

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era digital yang berkembang pada saat ini merupakan suatu dampak dari globalisasi modern. Dahulu kala yang serba terbatas sekarang dipermudah dengan adanya teknologi-teknologi canggih, sektor komunikasi dan informasi lah yang begitu pesat perkembangannya. Munculnya handphone menjadikan semua aktivitas kita sebagai makhluk sosial berjalan dengan sangat mudah, simple, serta lebih efisien. Seolah-olah menjadi kebutuhan primer yang wajib dipunyai oleh manusia, keberadaan handphone tidak terlepas dari adanya internet untuk menunjang penggunaan handphone tersebut, tanpa internet handphone tidak bisa digunakan. Adanya internet membuat pengguna handphone dengan mudah bisa merasakan kecepatan dalam penyebaran informasi yang dilakukan oleh media online.

Kemudahan dalam mengakses internet inilah yang membuat manusia bisa memperoleh informasi dimana saja dan kapan saja. Pergeseran ini pun menjadikan media online lebih banyak dipilih daripada media konvensional yang sudah ada terlebih dahulu seperti media elektronik (televisi dan radio), serta media cetak (koran, majalah, dan sebagainya).

Dari media online manusia dengan cepat dapat menerima informasi tentang peristiwa atau isu yang sedang ramai menjadi perbincangan dikalangan masyarakat luas informasi berita yang disediakan oleh media online juga mempunyai banyak pembahasan yang bisa kita temukan.

Dari banyaknya informasi yang bisa didapatkan dalam era globalisasi ini, salah satunya adalah informasi tentang material bahan pembangunan jalan jalan. Dimana beberapa tahun belakang cukup banyak pembangunan yang dilakukan mulai dari perumahan, taman, dan fasilitas publik lainnya. Bahan material yang cukup dikenal dan cocok untuk pembangunan perkerasan jalan pada area perumahan, taman, dan fasilitas publik adalah paving block.

Paving Block atau Conblock adalah produk beton pracetak yang terbuat dari campuran bahan bangunan seperti semen portland, pasir, batu screening, air dan material agregat lainnya. Industri paving block merupakan salah satu yang masuk kedalam kategori industri pengolahan barang dari semen yang saat ini banyak digunakan dibidang kontruksi seperti perkerasan jalan dan trotoar, lahan parkir, gudang, area terbuka seperti taman kota, area industri dan perumahan.

Karena produk yang dihasilkan bersifat ramah lingkungan dan ekonomis sehingga minat konsumen terhadap produk yang dihasilkan industri paving block terus meningkat. Aplikasi paving block pada pembangunan ruas jalan sudah banyak dijumpai diberbagai daerah, karena perkerasan kaku relatif lebih besar kemampuannya menahan beban, dan umur rencana lebih lama.

Dengan menggunakan paving block dinilai lebih ekonomis dari pada penggunaan perkerasa beton bertulang, paving block mudah dalam pekerjaan pemasangan, dan mampu menahan beban dalam batasan tertentu, serta konstruksinya relatif tahan lama.

Selain itu paving block mempunyai keunggulan sifat yang khas yang tidak dimiliki perkerasan lainnya yaitu kesan yang indah. Kesan yang indah ini terbentuk dari bentuk dan warna elemen paving block tersebut, sehingga dapat dibuat pola-pola yang menarik pada permukaan jalan. Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perkerasan jalan ini ialah Masterblock Indonesia yang merupakan perusahaan yang menyediakan produk untuk aplikasi proyek pengerasan jalan seperti paving block, grass block & kanstin.

Salah satu perusahaan yang memproduksi paving block untuk material bahan pembangunan perkerasan jalan adalah PT Masterblock Indonesia yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bahan bangunan khususnya pada bagian perkerasan jalan yang memproduksi beragam jenis paving block, Grass Block, Kansteen serta jasa pemasangan yang profesional.

PT Masterblock Indonesia sudah mulai memproduksi dan memenuhi segala kebutuhan proyek perkerasan jalan sejak tahun 2009. Berdasarkan survey yang dilakukan oleh Masterblock Indonesia pada tahun 2021, jumlah proyek perkerasan jalan yang sudah dilakukan oleh Masterblock Indonesia sebanyak 2684 proyek dengan persebaran wilayah pada pulau Jawa, Sumatera dan Kalimantan. Pada tahun 2022 jumlah proyek perkerasan jalan yang sudah dilakukan oleh Masterblock Indonesia sebanyak 1774 dengan persebaran wilayah pada pulau Jawa dan Sumatera. Dari hasil survey tersebut, jumlah proyek perkerasan jalan yang sudah dilakukan pada tahun 2022 menurun sebanyak 680. Berdasarkan hipotesis sementara, hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal. Seperti, pemilihan material perkerasan jalan lainnya yaitu aspal dan kurang

baiknya penyampaian informasi tentang Masterblock Indonesia karena jangkauan informasi yang terbatas dan kualitas informasi yang kurang maksimal.

Berikut ini jumlah proyek yang sudah dilakukan PT Masterblock Indonesia pada tahun 2022:

NO	Nama Provinsi	Jumlah Proyek
1	Banten	837
2	DKI Jakarta	503
3	Jawa Barat	367
4	Jawa Tengah	46
5	Jawa Timur	9
6	Sumatera Selatan	12
TOTAL		1774

Tabel 1.1 Data Proyek PT Masterblock Indonesia tahun 2022

Untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan, tentunya membutuhkan dukungan yang kuat dari sektor digital untuk meyakinkan masyarakat melalui informasi di internet. Tentunya sebuah perusahaan harus memiliki informasi yang berkualitas, valid dan dapat di percaya oleh khalayak. Kualitas informasi dari sebuah media perusahaan tersebut diharapkan mampu meyakinkan khalayak bahwa perusahaan memiliki produk yang tepat untuk memenuhi kebutuhan pada setiap proyek perkerasan jalan.

Jangkauan informasi yang luas merupakan satu hal yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjangkau khalayak sehingga semakin banyak proyek dari berbagai daerah dapat terbantu dalam penyediaan bahan material perkerasan jalan yang tepat dan dijangkau oleh perusahaan melalui media yang dimiliki oleh perusahaan.

Dalam suatu perusahaan ada yang disebut Publik Internal dan Public External, dimana untuk menghubungkan kedua publik tersebut dibutuhkan petugas Humas atau petugas *Public Relations* yang bertujuan untuk memberikan kepuasan terhadap semua pihak yang berkepentingan yaitu masyarakat umum, pegawai dan pimpinan perusahaan itu sendiri.

Pengertian *Public Relations* ditinjau secara etimologi berasal dari dua bahasa, yaitu Publik yang berarti sekelompok individu yang menaruh minat atau kepentingan yang sama terhadap suatu hal, dan suatu hal tersebut bisa berupa masalah, orang, produk, dan lembaga.

Menurut (*British Institute Of Public Relations* (1996:8) dalam Jefkins pada bukunya "*Public Relations*" menyebutkan bahwa *Public Relations* adalah keseluruhan upaya yang dilaksanakan secara terencana dan berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara suatu organisasi dengan segenap khalayaknya (1996:8). Dari definisi diatas maka peneliti memahami bahwa *Public Relations* "Upaya yang terencana dan berkesinambungan", ini berarti *Public Relations* adalah suatu rangkaian kegiatan yang di organisasikan sebagai suatu rangkaian kampanye atau program terpadu, dan semuanya itu berlangsung secara berkesinambungan dan teratur.

Jadi, *Public Relations* sama sekali bukanlah kegiatan yang sifatnya sembarangan atau dadakan. Tujuan utamanya adalah “menciptakan dan memelihara saling pengertian”, maksudnya adalah untuk memastikan bahwa organisasi tersebut senantiasa dimengerti oleh pihak-pihak lain yang turut berkepentingan seperti memberi Informasi yang jelas kepada publik eksternal terhadap perusahaan.

Oleh karena itu, perusahaan juga harus memahami setiap kampanye atau individu yang terlibat dengan khalayak atau publik. Untuk memberi informasi kepada publik eksternal, dibutuhkan penyajian informasi dengan kualitas yang baik, karena setiap informasi yang di keluarkan oleh perusahaan kepada publik akan mencerminkan citra perusahaan itu sendiri. Selain itu penyajian kualitas informasi yang baik juga akan semakin memudahkan pihak eksternal bisa mengenal dan memahami lebih jelas tentang perusahaan dalam sebuah kepentingan bisnis.

Di dalam instansi perusahaan tentu diperlukan sebuah media publikasi. Media publikasi merupakan upaya yang dilakukan untuk menyebarkan informasi bermanfaat dalam bentuk apapun seperti tulisan, foto, video, dan lainnya yang digunakan sebagai sarana iklan atau promosi sehingga khalayak menjadi tertarik. Dalam hal ini Masterblock Indoneisa memanfaatkan Instagram sebagai media publikasi untuk menyampaikan informasi kepada setiap followers dan non followers.

PT Masterblock Indonesia memiliki akun Instagram resmi bernama @masterblock_id. yang berisi konten informasi, promo, dan event yang dilaksanakan oleh PT Masterblock Indonesia. Media sosial Instagram ini diharapkan dapat memberikan edukasi, informasi yang bermanfaat bagi pengguna instagram sekaligus membangun citra positif bagi perusahaan.



Gambar 1.1 Postingan Akun Instagram Masterblock Indonesia

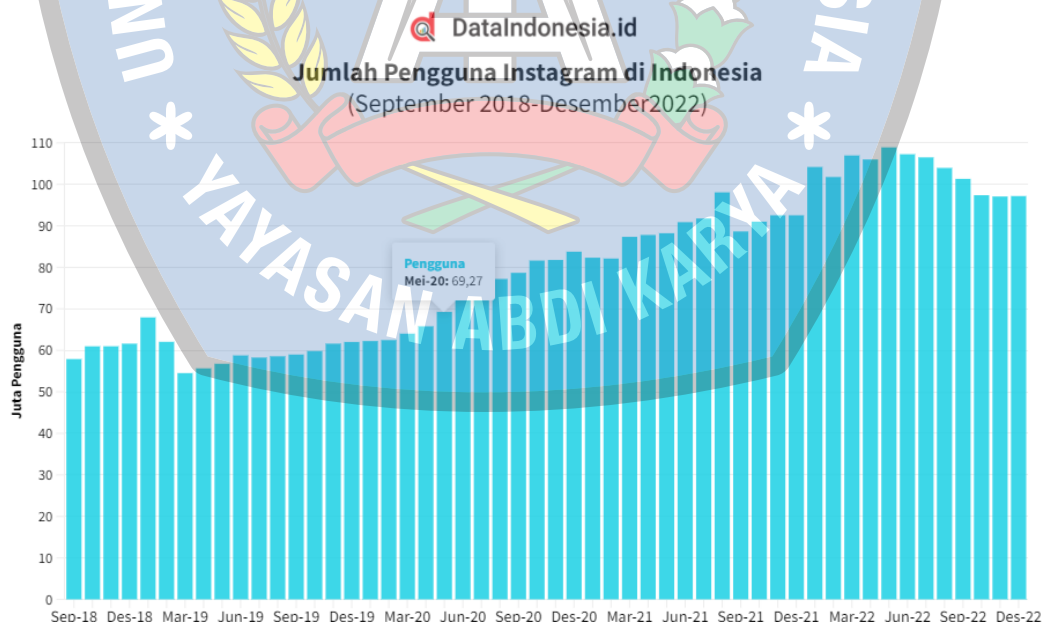
Sumber : https://www.Instagram.com/masterblock_id

Instagram menjadi salah satu platform yang paling banyak digunakan oleh masyarakat. Instagram digunakan untuk mencari informasi tentang apapun juga yang ada di internet. Melalui Instagram, manusia dapat terhubung satu dengan yang lainnya. Instagram menjadi 6 salah satu platform yang paling di minati oleh masyarakat sejak tahun 2012 sampai saat ini.

Instagram juga memiliki manfaat yang sangat luas, mulai dari sumber informasi, sumber pendapatan melalui konten, platform pengembang bisnis, dan berbagai macam manfaat lainnya dari instgram.

Platform Instagram juga digunakan oleh para pengusaha dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis yang mereka bangun. Tidak heran jika banyak perusahaan di Indonesia juga menggunakan platform instagram untuk menjangkau masyarakat yang luas melalui konten-konten yang mereka bagikan baik dalam bentuk foto, teks dan video yang mereka unggah dalam instagramnya, dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis yang dibangun.

Berikut ini merupakan jumlah pengguna platform instagram yang di ambil dari Hootsite.com melalui riset we are social pada tahun 2022.



Gambar 1.2 Data Pengguna Media Sosial di Indonesia

Sumber: Napoleon Cat.

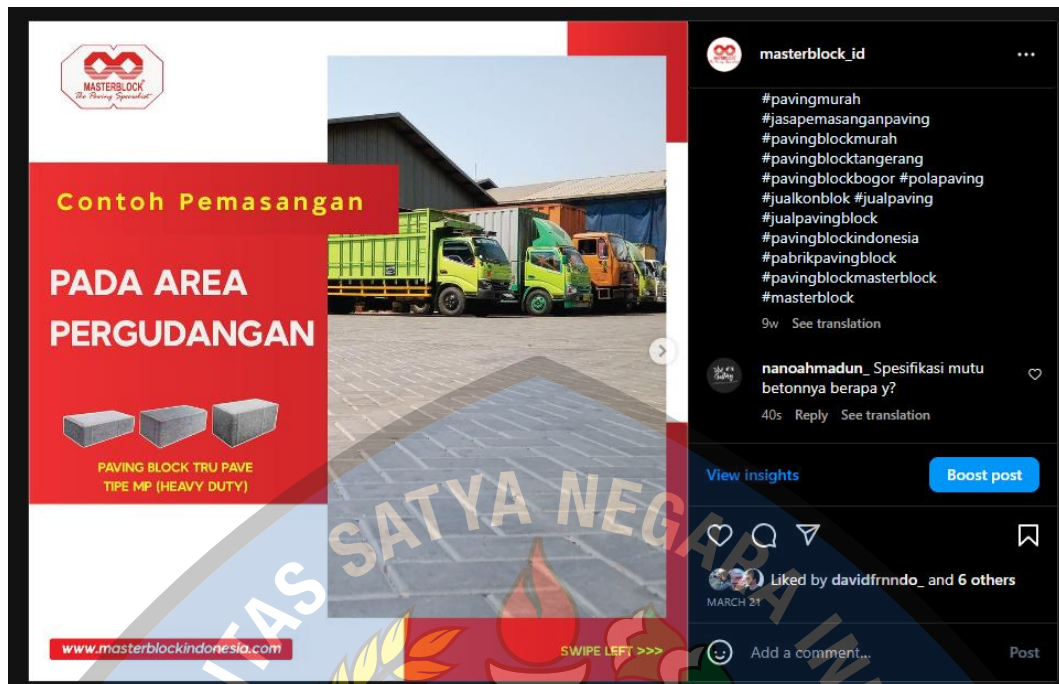
Selain menggunakan platform instagram sebagai media publikasi dalam mendukung kebutuhan pembangunan perkerasan jalan di indonesia. Masterblock Indonesia juga memiliki website untuk menyampaikan informasi seputar perusahaan dan layanan lainnya dan dapat diakses melalui tautan www.masterblockindonesia.com. Website ini merupakan platform utama yang digunakan oleh PT Masterblock Indonesia yang dinilai mempunyai efektivitas paling signifikan dibandingkan 1 platform lainnya.



Gambar 1.3 Portal Website Masterblock Indonesia

Sumber: www.masterblockindonesia.com

Dalam perkembangan Instagram Masterblock Indonesia, media publikasi tentu saja tidak selalu mendapatkan citra yang positif di mata followers dan masyarakat. Hal ini bisa terlihat dari cara pengelolaan akun Instagram @masterblock-id pada postingan yang di publikasi kepada seluruh followers dan non followersnya.

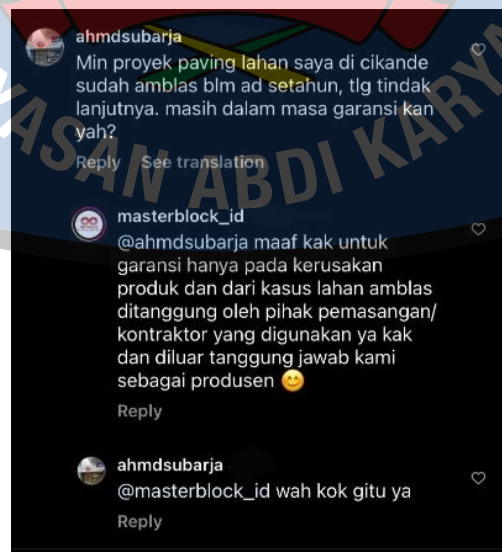


Gambar 1.4 Komentar Followers Instagram @masterblock_id

Sumber : https://www.Instagram.com/masterblock_id

Dalam perkembangannya, Instagram menjadi salah satu platform yang digunakan dan diandalkan sebagai media publikasi oleh PT Masterblock Indonesia untuk memberikan informasi seputar pengerasan jalan dan penyampaian informasi seputar perubahan ketentuan layanan, promo, hasil proyek, sampai tips-tips yang berhubungan dengan proyek pengerasan jalan. Tidak bisa dipungkiri bahwa berdasarkan data yang diterima dari survey Masterblock Indonesia pada bulan Desember 2022, menyatakan bahwa total proyek yang dilakukan PT Masterblock Indonesia terdapat penurunan dan setidaknya terdapat tiga faktor yang menyebabkan hal ini terjadi. Yaitu pertama, jangkauan informasi yang tidak luas sehingga seluruh Indonesia tidak mendapat

akses informasi seputar Masterblock Indonesia. Kedua, kualitas informasi yang disampaikan melalui Media sosial Instagram @masterblock_id yang diasumsikan kurang memiliki nilai kualitas informasi untuk menarik khalayak tertarik pada produk dari Masterblock Indonesia melalui sosial media seperti pesan dalam poster yang disampaikan tidak mudah di pahami, pesan tersebut tidak menggambarkan informasi secara utuh dan keseluruhan, Ketiga, respon dari pengelola akun Instagram @masterblock_id tidak maksimal, seperti keluhan-keluhan yang disampaikan di kolom komentar salah satunya oleh akun @nanoahmadun. Dalam postingan tersebut, sama sekali admin akun Instagram @masterblock_id tidak dapat memberkan jawaban atau tanggapan. Begitu pula contoh lain pada akun @ahmdsubarja yang sudah menjadi pelanggan dari Masterblock Indonesia kemudian berkomentar pada postingan Masterblock Indonesia lainnya karena kurangnya info yang spesifik sehingga menimbulkan keluhan dan citra yang kurang baik.



Gambar 1.5 Komentar Followers Instagram @masterblock_id

Sumber : https://www.Instagram.com/masterblock_id

Jika jangkauan informasi tidak dikembangkan, kualitas informasi tidak di perbaiki dan respon tidak maksimal maka tentu saja akan memperburuk dan berdampak pada citra dari PT Masterblock Indonesia di mata publik. Tentu hal ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan peminat untuk menggunakan produk paving block dari Masterblock Indonesia untuk proyek pengerasan jalan. Berikut merupakan data laporan keluhan yang diterima oleh PT Masterblock Indonesia pada bulan Oktober 2022 sampai April 2023.

Bulan	Jumlah Keluhan
Oktober 2022	54
November 2022	86
Desember 2022	190
Januari 2023	214
Februari 2023	106
Maret 2023	91
April 2023	85
TOTAL	826

Tabel 1.2 Jumlah Keluhan pada akun instagram @masterblock_id

Sumber: Data PT Masterblock Indonesia

Pada semestinya, Informasi yang diberikan kepada pengguna media sosial Instagram merupakan informasi yang berkualitas dan kemudian informasi yang didapatkan melalui media sosial instagram dapat menjadi sumber pengetahuan bagi pengguna media sosial. Karena instagram sebagai media informasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat indonesia dengan memberikan berbagai fitur yang menarik sehingga pengguna media sosial tidak merasa bosan dengan fitur yang itu-itu saja dan instagram saat ini menjadi fokus banyak perusahaan di Indonesia untuk digunakan sebagai pemenuh kebutuhan informasi dan menjadi media untuk membangun citra bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang di atas yang dijelaskan oleh peneliti, peneliti ingin mengetahui seberapa pengaruh kualitas informasi terhadap citra perusahaan PT Masterblock Indonesia berupa informasi yang di tampilkan di sosial media instagram dengan mengangkat judul **“Pengaruh Kualitas Informasi Pada Akun Instagram @masterblock_id Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan PT Masterblock Indonesia”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah **“Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Informasi pada akun instagram @masterblock_id Terhadap Pembentukan Citra Perusahaan PT Masterblock Indonesia?”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui besarnya Pengaruh Kualitas Informasi pada akun Instagram @masterblock_id dalam meningkatkan citra perusahaan PT Masterblock Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam bidang informasi dan komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat yang dapat dibagi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan dan pemikiran untuk perkembangan ilmu komunikasi khususnya Hubungan Masyarakat mengenai pengaruh Informasi dalam sebuah media sosial *Instagram*.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak yang berkaitan yaitu tim dari PT Masterblock Indonesia dalam hal penyampaian informasi kepada publik eksternal melalui *Instagram* Masterblock Indonesia.