan yang baik dengan publiknya, Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menggunakan media sosial salah satunya *Instagram* sebagai sumber informasi terbuka untuk publik. Informasi yang diperbaharui di media sosial diantaranya mengenai program Dinas Perhubungan yang telah dilaksanakan, ucapan di hari nasional atau istimewa, himbauan kepada masyarakat, serta informasi Pemerintah dari Dinas Perhubungan untuk khalayak. Informasi dipublikasikan melalui akun media sosial seperti Twitter, Facebook, dan *Instagram*. Seperti yang dilakukan oleh Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat yang memiliki aktivitas di media sosial sebagai media penyebarluasan informasi kegiatan dari Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Aktivitas pengolahan informasi tersebut melalui media sosial *Instagram*. Pada media sosial *Instagram* @dishubjabar terdapat sebanyak tiga puluh dua ribu jumlah pengikut.[1] Media *Instagram* tersebut melibatkan beberapa orang yang berperan sebagai *Content Creator Videographer* sebagai salah satu bagian dari publikasi dan dokumentasi yang terfokus pada konten yang akan dipublikasi di media sosial *Instagram*.

Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat memiliki bagian *Content Creator Videographer* yang berperan dalam mengelola akun media sosial *Instagram*. *Content Creator Videographer* ini berada di bawah tanggung jawab Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Hadirnya *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat berawal dari pembagian tugas untuk tim Publikasi Humas. Untuk mengelola akun media sosial, tim publikasi membagi menjadi tiga bagian tugas agar lebih spesifik, sehingga dibutuhkan adanya content creator, fotografer, dan *Content Creator Videographer* dalam mengelola akun media sosial *Instagram* Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.

[1] Hasil Observasi pada *Instagram* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, diakses pada tanggal 12 September 2022 pukul 11.03 WIB

Content creator dalam tugasnya yaitu mengedit hasil foto kegiatan dari fotografer, mendesain layout postingan *Instagram* serta membuat caption yang telah dibuat pada foto beserta logo Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat. Peran *Content Creator Videographer* dalam aktivitas publikasi biasanya melakukan pembuatan konten video yang biasa dipublikasi pada media sosial. *Instagram* dipilih sebagai media pengolahan informasi utama karena *Instagram* yang paling cepat serta dapat diakses dengan mudah. *Content Creator Videographer* mengelola konten pada masing-masing media sosial yaitu fokus pada pembuatan video dan peliputan video.

Seperti pada aplikasi *Instagram*, konten yang menjadi sorotan salah satunya seperti layout dan background yang tertera, keindahan foto atau video yang di unggah, isi captions, tagar yang tertera, tag atau menandai akun lain, follower, following, jumlah postingan yang menjadi sorotan akun lain. Menjadi suatu hal yang baru ketika adanya *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dijadikan jembatan dalam bentuk informasi yang positif pada setiap konten berupa video yang diolah dan disebarluaskan oleh masyarakat. Berikut hasil dari *Content Creator Videographer* di media sosial *Instagram* Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat:

Gambar 1 Contoh Konten di Media Sosial *Instagram* Dishub Jabar

Dalam kegiatan kehumasan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat, pembuatan konten video dibagi menjadi dua yaitu konten video liputan dokumentasi kegiatan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dan konten video interaktif bisa berupa himbauan, iklan layanan masyarakat, games, dan lain sebagainya. Contoh dari konten video liputan dokumentasi bisa berupa pelaporan dilapangan, arus lalu lintas dilapangan, dan kegiatan rapat internal. Sedangkan contoh dari video interaktif yaitu seperti konten himbauan keselamatan berkendara di jalan raya yang kontennya di buat oleh *Content Creator Videographer*.

Pada dasarnya *Content Creator Videographer* dapat disebut dengan seseorang yang bertugas untuk melakukan pembuatan konten video yang informatif dan interaktif. *Content Creator Videographer* dalam menentukan kontennya tidak hanya informatif dan interaktif saja tentu harus membuat penontonnya pun tertarik untuk menonton isi video yang ditayangkan, juga diimbangi muatan konten video yang edukatif dan juga punya nilai tersendiri untuk di sebarkan kepada khalayak lainnya.

Pengolahan informasi dilakukan setelah *Content Creator Videographer* selesai mengelola sumber dari hasil informasi serta ide lalu disebarkan kepada khalayak agar informasi tentang Dinas Perhubungan maupun edukasi mengenai perhubungan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Menurut Sastropoetro (Chalid, 2011:13) mengartikan pengolahan informasi sebagai berikut:

> Pengolahan informasi adalah pengolahan pesan yang berisi fakta (data yang sesuai dengan kenyataan) sehingga menimbulkan penjelasan yang benar dan jelas serta menumbuhkan penjelasan yang sama mengenai pesan yang disebarkan.

Oleh karena itu konten yang dipublikasikan oleh *Content Creator Videographer* telah melalui proses kurasi agar data akurat sesuai dengan yang terjadi di lapangan sehingga tidak akan menimbulkan miskomunikasi.

Dalam undang-undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan informasi publik, disebutkan bahwa badan publik wajib: Pertama, menyediakan memberikan dan menerbitkan Informasi Publik yang berada dibawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kedua,

Menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Ketiga, Membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah.[2]

Hadirnya *Content Creator Videographer* sebagai bagian dari Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menjadi suatu hal baru, melihat *Content Creator Videographer* merupakan profesi baru yang di khususkan untuk membuat konten - konten video. Hingga saat ini *Content Creator Videographer* sudah banyak terlibat di instansi Pemerintahan salah satunya untuk membantu Humas dalam pengolahan informasi.

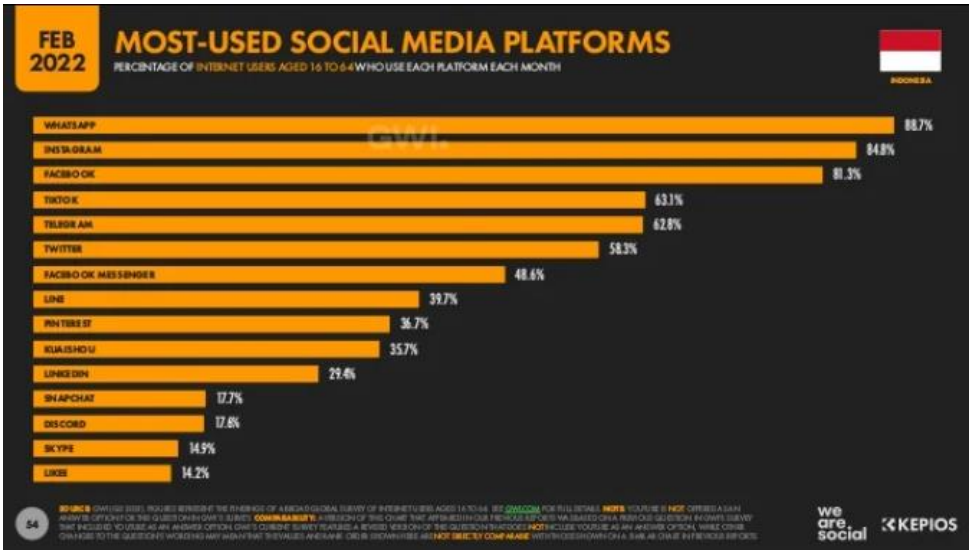
Pemanfaatan media sosial *Instagram* dipilih oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat sebagai media utama untuk menyebarkan informasi, di *Instagram* bisa lebih variatif dalam memproduksi konten, sehingga *Content Creator Videographer* bisa membuat konten video berdasarkan segmentasinya dengan pilihan konten banyak. Selain itu juga, *Instagram* mudah di akses oleh masyarakat Jawa Barat, serta di *Instagram* pun bisa menyebarkan informasi secara resmi namun tetap edukatif dan menarik.

Berdasarkan Data pengguna *Instagram* tahun 2022, dikutip dari datareportal.com, dari total populasi Indonesia sebanyak 279,4 juta jiwa, pengguna aktif media sosial *Instagram* berada di peringkat kedua dengan total sebanyak 84,8% pengguna diikuti Whatsapp di peringkat pertama dan Facebook di peringkat ketiga terbanyak di Indonesia.[3]

---

[2]KPK, Undang – Undang Keterbukaan Informasi Publik https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu%20pip/UU_No_14_Tahun_2008.pdf, diakses pada 7 Januari 2021

[3] Data Reportal, Most Used Social Media Platform https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia, diakses pada 15 September 2022, pukul 12.00 WIB



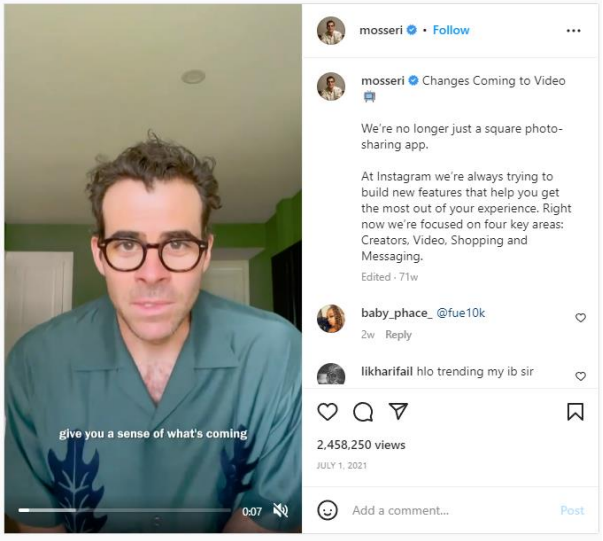
Gambar 2 Statistik Media Sosial Berdasarkan Jumlah Pengguna di Indonesia

Dari data tersebut, bisa di lihat bahwa *Instagram* ini sangat populer serta tidak heran *Instagram* ini sangat menarik dan sangat ideal untuk di jadikan wadah publikasi informasi. *Instagram* memiliki banyak fitur untuk berbagi berbagai konten seperti foto, video, story, dan live video. Selain itu juga terdapat fitur IGTV (*Instagram* TV) untuk video yang berdurasi lebih panjang dengan hitungan menit, serta terdapat juga fitur shopping. Untuk video vertikal yang berdurasi maksimal 90 detik bisa menggunakan fitur *Instagram* Reels.

Dikutip dari liputan6.com, berdasarkan pernyataan dari Head of *Instagram* (Adam Mosseri) di konten *Instagram*nya pada tanggal 01 Juli 2021:

> "Changes Coming to Video, We're no longer just a square photo-sharring app. At *Instagram* we're always trying to build new features that help you get the most out of your experience. Right not we're focused on four key areas: Creators, Video, Shopping and Messaging."
>
> "Perubahan Datang ke Video, Kami tidak lagi hanya sekadar aplikasi berbagi foto persegi. Di *Instagram*, kami selalu berusaha membangun fitur baru yang membantu Anda memaksimalkan pengalaman Anda. Tidak, kami berfokus pada empat kunci area: Kreator, Video, Belanja, dan Perpesanan."[4]

[4]Liputan 6, Instagram akan fokus ke Fitur Video pada 2022 https://www.liputan6.com/tekno/read/4848890/instagram-akan-fokus-ke-fitur-video-pada-2022, diakses pada 15 September, Pukul 19.32 WIB



Gambar 3 Statement Adam Mosseri Head of *Instagram* Mengenai 4 Fokus Utama *Instagram*

Sejauh ini, *Content Creator Videographer* merupakan profesi baru di jaman milenial saat ini, namun saat ini *Content Creator Videographer* sudah mulai dilibatkan di perusahaan - perusahaan maupun instansi pemerintahan untuk membantu membuat konten video. Contohnya di perusahaan, pembuatan video lebih ditujukan kearah yang bersifat promosi (komersil), sedangkan di Instansi Pemerintahan video lebih ditujukan sebagai media edukasi sekaligus hiburan bagi publiknya.

Peneliti tertarik pada penelitian ini, karena *Content Creator Videographer* sudah terlibat dalam pengelolaan informasi di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat melalui media sosial *Instagram*. Selain itu dengan adanya konten video, *followers* di *Instagram* @dishubjabar dapat terhibur sekaligus mendapatkan informasi dengan adanya konten video.

Peran *Content Creator Videographer* dalam mengelola informasi publik dalam tugas Humas melahirkan suatu fenomena baru, pada dasarnya *Content Creator Videographer* bertugas untuk melakukan pembuatan konten video saja, kini *Content Creator Videographer* telah dilibatkan dalam kegiatan kehumasan dalam mengelola informasi berupa konten video untuk media sosial. *Content Creator Videographer* kini memberikan warna baru bagi instansi pemerintahan dalam mengelola konten media sosial, perannya mampu menghasilkan suatu informasi berupa karya video yang edukatif dan interaktif.

Untuk menganalisis bagaimana peran *Content Creator Videographer* di dalam melakukan Pengolahan Informasi melalui media sosial *Instagram* tersebut dapat di analisis melalui lima indikator tentang peran menurut Biddle dan Thomas (Sarwono 2015: 216), yang terdiri atas; *role perception, role expectation role performance, role evaluation dan role sanction.*

Menurut Biddle dan Thomas (Sarwono, 2015:224) peran adalah serangkaian rumusan yang membatasi perilaku-perilaku yang diharapkan dari pemegang kedudukan tertentu. Dengan demikian, peran *Content Creator Videographer* dalam menjalankan tugasnya dapat dilihat dari perilaku dan tindakan yang dilakukan selama memegang kedudukan atau posisi tersebut.

Teori dari Biddle dan Thomas tersebut melihat peran atau peranan seseorang dari harapan-harapan orang lain tentang perilaku yang pantas, norma, wujud perilaku, pemberian kesan positif atau negatif yang didasarkan pada harapan terhadap peran dimaksud. Dengan demikian teori Biddle dan Thomas lebih komprehensif dalam melihat peran seseorang dalam suatu posisi tertentu. Atas dasar tersebut maka pada penelitian ini peneliti menggunakan teori Biddle dan Thomas sebagai acuan penelitian peran *Content Creator Videographer* di Humas Dishub Jabar dalam melakukan Pengolahan Informasi melalui media sosial *Instagram* @dishubjabar.

Berdasarkan penjelasan diatas peneliti ingin menggambarkan dan menjelaskan bagaimana peran *Content Creator Videographer* di Humas Dishub Jabar dalam melakukan Pengolahan Informasi melalui media sosial *Instagram* @dishubjabar. Peneliti ingin memaparkan mengenai bagaimana keterlibatan, hambatan hambatan kerja yang dialami, serta keberadaannya dalam membantu pengolahan informasi kegiatan di media sosial @dishubjabar menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian studi deskriptif kualitatif.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat fokus dan pertanyaan penelitian yang akan di paparkan oleh peneliti sebagai berikut.

1.2.1 Fokus Penelitan

Berdasarkan uraian pada latar belakang sebelumnya, maka fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu "Bagaimana peran *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam melakukan Pengolahan Informasi melalui media sosial *Instagram* @dishubjabar?"

1.2.2 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada konteks dan fokus penelitian di atas maka pertanyaan penelitian yang disampaikan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana perwujudan peran *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam Pengolahan Informasi Kegiatan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat di media sosial *Instagram* @dishubjabar?
2. Bagaimana cara *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan hambatan Pengolahan Informasi Kegiatan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat di media sosial *Instagram* @dishubjabar?
3. Alasan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menjadikan *Content Creator Videographer* sebagai bagian dari pengelola informasi di media sosial *Instagram* @dishubjabar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarakan acuan pertanyaan penelitian yang telah disebutkan sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui perwujudan peran *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam Pengolahan Informasi Kegiatan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat di media sosial *Instagram* @dishubjabar.

2. Untuk mengetahui cara *Content Creator Videographer* di Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan hambatan Pengolahan Informasi Kegiatan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat di media sosial *Instagram* @dishubjabar.
3. Untuk mengetahui alasan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat menjadikan *Content Creator Videographer* sebagai bagian dari pengelola informasi di media sosial *Instagram* @dishubjabar.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak manfaat bagi pihak-pihak terkait baik secara teoritis maupun secara praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan dalam kajian Ilmu Komunikasi sebagai disiplin ilmu pengetahuan dengan fokus pada bidang kajian *Public Relations*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat bagi beberapa kalangan, yaitu:

1. **Bagi Peneliti**

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan keterampilan bagi peneliti mengenai kajian Ilmu Komunikasi sebagai aplikasi teori khususnya di bidang *Public Relations*.
2. **Bagi Akademis**

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumbangan informasi bagi literasi sumber rujukan penelitian selanjutnya mengenai *Public Relations*.
3. **Bagi Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat**

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber evaluasi dan monitoring untuk Humas Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Barat.