

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Perkembangan Teknologi saat ini dimanfaatkan oleh praktisi humas sebagai media komunikasi baru, yaitu dengan menggunakan internet dalam melakukan kegiatannya. Keuntungan dari penggunaan internet bisa mengidentifikasi masalah dalam komunikasi dan bisa menembus ruang dan waktu dalam pemakaiannya. Ongo (2004:2) dalam bukunya *Cyber Public Relations-Strategi Membangun dan Mempertahankan Merek Global di Era Globalisasi* menjelaskan bahwa pada *new media* ini humas memiliki metode dan strategi baru yaitu dengan menggunakan internet sebagai sarana komunikasi dengan publik metode ini disebut dengan *cyber public relations*. Komunikasi melalui internet dianggap efektif dalam kegiatan humas karena menciptakan hubungan *one to one* dari pada media massa lain yang bersifat langsung. Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat menggunakan salah satu prodak internet yaitu media sosial.

Media Sosial merupakan struktur terpenting bagi organisasi, lembaga dan perusahaan saat ini. Media sosial dapat memberikan efek komunikasi yang dapat memudahkan publik untuk mencari informasi secara online dimanapun dan kapanpun. Informasi yang biasanya disebarluaskan oleh lembaga melalui media sosial sangat bervariasi, seperti memuat gambar, teks yang memiliki fungsi sebagai media komunikasi layanan informasi, hiburan, publikasi bagi publiknya. Media sosial juga dapat memberikan manfaat yang lebih besar pada lembaga karna dapat

memperkenalkan kepada publik secara luas. (Mardhatila, Jurnal Common, Vol 3 No.1, Tahun 2019) menjelaskan bahwa media sosial dapat meningkatkan brand lembaga melalui media sosial promosi pemasaran yang dapat diperluas, sehingga hasil promosi juga meningkat dan media sosial pada saat ini bukanlah sesuatu yang asing ditelinga masyarakat, saat ini perusahaan atau lembaga menggunakan media sosial untuk menyebarkan informasi terbaru ke publik. Pengaplikasian media sosial di kantor Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat merupakan sebuah wujud dari kebijakan lembaga untuk berkomunikasi dan menyebarkan informasi guna membangun citra positif kepada khalayak.

Media sosial memberikan perubahan baru yang cukup besar pada era saat ini, hadirnya media sosial mulai menggeser posisi para jurnalis, karena media menjadi salah satu kebutuhan utama saat ini bagi masyarakat. dengan adanya media sosial humas pemerintah dapat mengubah pandangan publik terhadap kinerja pemerintah karena semua informasi saat ini langsung disebarkan melalui internet (Mardhatila, Jurnal Komunikasi, Volume 4 No.1 Februari 2017.2) menjelaskan bahwa humas pemerintah sering dikenal sebagai penghubung utama antara rakyat dan pemerintah. Peran humas sebagai komunikator, fasilitator, dan desiminator yang berperan sebagai pembuka ruang publik dapat mendapatkan akses informasi yang transparan dan ketetapan konten berita. Jumlah media sosial instagram saat ini tidak hanya digunakan untuk kepentingan sendiri, namun mampu menguasai era digital saat ini.

Media sosial pasti sangat diperlukan sebagai media informasi oleh publik maka dari itu setiap lembaga mempunyai media sosial untuk terus memberikan

informasi terbaru. Dapat dilihat dari account instagram Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat @kanwilbpnjabar yang memiliki media sosial Instagram, praktisi humas Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat memanfaatkan media sosial instagram sebagai upaya membangun citra positif serta dapat menyebarkan informasi atau kegiatan yang dilakukan oleh lembaga sehingga dapat mempermudah publik untuk mencari informasi terutama dalam hal pertanahan.

Perkembangan suatu Instansi pemerintah yang baik di mata masyarakat tergantung dari bagaimana proses pengelolaan serta tujuan yang dibangun pada setiap lembaga, karena saat ini organisasi, lembaga ataupun perusahaan berlomba-lomba untuk mendapatkan citra positif di mata masyarakat salah satunya melalui media sosial. Dengan adanya media sosial maka informasi yang diperlukan masyarakat dapat diakses dengan mudah. Berdasarkan data pra penelitian yang dikutip dari instagram Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat. Dapat dilihat pada gambar di bawah pengikut yang dimiliki oleh Badan Pertanahan Nasional Kanwil Provinsi Jawa Barat sekitar 7.698 pengikut. Akun media sosial instagram terbilang cukup aktif karena memiliki 2.936 postingan dengan banyak video yang diunggah pada *feeds* instagram serta 76 *reels* video. Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat sering membuat konten video mengenai informasi terkini berupa kegiatan apa saja yang dilakukan dalam satu bulan terakhir. Menyampaikan informasi melalui media sosial instagram merupakan langkah yang dibutuhkan oleh masyarakat terkhusus informasi

mengenai Tata Ruang atau Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.

Gambar 1.1

Profile Instagram BPN Kanwil Provinsi Jawa Barat



Sumber: Instagram @kanwilbpnjabar, diakses pada 08 Oktober 2022

Data prapenelitian yang dilakukan peneliti terdapat tiga media sosial yang dimanfaatkan oleh Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat, media sosial tersebut ialah Instagram @kanwilbpnjabar, tiktok @kantorwilayahbpnjabar dan website atrbpn.go.id. ketiga media sosial tersebut cukup aktif dalam menggunggah informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat, akan tetapi media sosial Instagram lah yang lebih banyak diakses untuk menyampaikan informasi. Konten-konten yang diunggah pada Instagram @kanwilbpnjabar tidak

hanya mengenai foto akan tetapi ada pula berbentuk videografi, humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat membagikan setiap informasi. Konten yang dibuat oleh humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat berupa kegiatan, informasi tentang pentingnya sertifikat tanah, layanan pertanahan dan tata ruang, pentingnya sertifikat tanah serta kanal pengaduan dan masih banyak lagi informasi seputar pertanahan yang banyak melibatkan masyarakat. Terciptanya hubungan baik serta citra yang baik di mata masyarakat, perlu seorang praktisi humas yang mampu mengelola persoalan serta trend terbaru di masyarakat. Frazier Moore (1998) dalam bukunya *Public Relations* (Teori dan Praktek), menjelaskan bahwa pemikiran humas dalam pemerintahan mengacu pada dua fakta besar, pertama masyarakat memilikihan untuk mengetahui maka karena itulah para petinggi pemerintah mempunyai tanggung jawab guna memberi penjelasan kepada masyarakat. Kedua, ada kebutuhan bagi para petinggi pemerintah untuk menerima masukan dari masyarakat tentang persoalan baru dan tekanan sosial untuk memperoleh sebuah dukungan dan partisipasi masyarakat.

Data praobservasi tersebut menunjukkan bahwa hubungan masyarakat humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat telah mengelola media sosial Instagram dengan baik sehingga pada kesempatan meraih target *audiens* begitu banyak dalam penyebaran informasi kepada publik secara cepat. Media yang dibuat oleh Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat sangat berperan besar dalam melakukan komunikasi dengan publik sertadapat meningkatkan pelayanan informasi kepada publik secara efektif. Kanal pengaduan yang dilakukan Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi

Jawa Barat dengan memanfaatkan media internet melalui instagram yang digunakan untuk sarana publisitas mampu menampung aspirasi masyarakat.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat memiliki peranan penting serta interaktif guna menjaga dan memantau opini publik terhadap pemberitaan diberbagai media sosial juga membantu mencegah informasi *hoax* yang tersebar di media sosial. Segala pemantauan melalui internet ini seiring dengan perkemabngannya mayoritas masyarakat saat ini tidak bisa terlepas dari internet. Humas dapat memberikan semua informasi tentang program dan kegiatan pemerintah secara cepat dan tepat serta memperoleh masukan dari publik. Maka dari itu keunggulan internet dimanfaatkan oleh humas untuk mengkomunikasikan pesan organisasi kepada publiknya melalui salah satu produk internet berupa Instagram. Adanya penggunaan media sosial Instagram pada lembaga pemerintah, dalam penyampaian informasi kepada khalayak dilakukan oleh humas digunakan sebagai sarana mendapatkan informasi namun bisa juga menyampaikan aspirasi melalui media komunikasi bagi publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh Bagian Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat melalui media sosial yang dimiliki sebagai media penyebaran informasi., untuk itu peneliti mengambil judul “Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagian Humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan sebelumnya maka fokus penelitian adalah Pengelolaan Media Sosial Instagram Sebagai Upaya Membangun Informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat. Adapun pertanyaan penelitian yang menjadi fokus peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tahap *Share* (membagikan) konten pada media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana tahap *Optimize* (mengoptimalkan) pesan media sosial instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana tahap *Manage* (mengelola) informasi pada media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat?
4. Bagaimana tahap *Engage* (mengikutsertakan) publik pada media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun citra Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan pertanyaan penelitian sebagaimana diuraikan diatas maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tahap *Share* (membagikan) konten pada pengelolaan media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat
2. Untuk mengetahui tahap *Optimize* (mengoptimalkan) pesan media sosial instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat
3. Untuk mengetahui tahap *Manage* (mengelola) informasi pada media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat
4. Untuk mengetahui *Engage* (mengikutsertakan) publik pada pengelolaan media sosial Instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya untuk membangun citra Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan penelitian, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kegunaan baik secara akademis maupun praktis yang peneliti uraikan sebagai berikut:

E. Kegunaan Secara Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan ilmu komunikasi khususnya bidang Hubungan Masyarakat mengenai pengelolaan media sosial instagram sebagai media informasi publik yang diharapkan dapat dijadikan sebagai media informasi publik yang diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

F. Kegunaan Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan bidang Hubungan Masyarakat peneliti khususnya mengenai pengelolaan media sosial sebagai media informasi publik mengenai bagaimana praktisi humas dalam pengembangan teknologi informasi dalam mengelola media sebagai media informasi publik.

G. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti mengawali dengan menelaah penelitian terdahulu guna menemukan terobosan terbaru yang memiliki keterkaitan serta relevansi dengan penelitian yang dilakukan sehingga peneliti mendapatkan rujukan pendukung, pelengkap serta pembanding yang memadai sehingga penelitian ini lebih kaya dan dapat memperkuat kajian pustaka.

Pertama, penelitian ini ditulis oleh Mardhatillah Wardah, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bina Widya. Dengan judul “Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagiam Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru”. Fokus penelitian ini ialah melihat bagaimana pengelolaan website sebagai informasi publik, yang mana penelitian ini menggunakan proses manajemen humas pemerintah kota pekanbaru dalam pengelolaan website sebagai media informasi publik. Penelitian menggunakan model proses manajemen PR oleh Cutlip, Center and Broom yang mendeskripsikan *problem* atau peluang,

perencanaan dan pemograman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa mengumpulkan data dan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan analisis pemanfaatan website sebagai media inforasi publik yang mana dalam pengelolaan website nya, humas pemerintah kota pekanbaru sudah *me-launching* kan program pengaduan masyarakat di website sehingga tidak ada lagi sekretaris/humas dinas yang tidak paham akan penggunaan internet.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Renata Taniarza, Dadan Suherdiana, Herman. Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri sunan Gunung Djati Bandung, (Journal 2018). Judul penelitian ini adalah “Pengelolaan Informasi Melalui Website Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat”. Penelitian ini membahas tentang penerapan konsep *planning, organizing, actuating dan controlling* dalam website Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provisini Jawa Barat. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode studi kasus yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menuliskan suatu keadaan dan peristiwa yang kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan. Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa pelaksanaan pengelolaan website humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat terealisasi dengan mengembangkan *design* website, membuat konten berita dan kolom tambahan serta meng-update berita terkini seputar pertanian dan kedinasan.

Ketiga, penelitian yang ditulis oleh Wendy Andriyan, Sarwan Septiawan, Anisa Aulya. Universitas Raharja (journal: Vol 6, No 2, 2020) penelitian ini berjudul “Perancangan Website Sebagai Media Informasi dan Peningkatan Citra Pada SMK Dewi Sartika Tangerang”. Penelitian ini menggunakan metode field research (penelitian lapangan). Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil analisa penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah website yang dapat digunakan oleh media tambahan dalam penyampaian informasi dan promosi sebagai website sekolah.

Keempat, penelitian ini dilakukan oleh Ayu Fazriyani, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultas Ageng Tirtayasa, 2018. Penelitian ini berjudul “Pengelolaan Website dispورا.bantenprov.go.id Dalam Meningkatkan Citra Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Banten. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang mana dalam pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam. Hasil penelitian ini terdapat faktor pendukung dan penghambat pengelolaan website, faktor pendukungnya ialah komitmen pimpinan dan staf pengelola website, sedangkan faktor penghambatnya ialah kurangnya SDM pengelola website, serta kurangnya pendidikan dan pelatihan tentang pengelolaan website.

Kelima, penelitian ini dilakukan Rizky Nurul Syafa pada tahun 2019 dari Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung dengan judul “Pengelolaan Konten Instagram dalam Menjaga Citra Lembaga Analisis Kualitatif pada Humas PT. Dirgantara Indonesia” dengan menggunakan konsep *steppublic relations* dari Cutlip dan Center. Penelitian ini juga menjelaskan mengenai konten

instagram serta untuk menjaga citra perusahaan dan bagaimana mengelola media sosial agar dapat diminati public melalui media sosial Instagram.



Tabel 1.1

Penelitian terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
Mardhatillah Wardah, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bina Widya	Pengelolaan Website Sebagai Media Informasi Publik Pada Bagiam Humas dan Informasi Pemerintah Kota Pekanbaru	Deskriptif Kualitatif	Peneliti memperoleh kesimpulan bahwa yang dilakukan Humas Pemerintah Kota Pekanbaru telah melakukan analisis pemanfaatan website sebagai media inforasi publik yang mana dalam pengelolaan website nya, humas pemerintah kota pekanbaru sudah me-launching kan program pengaduan masyarakat di website sehingga tidak ada lagi sekretaris/humas dinas yang tidak paham akan penggunaan internet.	Sama-sama meneliti	Terdapat perbedaan teori serta lokasi tempat penelitian

Renata Taniarza, Dadan Suherdiana, Herman. (journal, 2018)	pengelolaan Informasi Melalui Website Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat	Megguna kan metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif	Pengelolaan informasi melalui website tersebut dimulai dengan dilakukannya upaya meningkatkan SDM yang kompeten pada bidang website serta cara pengelolaannya		Terdapat perbedaannya ialah dari lokasi penelitian, konsep yang digunakan
Wendy Andriyan, Sarwan Septiawan, Anisa Aulya.	Perancangan Website Sebagai Media Informasi dan Peningkatan	megguna kan metode field research.	penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah website yang dapat digunakan oleh media tambahan dalam penyampaian informasi dan promosi sebagai website sekolah	Sama-sama meneliti website sebagai media informasi	Terdapat perbedaan fokus penelitian serta lokasi dan teori yang digunakan.

	Citra Pada SMK Dewi Sartika Tangerang				
Ayu Fazriyani, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultas Ageng Tirtayasa	Penggunaan Website Portal Berita Sebagai Media Informasi Untuk Mahasiswa	Mengguna kan metode kualitatif	penelitian ini terdapat faktor pendukung dan penghambat pengelolaan website, faktor pendukungnya ialah komitmen pimpinan dan staf pengelola website, sedangkan faktor penghambatnya ialah kurangnya SDM pengelola website, serta kurangnya pendidikan dan pelatihan tentang pengelolaan	Sama sama menggunakan metode kualitatif	Lokasi penelitian serta fokus penelitian

			website.		
Mochammad Faizal, Muhammad Faqih Abdillah, Dea Ualia Sari I.M.S, Wahyu Setiadi, Denisha Octavia, Wulan Suhendar, Didit W	Penggunaan Website Portal Berita Sebagai Media Informasi Untuk Mahasiswa	Deskriptif Kualitatif	hasil yang didapat dalam penelitian ini berupa standar yang dapat digunakan untuk membuat website portal berita mahasiswa yang aktual dan terpercaya.	Menggunakan metode kualitatif	Terdapat perbedaannya ialah lokasi penelitian serta fokus penelitiannya.

H. Landasan Teori

Teori merupakan konsep awal dalam penelitian yang dibutuhkan dalam analisis yang mengidentifikasi suatu permasalahan yang ada atau memiliki konsep serta gagasan dengan model yang telah disusun secara sistematis yang mana data-data telah diimplementasikan untuk di analisis. Teori pada sosialisasi instagram dalam membangun citra lembaga khususnya pada Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat

Konsep yang dimaksud untuk memberikan referensi pada penelitian akan menjadi relevan pada penelitian yang bertujuan untuk membangun citra lembaga dengan judul pengelolaan media sosial instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya membangun informasi Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat dengan penggunaan teori dari Regina Lettre pada buku media sosial *How to Engage, Share and Connect* tahun 2015. Terdapat empat aspek yang memiliki kekuatan dari bagian masing-masing model tersebut. Hal ini memberikan kemudahan bagi lembaga ketika sebuah perusahaan atau lembaga memakai (*share*) serta dapat mengelola (*manage*) atau terlibat (*engage*) serta mengoptimalkan (*optimize*) pesan secara bersamaan.

Teori ini cukup tepat karena memiliki persamaan dengan tujuan penelitian dari mulai pengelolaan, pengaplikasian serta evaluasi. Tahap-tahap yang diharapkan mampu searah dengan teori *Them Circular Model Of Some Social Communication*. Berikut adalah penjelasan model teori sosial Instagram dari Regina Luttrell dalam buku Sosial Media (Regina, 2015:41)

Gambar 1.1



The Circular Model of SoMe Social Communication

(Social Media Regina: 2015)

a. *Share* (membagikan)

Share merupakan suatu jaringan yang dapat memperluas informasi lembaga sehingga apa yang disampaikan dapat menampung *audiens* yang luas dan membangkitkan kepercayaan publik pada lembaga.

b. *Optimize* (mengoptimalkan)

Optimize merupakan mengoptimalkan pesan yang telah dibagikan (*share*) kepada publik. Informasi yang *valid* menghasilkan citra yang baik juga bagi lembaga. Dalam mengoptimalkan pesan tidak semua pesan yang dibagikan kepada publik bisa diterima dengan baik, yang mana publik juga bisa membicarakan permasalahan yang ada di organisasi, lembaga atau perusahaan.

c. *Manage* (mengelola)

Manage merupakan tahap selanjutnya dari model *teori social the circular model of social communications*. Pada tahap *manage* memiliki tiga aspek penting,

diantaranya monitoring yang mana humas harus memantau aktivitas yang ada di media sosial serta apa saja yang sedang terjadi di media sosial, quick response dan *real time* memiliki ikatan yang kuat untuk mencegah perbincangan publik yang *negative* dan yang terakhir.

d. *Engage* (melibatkan)

Pada tahap ini humas wajib membawa publik dalam strategi komunikasi. Publik perlu membawa publik dalam strategi komunikasi dan perlu memberikan dampak yang besar untuk suatu lembaga.

I. Langkah-langkah Konseptual

1. Pengelolaan

Pengelolaan disebut sebagai manajemen yang mana secara etimologis manajemen berasal dari kata *manage*, *manage* sendiri berasal dari kata *manus* yang artinya *to control by hand*. Manajemen merupakan proses pengkomunikasian, pengorganisasia, pengendalian, perencanaan dan juga motivasi dimana dalam proses mengandalkan sumber daya yang efektif dan efisien untuk mencapai tujuan lembaga (Silalahi, 2017)

2. Media Sosial

Keberadaan media sosial merupakan suatu kemudahan untuk saat ini, keran pemanfaatam teknologi menjadi keharusan yang dikuasai oleh masyarakat dalam rangka memperluaks komunikasi media sosial juga menjadi salah satu cara untuk mempermudah memasarkan atau mencari informasi suatu produk atau lembaga. Sehingga dapat dikenal oleh publik. Kemajuan teknologi semakin berkembang

sehingga khalayak pun dituntut untuk mengikuti seluruh kemajuan yang ada disekitarnya. Zaman kini semua khalayak sangat memanfaatkan media berbasis internet hanya untuk mendapatkan sebuah informasi. Seorang humas pun harus bisa memanfaatkan media sosial ini untuk melakukan kegiatan kelembagaan. Media Sosial sendiri merupakan salah satu media internet yang banyak digunakan oleh seorang humas untuk menginformasikan suatu informasi kepada publik karena di instagram dapat memberikan informasi dengan beberapa bentuk seperti teks, foto, video.

3. Instagram

Setiap orang memerlukan aplikasi sesuai kebutuhannya, tentu publik mencari informasi disekitarnya melalui media yang ada. Instagram merupakan salah satu aplikasi berbasis android yang digunakan untuk mengambil video, foto serta dibagikan kepada seluruh khalayak pengguna instagram. Menurut Atmoko (2021: 10) instagram dengan berbagai bentuk foto dan video pada aplikasi mampu memberikan pemasaran yang luas.

J. Langkah-langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Wilayah Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta Nomor 586 40286. Alasan peneliti memilih tempat ini karena Kanwil Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat adalah salah satu lembaga pemerintahan non kementerian yang menggunakan media sosial Instagram sebagai media informasi publik. Alasan

peneliti melakukan penelitian di Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat karena peneliti melihat pada media sosial @kanwilbpnjabar sangat aktif serta konsisten dalam mengelola media sosial.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma merupakan apa yang perlu dipelajari, mengenai pertanyaan dan permasalahan apa yang harus ditafsirkan. Paradigma mampu diuraikan sebagai sudut pandang yang meneliti suatu fenomena atau gejala sosial. Penelitian ini menggunakan paradigma *constructivisme* (konstruktivisme) yang mana dapat dilihat setiap individu realistis. Dapat kita lihat bahwasanya saat ini pengelolaan instagram sebagai contoh realita yang terjadi masakini tidak hanya untuk individu tetapi untuk instansi atau perusahaannya juga. Ciri sebuah instansi yang memiliki identitas baik dimana melakukan pengelolaan instagram dengan baik guna mendapatkan *employer branding*. Menurut Thomas Kuhn (dalam Bajari, 2015: 8) menyebutkan bahwa paradigma menunjukkan cara kerja penelitian dari mulai merumuskan masalah dan menjawabnya dengan teori yang ada secara operasional. Hal tersebut menggambarkan kerangka kerja secara konseptual dari peneliti menjelaskan sebuah persoalan. Penelitian kualitatif berakar dari paradigma konstruktivisme, konstruktivisme secara epistemologi merupakan hasil konstruksi sosial. Pengetahuan manusia adalah hasil dari konstruksi yang dibangun dari proses kognitif melalui interaksinya dengan objek material. Von Grasselfeld dalam Elvinaro Ardianto menyatakan: “konstruktivisme menegaskan bahwa pengetahuan tidak lepas dari subjek yang sedang belajar mengerti. Konstruktivisme adalah salah satu filsafat

pengetahuan yang menekankan bahwa pengetahuan kita adalah konstruksi (bentukan) kita sendiri (Ardianto, 2007:154)”.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena pola pikir yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pola pikir induktif, pola yang hanya merumuskan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan rinci pada penelitian yang akan diteliti yang nanti akhirnya akan ditemukan pemecahan persoalan dari masalah yang bersifat umum yang penelitiannya menghasilkan kesimpulan.

Paradigma konstruktivisme merupakan ilmu sosial yang memandang secara metode ini dipandang tepat karena menciptakan interpretasi serta memahami berbagai macam pendapat secara subjek dan individu alasan yang mana untuk dapat memahami suatu fenomena. Penelitian ini menentukan pendekatan kualitatif untuk diterapkan pada proses pengelolaan media sosial instagram @kanwilbpnjabar untuk proses memnciptakan informasi Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat kepada publik internal dan eksternal yang mana penelitian ini melatarbelakangi peneliti terhadap pendekatan kualitatif. Wiratha dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi (2006: 134) mengungkapkan metode kualitatif disebut metode naturalistik, karena penelitiannya dilakukan dengan kondisi alamiah (*natural setting*), digunakan pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkasi pengelolaan akun instagram @kanwilbpnjabar sebagai upaya *employer branding*. Penelitian ini untuk mendapatkan fenomena yang dialami oleh subjek penelitian,

yang mana penelitian ini menggambarkan suatu permasalahan atau situasi tertentu sehingga peneliti dapat menggambarkan gejala atau peristiwa secara padat terhadap suatu fenomena yang ada tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. *Employer Branding* merupakan konsep atau proses meningkatkan citra serta mempertahankan reputasi perusahaan atau lembaga. Sehingga menjadi alasan peneliti untuk menggunakan metode deskriptif kualitatif agar penelitian ini memberikan penjelasan yang lebih komprehensif yang dilakukan @kanwilbpnjabar. Menurut Sugiyono (2008: 2) dalam bukunya Metodologi Penelitian Kualitatif Kuantitatif Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, sehingga melakukan penelitian memiliki cara dan strategi tertentu.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dapat memberikan data-data yang didapatkan dilapangan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif yaitu:

1. Data mengenai tahap membagikan pesan akun media sosial Instagram @kanwilbpnjabar
2. Data mengenai tahap pengoptimalan konten akun media sosial instagram @kanwilbpnjabar
3. Data mengenai proses tahap mengelola informasi pesan akun media sosial instagram @kanwilbpnjabar

4. Data mengenai mengintruksikan publik untuk pengelolaan pesan akun media sosial instagram @kanwilbpnjabar

b. Sumber Data

dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu sebagai berikut:

- a. Sumber Data Primer, sumber data primer merupakan sumber rujukan pertama dan utama yaitu staff bagian Humas Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat.
- b. Sumber Data Sekunder, data sekunder yang didapat dalam penelitian ini seperti data resmi dari Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat berupa literatur dan data penunjang dimana satu sama lain saling mendukung, yaitu buku-buku, makalah, tesis dan sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

5. Teknis Pengumpulan Informan

Informan dalam suatu penelitian merupakan individu yang dapat memberikan informasi mengenai fokus penelitian yang sedang diteliti, adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

- Sekretaris Subbag Humas Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat.
- Staff Karyawan Bagian Humas yang paham dan ikut terlibat dalam kegiatan *Public Relations* Online yang paham sesuai dengan penelitian yang dikaji yaitu mengenai pengelolaan.

6. Teknis Pengumpulan Data

a. Observasi Partisipatori Pasif

Penelitian ini melakukan observasi pasif mengenai penelitian atau terkait dengan tujuan yang diteliti. Dikarenakan fokus serta pertanyaan penelitian tidak dikerjakan langsung oleh peneliti hanya melalui pandangan dan penganalisis melalui kegiatan yang dilakukan oleh humas Badan Pertanahan Nasional Kantor Wilayah Provinsi Jawa Barat. Atas dasar inilah peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi pasif. Peneliti melakukan kunjungan langsung terhadap Kantor Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat yang dilakukan oleh peneliti mampu memberikan data yang lebih jelas serta akurat pada penelitian yang ingin diteliti, baik menggunakan konten-konten pada media sosial yang terjadi dilapangan. Teknik ini juga menerapkan sifat kooperatif penelitian agar data pada informan tetap terjaga baik itu secara pribadi atau data lembaga. Teknik observasi pasif ini untuk mengumpulkan data tujuan peneliti terkait tahap pembagian konten media sosial instagram, tahap pengoptimalan pesan, tahap pengelolaan informasi serta tahap mengikut sertakan publik pada instagram @kanwilbpnjabar

b. Wawancara Mendalam

Dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam terhadap informan yang telah ditentukan peneliti sebelumnya terhadap pengelolaan akun media sosial instagram @kanwilbpnjabar untuk membangun informasi publik. Pada teknik wawancara mendalam ini menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti diantaranya pertanyaan terstruktur dan pertanyaan tidak terstruktur.

Wawancara yang dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat dengan menerapkan *protocol* kesehatan, menggunakan masker dan mencuci tangan. Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengumpulkan data dari fokus permasalahan yaitu pada tahap pembagian konten media sosial instagram, tahap pengoptimalkan pesan, tahap pengelolaan informasi serta tahap mengikutsertakan publik pada media sosial Instagram @kanwilbpnjabar.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan proses bagian pengumpulan data yang membentuk *picture*. Menurut Sugiyono (2015:329) dengan dokumentasi dapat membuktikan bahwa informasi yang diperoleh adalah data yang valid, baik secara tulisan, dokumen atau arsip. Dokumentasi yang akan diterapkan pada penelitian ini adalah konten-konten yang ada pada akun instagram @kanwilbpnjabar. Dengan adanya dokumentasi, maka akan memperkuat penelitian yang peneliti lakukan.

7. Teknik Analisa Data

Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dari data yang diolah menggunakan metode wawancara, observasi pasif dan dokumentasi serta diperkuat dengan teori yang digunakan. Pada tahap analisis ini data dimulai dari pengumpulan data yang telah didapatkan melalui metode yakni disusun, dipilih dan dipelajari lalu dilakukan penarikan kesimpulan agar mudah dimengerti. Pada teknik analisa data

menggunakan tahap analisis data menurut Miles dan Huberman (1992:16) dalam bukunya Analisis Data Kualitatif, yaitu:

a. Reduksi Data

Analisis data akan dilakukan dengan tahap merangkum, mengolah pokok serta memfokuskan terhadap data yang bertujuan untuk penelitian dalam menentukan data, tema dan pola secara jelas, karena data yang diperoleh dari informan mengenai pengelolaan media sosial instagram @kanwilbpnjabar akan dipilih oleh peneliti dan peneliti hanya memfokuskan permasalahan yang peneliti ambil pada tahap *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage*.

b. Penyajian Data

Data atau pesan yang telah terorganisir dibuat ke dalam beberapa kategori dalam permasalahan penelitian mengenai *share*, *optimize*, *manage*, dan *engage*. sehingga mudah dipahami. Media sosial instagram @kanwilbpnjabar dengan adanya tujuan pada tahap pengelolaan data ini maka informasi untuk mendapatkan data lebih kuat.

8. Penarikan Kesimpulan

Apabila data yang diperoleh sudah terorganisir sesuai dengan permasalahan peneliti maka tujuan yang peneliti harapkan telah berhasil mengenai penelitian tersebut, dari data yang telah terorganisir maka peneliti akan membuat kesimpulan dan menjabarkan keseluruhan data sesuai dengan maksud dalam penelitian sehingga tujuan dari permasalahan dapat dilihat mengenai pengelolaan media sosial Instagram pada Badan Pertanahan Nasional Provinsi Jawa Barat sebagai upaya untuk membangun informasi yang efektif.

9. Rencana Jadwal Penelitian

Tabel 1.2

Rencana Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan					
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1.	Observasi Dan Pengumpulan Data						
	Pengumpulan dan Penyusunan Data Proposal Penelitian						
	Bimbingan Proposal Penelitian						
2.	Usulan Penelitian						
	Sidang						
	Revisi						
3.	Penyusunan Skripsi						
	Analisi dan Pengolahan Data						
	Penulisan Skripsi						
	Bimbingan Skripsi						
4.	Sidang Skripsi						
	Bimbingan Akhir Skripsi						
	Sidang Skripsi						
	Revisi Skripsi						



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG