

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Pendahuluan**

Teknologi semakin berkembang pesat setiap harinya. Tidak bisa kita pungkiri segala aspek kehidupan bersinggungan dengan kecanggihan teknologi. Jika dulu saat membeli makanan kita harus datang ke lokasi langsung namun saat ini kita dengan praktis bisa memesan lewat aplikasi dan pesanan langsung sampai ke rumah atau lokasi yang diinginkan. Hal tersebut sudah pasti mempermudah dan cukup menghemat waktu. Teknologi sendiri adalah seluruh sarana yang menyediakan barang-barang yang dibutuhkan bagi kelangsungan serta kenyamanan hidup manusia. Sebagaimana kita ketahui pemanfaatan teknologi pada setiap bidang berbeda-beda.

Di era perkembangan ini, banyak Orang yang menggunakan teknologi dalam aktivitas sehari-hari. Berbagai industri kemudian bergegas mengadopsi teknologi untuk mendukung operasionalnya. Secara umum, konsep rekayasa adalah ilmu yang mempelajari kemampuan merancang alat dan metode pengolahan yang membantu menyelesaikan berbagai tugas pekerjaan manusia. Teknologi hadir di berbagai bidang tergantung kebutuhan masyarakat. Jenis-jenis teknologi yang biasa ditemui dalam kehidupan sehari-hari adalah sebagai berikut:

1. Teknologi di bidang informasi
2. Teknologi Komunikasi

3. Rekayasa lalu lintas
4. Teknologi dalam pendidikan
5. Teknologi Kesehatan
6. Teknologi konstruksi
7. teknologi pertanian
8. Teknik Arsitektur
9. Kecerdasan Buatan (AI)

Dari berbagai macam jenis teknologi diatas, salah satunya yakni pada teknologi bidang informasi yang berkembang saat ini adalah internet. Internet merupakan sebuah teknologi informasi yang mampu menghubungkan banyak orang dan informasi dari mana saja di dunia. Internet dapat bermanfaat sebagai media pendidikan, penelitian, penyebaran informasi, bisnis, aktivisme politik, hiburan, penerbitan, dll. sebagai berikut:

Interconnected-Networking atau yang lebih dikenal dengan internet merupakan rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian. Teknologi ini membantu orang berkomunikasi satu sama lain dan menggunakan perangkat tertentu. Pria ini mungkin yang paling terkenal dalam kehidupan orang yang berbeda saat ini. Contoh teknologi komunikasi adalah aplikasi email, smartphone dan SMS serta jejaring sosial.

Media sosial adalah platform yang digunakan oleh banyak orang saat ini, terutama untuk berinteraksi, mengumpulkan, dan berbagi informasi secara luas dan cepat menggunakan teknologi yang diciptakan oleh Internet. Selama ini jejaring sosial menjadi populer bagi semua orang, hal ini menyebabkan

munculnya jejaring sosial baru yang memungkinkan orang bebas memilih jejaring sosial mana yang akan digunakan untuk memenuhi kebutuhannya, salah satunya adalah kepuasan informasi. Menurut Chris Heuer, penggunaan media sosial memiliki komponen 3C, diantaranya (Solis, 2010:263):

1. Konteks adalah pembentukan atau pembingkai pesan atau cerita
2. Komunikasi adalah tentang berbagi cerita dan kegiatan interaktif, termasuk mendengarkan, umpan balik, dan pertumbuhan.
3. Kolaborasi memfasilitasi dan menggabungkan atau mengumpulkan hasil kolaborasi melalui interaksi atau penjournalan.

Salah satu media sosial yang saat ini sangat populer adalah Instagram. Instagram berasal dari kata “instant” dan “gram”, “instant” mengacu pada kemampuan untuk menampilkan gambar dengan mudah dan “instant” dengan tampilan hampir seperti polaroid, membuat Instagram sangat menarik bagi para penggunanya. “gram” mengacu pada aktivitas jejaring sosial Instagram yang dapat dengan cepat berbagi informasi Atmoko (2012:28).

Instagram adalah media sosial yang digunakan oleh penggunanya sebagai sumber daya sosial untuk berbagi informasi berupa gambar, foto, video dan caption (Atmoko, 2012:28). Instagram adalah media sosial yang digunakan oleh penggunanya sebagai sumber daya sosial untuk berbagi informasi berupa gambar, foto, video dan caption (Atmoko, 2012: 28). Kebutuhan akan informasi merupakan hal yang terpenting bagi masyarakat saat ini, permasalahannya adalah ketika kebutuhan akan informasi tidak terpuaskan. Manusia mengandalkan informasi untuk memenuhi kebutuhan yang berbeda seperti menambah

pengetahuan, meningkatkan keterampilan, mengurangi ketidakpastian, mencapai kepuasan, dll.

Salah satu perusahaan yang memiliki Instagram adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirta Musi Kota Palembang. Dengan adanya *Instagram*, maka pelanggan bisa dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan praktis. Instagram mempermudah perusahaan dan pelanggan dalam berkomunikasi karena cukup menghemat waktu dan lebih fleksibel dalam pemberian informasi pada pelanggan. Perumda Tirta Musi Palembang memang memiliki media sosial lain seperti facebook dan twitter serta website, namun saat ini lebih banyak pelanggan yang mengakses atau menggunakan Instagram untuk melihat informasi terbaru.

Dari latar belakang diatas lah peneliti merasa tertarik melakukan penelitian mengenai “Optimalisasi Penggunaan Instagram Perumda Tirta Musi Sebagai Media Informasi Pelanggan”. Penelitian ini dirasa sangat perlu mengingat banyak pelanggan yang menggunakan Instagram untuk mencari dan mendapatkan informasi terkait suatu hal. Dan hal ini juga bisa menjadi referensi perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat dalam memberikan informasi kepada pelanggan. Sehingga dapat mencapai salah satu misi Perumda Tirta Musi Palembang yaitu mengutamakan kepuasan/kebahagiaan pelanggan dengan pelayanan yang lancar, aman, lengkap, tertib dan bertanggung jawab sehingga menjadi kebanggaan masyarakat dan pemerintah.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Peneliti mengidentifikasi tentang masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian berdasarkan judul penelitian yang telah ditetapkan yaitu :

1. Interaksi dengan pelanggan melalui kolom komentar di Instagram Perumda Tirta Musi
2. Content sesi tanya jawab atau kuis untuk menarik minat pelanggan atau followers Instagram Perumda Tirta Musi
3. Penggunaan fitur *Insta Stories* pada Instagram Perumda Tirta Musi
4. Faktor penghambat dalam penyampaian informasi kepada pelanggan Perumda Tirta Musi melalui media sosial Instagram

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah optimalisasi penggunaan Instagram Perumda Tirta Musi sebagai media informasi pelanggan.

### **1.4 Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dari hasil latar belakang diatas dapat penulis rumuskan Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami dan menganalisis peran penggunaan Instagram oleh Perumda Tirta Musi sebagai sarana informasi pelanggan termasuk beberapa tujuan lainnya, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Interaksi dengan pelanggan melalui kolom komentar di Instagram Perumda Tirta Musi

2. Untuk mengetahui dan menganalisis mengenai content sesi tanya jawab atau kuis untuk menarik minat pelanggan atau followers Instagram Perumda Tirta Musi pada
3. Untuk mengetahui dan menganalisis terkait penggunaan fitur Insta Stories pada Instagram Perumda Tirta Musi
4. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat dalam penyampaian informasi kepada pelanggan Perumda Tirta Musi melalui media sosial Instagram

#### **1.4.2 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini pada akhirnya diharapkan memiliki kegunaan teoritis dan praktis diantaranya sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis dalam penelitian ini diharapkan memperkaya pengetahuan keilmuan dibidang komunikasi pemasaran terkait marketing komunikasi menjadi ilmu multidisiplin penunjang semua bidang keilmuan

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis ini khususnya bagi PERUMDA Tirta Musi Palembang dapat memaksimalkan dan memajukan kualitas pelayanan baik dalam penginformasian dan kuluhan pelanggan melalui media social Instagram. Hal ini dapat menjadi acuan agar misi yang ingin dicapai yaitu melayani pelanggan PERUMDA Tirta Musi Palembang dengan prima.