

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi telah beralih dari proses yang sederhana menjadi proses yang memenuhi kebutuhan individu dan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Di era globalisasi ini, kemajuan teknologi tidak dapat dihindari dan niscaya akan terus berlanjut sepanjang masa. Kemajuan teknologi meningkatkan efisiensi waktu, yang sangat penting dalam dunia yang serba cepat saat ini. Era globalisasi dan kemajuan teknologi telah mengubah komunikasi, seperti yang ditunjukkan oleh munculnya internet (Nofha Rina, 2020).

Kemajuan teknologi informasi yang pesat di era globalisasi ini tidak dapat dibendung. Teknologi informasi memerlukan pengembangan sistem informasi yang menggabungkan teknologi komputer dan telekomunikasi. Mayoritas orang sekarang menggunakan internet untuk distribusi informasi dan komunikasi. Menurut data dari We Are Social dan Hootsuite, pengguna menghabiskan rata-rata 8 jam 36 menit online, dengan penggunaan media sosial harian berkisar antara 2 jam 50 menit hingga 3 jam 17 menit (Setiawan, 2021). Internet berfungsi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan beroperasi sebagai media baru. Internet telah memfasilitasi kemajuan teknologi baru, termasuk media sosial. Internet dan media sosial memberikan banyak manfaat, terutama di era yang terus berkembang pesat ini. Keduanya berfungsi sebagai media bagi manusia untuk menyampaikan dan memperoleh pengetahuan, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Internet telah menjadi kebutuhan penting bagi semua individu (Aimee Melven, et, 2022).

Media sosial berfungsi sebagai media utama penyebaran informasi. Media sosial adalah platform atau aplikasi yang memungkinkan keterlibatan pengguna, penyebaran konten, dan kontak daring dengan orang lain. Instagram merupakan salah satu platform media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat umum. Di antara sekian banyak jenis media sosial yang dapat diakses oleh masyarakat modern, Instagram berfungsi sebagai media yang efektif untuk penyebaran informasi. Pada tahun 2023, aplikasi Instagram menduduki peringkat kedua, digunakan oleh 78% pemasar (Abidin et al., 2021).

Aplikasi yang mampu berbagi foto dan video ini meraih popularitas yang cukup besar pada tahun 2010, termasuk menggabungkan fitur-fitur seperti live streaming, Snapgram, dan IGTV di dalam platform Instagram. Instagram merupakan aplikasi untuk berbagi atau memperdagangkan foto dan video di akun pengguna, yang memudahkan penyimpanan gambar. Aplikasi ini juga memiliki fitur filter yang meningkatkan kualitas estetika foto atau dokumen yang diunggah (Dya Lestari et al., 2023).

Instagram memudahkan penyebaran informasi antar pengguna dalam jumlah tak terbatas. Seiring dengan perkembangan zaman, kemajuan teknologi akun Instagram semakin dikenal sebagai media pemenuhan kebutuhan informasi melalui gambar atau video yang dibagikan. Hal ini didasarkan pada kebutuhan akan informasi menurut Musfiah & Christiani (2020) yang mana kebutuhan informasi pengguna media sosial salah satunya adalah *Current Need Approach* yaitu

menggambarkan situasi dimana seseorang membutuhkan informasi tentang sesuatu yang spesifik. Jika seseorang mencari informasi tentang suatu kota, mereka mungkin mengikuti akun khusus yang menyebarkan informasi tentang lokasi tersebut.

Terdapat beberapa akun instagram di Daerah Tuban yang selalu update memberikan informasi mengenai berita seputar Tuban misalnya, akun @info_tuban, @asli.cahtuban, @tubannow, dan @tuban_.24jam. Dari banyak nya akun yang menjadi sumber informasi di Kota Tuban ini, akun @info_tuban memiliki pengikut paling banyak yakni mencapai 220.000 per Bulan November. Selain itu akun ini juga sudah terverifikasi centang biru, sehingga menunjukkan bahwa akun tersebut telah diakui secara resmi oleh *platform* sebagai sumber informasi yang autentik dan terpercaya. Keberadaan tanda ini juga mengindikasikan bahwa akun @info_tuban memiliki tingkat kredibilitas dan otoritas yang lebih tinggi dibandingkan dengan akun-akun serupa yang belum terverifikasi."

Akun @info_tuban memanfaatkan Instagram untuk menyebarkan informasi. Akun Instagram @info_tuban menyebarkan informasi tentang kota Tuban. Karena antarmukanya yang mudah digunakan, media sosial, khususnya Instagram, menjadi platform utama bagi pengguna untuk mendapatkan informasi. Melalui Instagram, pengguna mendapatkan informasi yang disesuaikan dengan minat mereka berdasarkan akun yang mereka ikuti. *Platform* ini tidak memerlukan keterampilan khusus untuk menggunakannya karena instagram dianggap sebagai

platform yang sangat baik untuk mendapatkan informasi yang diinginkan oleh konsumen (Meliza et al., 2020).

Menurut Alex Sobur (2003) Persepsi adalah cara di mana seseorang menerima, mengorganisasikan, dan menafsirkan informasi dari lingkungan mereka, serta bagaimana informasi tersebut mempengaruhi perilaku mereka. Yang mana persepsi ini memiliki indikator yakni seleksi, interpretasi, dan seleksi. Persepsi dinilai sangat penting yang nantinya akan menjadi faktor kepuasan *followers* dalam mengakses sebuah informasi pada akun Instagram @info_tuban ini (Putri, 2024). Jika *followers* merasa puas hal ini menunjukkan bahwa *followers* memiliki persepsi yang positif terhadap informasi yang telah mereka dapat. Dalam penelitian ini teori kepuasan pengguna yang digunakan adalah Teori pertama kali diperkenalkan oleh Elihu Katz pada tahun 1959 di dalam buku yang berjudul “*The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*” yang memiliki 4 indikator di antaranya, kebutuhan informasi, hiburan, identitas pribadi dan integrasi sosial.

Akun @info_tuban menjadi sumber yang utama bagi warga kota Tuban itu sendiri dalam mendapatkan informasi di Instagram. Akun yang memiliki jumlah *followers* sekitar 220.000 per November 2024 ini memberikan informasi-informasi terkini yang terjadi di daerah Tuban itu sendiri mulai dari informasi lalu lintas kecelakaan, berita terkini peristiwa lokal, agenda kegiatan daerah, pengumuman layanan publik, informasi umkm bisnis lokal, rekomendasi tempat wisata, konten edukasi, hingga postingan viral atau hiburan lokal.

Banyaknya informasi yang dibagikan juga mempermudah pengguna dalam menemukan informasi yang sesuai dengan mereka butuhkan. Sehingga pengguna dapat dengan leluasa mencari informasi yang dituju, *caption* yang terdapat di postingan akun tersebut juga cukup jelas guna membantu pengguna dalam mencari informasi yang terdapat di postingan unggahan fotonya (Arianti, 2017). Selain itu dengan meningkatnya jumlah pengguna media sosial, kebutuhan akan informasi yang akurat dan relevan semakin mendesak.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, akun Instagram @info_tuban secara aktif menyebarkan informasi seputar kondisi lalu lintas, kejadian lokal, lowongan kerja, dan pengumuman pemerintah di wilayah Kabupaten Tuban. Meskipun sebagian konten disampaikan dengan jelas, tidak semua mencantumkan sumber yang valid, sehingga menimbulkan respons kritis dari audiens. Akun ini dinilai cukup efektif dalam menyampaikan informasi lokal, namun transparansi sumber masih perlu ditingkatkan

Banyak pengguna yang sering kali merasa skeptis terhadap informasi yang mereka terima, terutama jika sumbernya tidak jelas. Hal ini menimbulkan pertanyaan kritis, sejauh mana persepsi *followers* terhadap informasi yang disajikan oleh akun @info_tuban berpengaruh terhadap kepuasan mereka sebagai pengguna sehingga hal ini menjadi masalah yang relevan untuk diteliti lebih lanjut. Pada salah satu postingan akun @info_tuban terdapat komentar yang menanyakan tentang sumber dari informasi yang telah disebarkan oleh salah satu *followers* akun @info_tuban. Para *followers* mungkin memiliki keraguan mengenai validitas dan akurasi informasi, terutama ketika sumber data atau berita yang diterbitkan tidak

secara jelas dicantumkan. Hal ini bisa mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap akun tersebut. Sehingga hal ini akan mempengaruhi kepuasan mereka dalam mengakses informasi di akun tersebut (Aime Melven et al 2022).

Berdasarkan hal tersebut, penulis mengangkat judul “Pengaruh Persepsi *Followers* Dalam Mengakses Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Akun Instagram @Info_tuban”. Pemilihan judul ini didasarkan pada fenomena meningkatnya peran media sosial sebagai sumber informasi utama bagi masyarakat, khususnya melalui akun-akun lokal seperti @info_tuban. Akun tersebut menarik untuk dikaji karena mampu membangun interaksi yang tinggi dan dipercaya oleh publik, sebagaimana ditunjukkan oleh status verifikasi (centang biru). Dengan demikian, penting untuk meneliti bagaimana strategi penyampaian informasi yang digunakan serta dampaknya terhadap persepsi dan kepercayaan audiens.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah : bagaimana pengaruh persepsi *followers* terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses informasi akun instagram @info_tuban?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui pengaruh persepsi *followers* terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses informasi akun instagram @info_tuban.

D. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada pembahasan mengenai pengaruh persepsi *followers* terhadap kepuasan pengguna dalam mengakses informasi pada akun

Instagram @info_tuban. Subjek dalam penelitian ini terbatas pada *followers* aktif dari akun Instagram @info_tuban yang telah mengikuti akun tersebut minimal selama tiga bulan dan memiliki pengalaman dalam mengakses informasi yang disediakan oleh akun tersebut. Penelitian ini memfokuskan pada dua variabel utama, yaitu persepsi *followers* sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Persepsi *followers* dianalisis menggunakan teori persepsi dari Alex Sobur (2003), yang mencakup tiga indikator utama yaitu seleksi, interpretasi, dan reaksi. Sedangkan untuk mengukur kepuasan pengguna, penelitian ini menggunakan pendekatan teori *Uses and Gratifications* dari Elihu Katz, dengan indikator yang terdiri dari kebutuhan informasi, hiburan, identitas pribadi, serta integrasi sosial dan interaksi.