

# **Pemanfaatan Media Sosial *Facebook* Sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Tuban**

**Esti Destya Manggala<sup>1</sup>, Herlina Kusumaningrum<sup>2</sup>, Widiyatmo Ekoputro<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Ilmu Komunikasi, Universitas 17 Agustus Surabaya

[<sup>1</sup>manggalaxiv@gmail.com](mailto:manggalaxiv@gmail.com), [<sup>2</sup>herlinakusumaningrum@untag-sby.ac.id](mailto:herlinakusumaningrum@untag-sby.ac.id), [<sup>3</sup>widiyatmo@untag-sby.ac.id](mailto:widiyatmo@untag-sby.ac.id)

## ***Abstract***

*The study aims to provide an overview of the use of social media, specifically Facebook as an alternative medium for providing information and was conducted by PR Samsat Tuban. The theory used in this study is the theory of media wealth by Richard L. Daft and Robert H. Rengel. qualitative descriptive approach. The data obtained came from interviews with selected sources and actual data obtained. data validity technique using source triangulation. Data collection using interview techniques, observation, and detailed documentation for Samsat Tuban outreach, using three communities in Tuban Regency, East Java as support, and testing the validity of the data increased. This study uses primary and secondary data sources. The results of this study indicate that the use of social media, specifically Facebook as an alternative medium provides information to people in Tuban who need information about Samsat Tuban. In providing information, PR Samsat Tuban has two ways to provide information: through photographic content or images and videos.*

**Keywords :** *Media utilization, Alternative, Public Relation.*

## **Abstrak**

Penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran tentang penggunaan media sosial Facebook sebagai media alternatif dalam memberikan informasi yang dilakukan oleh Humas Samsat Tuban. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kekayaan Media oleh Richard L. Daft dan Robert H. Rengel. Pendekatan deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh berasal dari wawancara dengan sumber terpilih dan data aktual yang diperoleh. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi rinci untuk penjangkauan Samsat Tuban, menggunakan tiga komunitas di Kabupaten Tuban, Jawa Timur sebagai pendukung, dan pengujian keabsahan data meningkat. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial Facebook sebagai media alternatif memberikan informasi kepada masyarakat di Kabupaten Tuban yang membutuhkan informasi tentang Samsat Tuban. Dalam memberikan informasi, Humas Samsat Tuban memiliki dua cara untuk memberikan informasi melalui konten fotografi atau gambar dan video.

**Kata Kunci:** Pemanfaatan Media, Alternatif, Humas.

## **Pendahuluan**

SAMSAT berdiri pada tahun 1974 merupakan sebuah layanan administrasi yang dibuat untuk memenuhi dan mempercepat layanan keperluan masyarakat yang dimana pelayanan tersebut diselenggarakan satu gedung. Salah satu pelayanan yang diadakan adalah layanan pengurusan dokumen kendaraan bermotor. SAMSAT Kabupaten Tuban memiliki Sub Bagian HUMAS SAMSAT Tuban yang memiliki tugas untuk memberikan dan menyebarkan informasi kepada masyarakat terkait pengurusan kendaraan bermotor dan pengurusan terkait perpajakan kendaraan bermotor. Namun, pada saat ini informasi mengenai pengurusan kendaraan bermotor dan perpajakan kendaraan bermotor bisa didapatkan dengan mudah tanpa

harus datang ke SAMSAT Tuban hanya untuk mendapatkan informasi, saat ini informasi bisa didapatkan di media sosial *Facebook*. HUMAS SAMSAT Tuban memiliki sebuah *Facebook Page* yang dibuat pada 3 September 2017 dan diberi nama KB SAMSAT Tuban.

Menurut Chris Brogan (2010) penggunaan media sosial adalah seperangkat alat komunikasi dan kolaborasi yang memungkinkan berbagai jenis dialog yang sebelumnya tidak tersedia untuk masyarakat umum. (Liedfray, 2022). Sebelum *Facebook Page*, dibuat masyarakat sulit mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pengurusan kendaraan bermotor dan pembayaran perpajakan. Masyarakat harus datang ke kantor SAMSAT Tuban dan menuju ke papan informasi jika ingin mendapatkan informasi. HUMAS SAMSAT Tuban menggunakan media sosial *Facebook* untuk menyebarkan informasi seputar pengurusan kendaraan bermotor dan pembayaran perpajakan, hal ini dilakukan untuk mempermudah penyebaran informasi kepada masyarakat tanpa harus datang ke SAMSAT Tuban hanya untuk mendapatkan informasi. Penggunaan media sosial ini dirasa cukup efektif untuk menyebarkan informasi kepada masyarakat yang memerlukan informasi mengenai SAMSAT Tuban.

Saat ini *Facebook Page* dari SAMSAT Tuban dikelola oleh HUMAS dari SAMSAT sendiri dan sampai sekarang masih aktif untuk memberikan informasi terkait pengurusan dokumen kendaraan bermotor. *Facebook Page* tersebut tidak hanya memberikan informasi yang berkaitan dengan pengurusan dokumen kendaraan bermotor, namun *Facebook Page* tersebut juga sering memberikan informasi terkait kegiatan yang akan berlangsung di Kabupaten Tuban, Jawa Timur dan perayaan festival tahunan. Saat ini, *Facebook Page* tersebut berkembang dan sekarang memiliki jumlah *Followers* sebanyak 8.175 (21 Mei 2022) dan sampai saat ini terus mengalami penambahan *Followers*. Fokus penelitian ini adalah bagaimana cara Humas Samsat memanfaatkan media sosial *Facebook* sebagai media alternatif dalam memberikan sebuah informasi yang berkaitan dengan Samsat Tuban.

## **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan adalah kualitatif. Studi ini dirancang untuk menemukan, dan menjelaskan manfaat dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau dengan pendekatan kuantitatif. (Saryono, 2010). Saat melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan paradigma interpretasi saat melakukan kegiatan ini. Paradigma ini adalah cara pertama untuk mengenali, berpikir, menilai, dan mengeksekusi sesuatu yang spesifik tentang realitas. (Harmon dalam Maleong. 2004:49). Paradigma Interpretif bertujuan untuk upaya untuk mengetahui sebuah penjelasan tentang sebuah peristiwa sosial atau budaya yang diawali pada pandangan dari pengalaman individu yang sedang diamati. Subjek yang dimaksud adalah seorang informan yang memiliki sebuah informasi atau data yang dimana data dan informasi tersebut sangat berkaitan dengan penelitian ini. Penelitian ini menggunakan Objek SAMSAT Tuban sebagai bahan untuk diteliti, SAMSAT Tuban sendiri berlokasi di Jalan Teuku Umar no. 3, Kec. Tuban, Kab. Tuban, Jawa Timur. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber, antara lain observasi, hasil dokumentasi dan hasil wawancara, yang dijadikan sebagai data yang akan disajikan dengan menarik kesimpulan.

## **Hasil dan Pembahasan**

Peneliti menemukan beberapa temuan yang berhasil didapat saat melakukan wawancara dan observasi, temuan pertama adalah konten yang disebar melalui sosial media Facebook SAMSAT Tuban @KBSamsattuban lebih menggunakan jenis konten gambar atau foto dan video. Intensitas dalam aktivitas menyebarkan informasi kepada masyarakat sangat diperhatikan hal ini sebagai upaya untuk menjaga hubungan baik dengan masyarakat Kabupaten Tuban dan tentunya upaya untuk menjaga eksistensi dalam menggunakan media

sosial. Temuan berikutnya adalah bahasa baku dan bahasa tidak baku, dua jenis bahasa tersebut digunakan HUMAS SAMSAT Tuban dalam menggunakan media sosial sebagai media alternatif menyebarkan informasi dan dua jenis bahasa tersebut digunakan untuk menyebarkan informasi tertentu. Memanfaatkan media sosial tentu harus menggunakan bahasa yang baik dan tepat, agar masyarakat yang menerima informasi tersebut tidak mengalami miss communication.

#### **A. Kesegaran (immediacy)**

Kesegaran yang dimaksud adalah berfokus pada kemampuan media sosial untuk secara proaktif menginformasikan dan memungkinkan respons cepat dari pengguna media sosial. Kriteria ini sangat penting untuk proses komunikasi, karena penundaan dapat membuat informasi penting menjadi tidak relevan. Dalam hal ini memang HUMAS dituntut untuk memberikan informasi secepat mungkin kepada masyarakat agar informasi tersebut tidak terkesan basi atau sudah tidak relevan lagi. Jika masyarakat terlambat dalam menerima pesan, hal ini tentu akan merugikan masyarakat karena jika terlambat menerima pesan masyarakat akan mudah menerima berita palsu yang tentunya bisa merugikan masyarakat Kabupaten Tuban itu sendiri. Dalam aktivitas menggunakan media sosial, HUMAS SAMSAT Tuban memiliki intensitas dalam menyebarkan informasi di media sosial. HUMAS SAMSAT Tuban memberikan informasi paling tidak satu hari dua informasi untuk masyarakat Kabupaten Tuban. Informasi tersebut berkaitan dengan pengurusan kendaraan bermotor atau informasi yang tidak berkaitan dengan pengurusan kendaraan bermotor.

#### **B. Keragaman Isyarat (multiple cues)**

Dalam memberikan informasi kepada masyarakat, HUMAS SAMSAT Tuban memiliki konten sebagai bentuk pengaplikasian dalam menyebarkan informasi terkait pengurusan kendaraan bermotor dan pembayaran pajak. Konten yang dibuat ada beberapa macam, yaitu berupa himbauan dan pengumuman. Namun, terdapat beberapa konten informasi yang berasal dari repost dari akun BAPENDA Jawa Timur. SAMSAT Tuban sendiri lebih sering meng upload konten himbauan dan pengumuman yang berjenis foto atau gambar yang sudah diedit agar terlihat menarik. Konten pengumuman yang biasa disampaikan HUMAS SAMSAT melalui media seperti, pembayaran pajak secara online. Pembayaran pajak secara online sangat penting untuk menghemat waktu dan tenaga cukup dengan menggunakan aplikasi *j connect* masyarakat Kabupaten Tuban bisa melakukan pembayaran melalui rumah tanpa harus datang ke kantor SAMSAT Tuban. Informasi Himbauan yang diberikan HUMAS SAMSAT Tuban kepada masyarakat seperti hari libur pelayanan SAMSAT Tuban, hal ini sangat penting dan perlu persiapan untuk memberikan konten himbauan agar masyarakat tidak terlambat menerima informasi, jika terlambat masyarakat akan merasa dirugikan atas keterlambatan penyebaran informasi tersebut.

#### **C. Variasi Bahasa (language variety)**

HUMAS SAMSAT Tuban juga menggunakan dua jenis bahasa, yaitu bahasa baku dan bahasa tidak baku. Peneliti menemukan beberapa konten informasi baik yang berupa foto atau gambar dan video dengan menggunakan dua jenis bahasa tersebut. Peneliti menemukan bahasa baku lebih banyak digunakan oleh HUMAS SAMSAT Tuban saat menyebarkan informasi yang berkaitan dengan Gubernur Jawa Timur seperti kebijakan Gubernur Jawa Timur, peringatan Hari Jadi Provinsi Jawa Timur, dan penerimaan Penghargaan Kinerja terbaik dalam penyelenggaraan. Sementara itu bahasa tidak baku lebih banyak digunakan saat menyebarkan informasi yang berkaitan dengan

SAMSAT Tuban maupun tidak berkaitan sama sekali dengan SAMSAT Tuban, seperti pemutihan pajak kendaraan, pengumuman hari libur kerja SAMSAT Tuban, himbauan kepada masyarakat Kabupaten Tuban agar tidak terlambat membayar pajak, informasi hiburan nonton bareng pertandingan sepak bola dan informasi bebas denda pembayaran Pajak

#### **D. Facebook SAMSAT Tuban Ditinjau Dari Teori Kekayaan Media**

Facebook memiliki beberapa fitur menarik yang bisa digunakan oleh penggunanya, fitur menarik tersebut bisa menjadi fitur yang bisa membantu pengguna dalam menggunakan media sosial Facebook. Segala kemudahan juga ditawarkan di Facebook, seperti Facebook memfasilitasi Fitur Story, fitur tersebut biasanya berupa gambar atau foto dan video yang berdurasi 30 detik. Humas SAMSAT Tuban juga menggunakan fitur tersebut sebagai media dalam mempublikasi kegiatan SAMSAT Tuban selama bekerja. Video yang biasanya dipublikasi oleh SAMSAT Tuban adalah video publikasi kegiatan SAMSAT Keliling, dan kegiatan SAMSAT Tuban dalam melakukan pelayanan pengurusan kendaraan bermotor. Ragam Fitur yang dimiliki oleh Facebook ini sangat sejalan dengan Teori Kekayaan Media oleh Daft dan Robert H. Lengel (1984).

#### **E. Facebook SAMSAT Tuban Sebagai Media Alternatif Menyebarkan Informasi**

Sebelum SAMSAT Tuban menggunakan media sosial Facebook @KBSamsattuban, masyarakat Kabupaten Tuban cukup sulit mendapatkan informasi mengenai SAMSAT Tuban, masyarakat Kabupaten Tuban yang ingin mendapatkan informasi tersebut harus mengunjungi kantor SAMSAT Tuban. Seperti yang dirasakan Ghofur Ahsan (25 Tahun), sebelum SAMSAT Tuban memiliki akun media sosial, Ghofur Ahsan harus bertanya kepada tetangganya hanya untuk mendapatkan informasi seputar SAMSAT Tuban. Hal ini dirasa sangat menyulitkan masyarakat Kabupaten Tuban jika ingin mendapatkan informasi tentang SAMSAT Tuban. Sejak kehadiran akun media sosial Facebook @KBSamsattuban, dirasa sangat membantu masyarakat Kabupaten Tuban dalam mencari informasi mengenai SAMSAT Tuban. Masyarakat Kabupaten Tuban juga tidak perlu membuang tenaga dan waktu untuk mencari informasi seputar SAMSAT Tuban. Hal ini juga bisa mencegah berita hoax yang tentunya bisa merugikan masyarakat Kabupaten Tuban.

### **Penutup**

HUMAS SAMSAT Tuban menyebarkan informasi kepada masyarakat Kabupaten Tuban dalam gambar dan video yang disertai dengan *caption* guna memperjelas isi informasi yang disebarkan melalui media sosial Facebook. Pemanfaatan media sosial Facebook ini dirasa cukup membantu masyarakat Kabupaten Tuban dalam mendapatkan informasi yang diperlukan seputar pengurusan kendaraan bermotor dan pembayaran perpajakan kendaraan bermotor. Masyarakat Kabupaten Tuban tidak perlu kebingungan dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan atau bahkan sampai mengunjungi kantor SAMSAT Tuban. Walaupun begitu kadang ada masa dimana akun media sosial dari SAMSAT Tuban @KBSamsattuban tidak melakukan aktivitas dalam menggunakan media sosial Facebook, hal ini dikarenakan kurangnya dukungan perangkat dalam tubuh HUMAS SAMSAT Tuban dalam melakukan penggunaan media sosial Facebook @KBSamsattuban.

Kepada peneliti yang menggunakan penelitian ini untuk dijadikan rujukan atau acuan untuk diperhatikan data yang digunakan penelitian. Tentu penelitian yang sudah dilakukan ini

jauh dari kata sempurna dan tentunya memiliki kekurangan, direkomendasikan memiliki data yang lebih mendalam terkait faktor faktor yang diteliti, Bagi perusahaan atau Lembaga yang masih memiliki rasa bingung memilih media sosial yang digunakan, mungkin *Facebook* bisa menjadi pilihan karena memiliki jumlah pengguna yang lebih banyak dari pada media sosial yang lain.

### **Daftar Pustaka**

Andhara, R. S. (2019). *PERAN HUMAS DALAM MEMPUBLIKASIKAN KEGIATAN PEMERINTAHAN MELALUI MEDIA SOSIAL FACEBOOK DI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN KAMPAR* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU).

Liedfray, T., Waani, F. J., & Lasut, J. J. (2022). Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Ilmiah Society*, 2(1).

Muslim, M. (2018). Varian-Varian Paradigma, Pendekatan, Metode, dan Jenis Penelitian dalam Ilmu Komunikasi. *Media Bahasa, Sastra, dan Budaya Wahana*, 1(10).