

BAB I

PENDAHULUAN

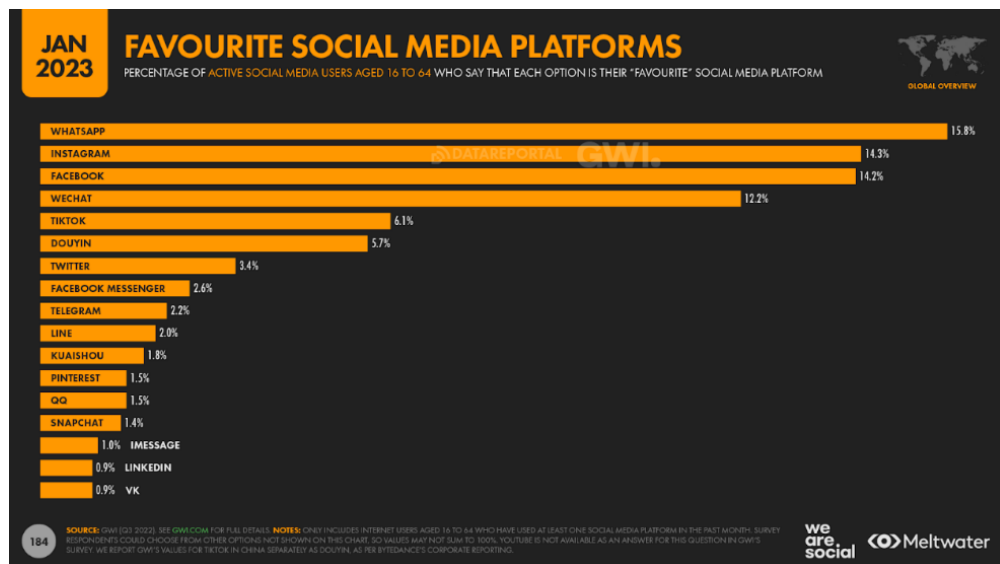
1.1 Latar Belakang

Media sosial saat ini telah menjadi bagian integral dari kehidupan modern, mengubah cara kita berkomunikasi, berinteraksi, dan mengakses informasi. Media sosial memungkinkan penggunanya berpartisipasi karena penggunanya dapat memberikan komentar positif dan negatif. Penggunaan teknologi komunikasi dan informasi yang memudahkan akses ke informasi, memberikan informasi, atau berfungsi sebagai alat untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Mutiah et al., 2022). Menurut informasi yang diperoleh dari *We are Social* dan *Hootsuite* per Januari 2023, terdapat sekitar 4,76 miliar pengguna media sosial di seluruh dunia, yang setara dengan 59,4% dari total populasi dunia. Sementara itu di Indonesia sendiri jumlah pengguna media sosial aktif mencapai 167 juta orang, atau sekitar 60,4% dari jumlah penduduk secara keseluruhan.

Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah juga telah berkembang pesat. Penggunaan ini bukan hanya sebagai saluran informasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendengarkan umpan balik, menyebarkan kebijakan, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Pemerintah di Indonesia juga telah mengatur pedoman

pemanfaatan media sosial oleh instansi pemerintah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012. Tren penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah saat ini juga semakin berkembang sebagai alat untuk memperkuat keterlibatan masyarakat dalam layanan publik. Penggunaan media sosial tidak lagi terbatas pada penyediaan informasi semata, namun juga sebagai saluran dua arah yang memungkinkan adanya interaksi aktif antara lembaga dan masyarakat.

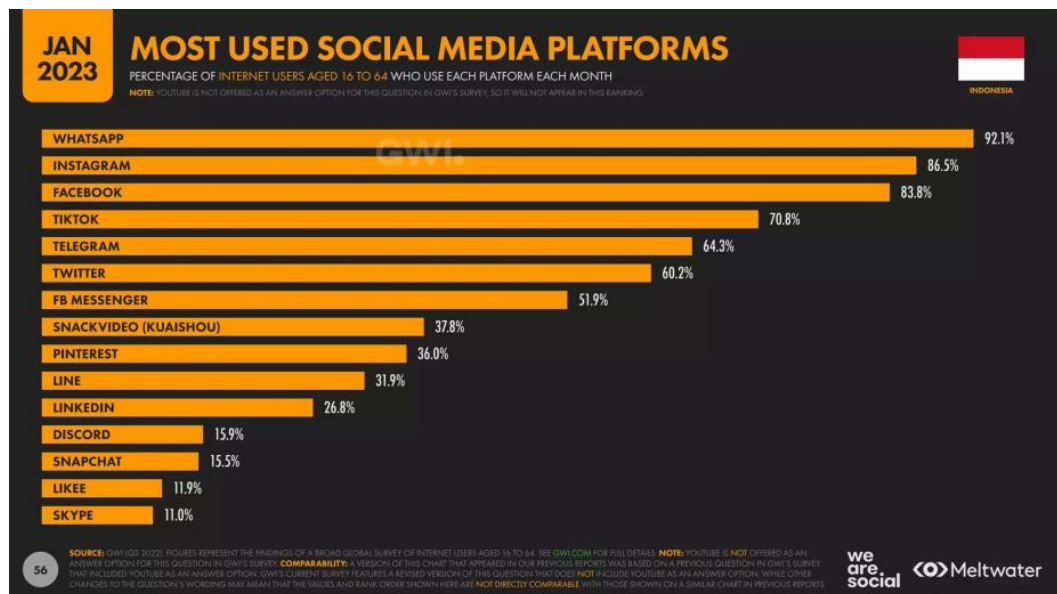
Gambar I.1 Grafik Media Sosial Paling Favorit di Dunia



Sumber: *We are Social* (Januari 2023)

Berdasarkan data pada gambar I.1, dapat dilihat bahwa *platform* media sosial Instagram menempati posisi kedua sebagai platform media sosial yang paling disukai di seluruh dunia setelah Whatsapp dengan persentase pengguna aktif media sosial Instagram pada rentang usia 16 – 64 tahun sejumlah 14,3% berdasarkan data pada Januari 2023.

Gambar I.2 Grafik Media Sosial Paling Favorit di Indonesia



Sumber: *We are Social* (Januari 2023)

Berdasarkan data yang diperoleh pada bulan Januari 2023, Instagram merupakan platform media sosial yang populer di Indonesia, terutama di kalangan pengguna berusia 16 hingga 64 tahun. Dengan persentase pengguna mencapai 86,5% dari total pengguna internet di Indonesia setiap bulannya, Instagram berhasil menduduki peringkat kedua sebagai media sosial yang paling sering digunakan di Indonesia. Hal ini membuktikan secara jelas bahwa saat ini penggunaan media sosial Instagram masih sangat diminati dan telah banyak digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia.

Sekretariat DJBC merupakan salah satu unit kerja di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang memiliki peran strategis dalam menyediakan dukungan administratif dan layanan terkait kebutuhan seluruh pegawai untuk mendukung kinerja di DJBC seperti urusan tata laksana organisasi, kepegawaian, keuangan, perbendaharaan, aset, perlengkapan, rumah tangga,

dan ketatausahaan umum lainnya. Pengguna layanan Sekretariat DJBC terdiri dari seluruh jajaran pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang saat ini didominasi oleh pegawai generasi milenial dan generasi Z yang berdasarkan data kepegawaian adalah sebanyak 80,85% dari total seluruh jumlah pegawai.

Instagram sebagai salah satu media sosial yang sangat populer terutama di kalangan generasi milenial muda (usia 27 – 34 tahun) dan generasi Z, yang mana menurut data dari *Goodstats* bahwa pengguna media sosial Instagram di tahun 2023 didominasi oleh generasi milenial muda dan generasi Z dengan persentase sebesar 61,1%, memiliki potensi sebagai media yang tepat bagi pemerintah dalam menyebarkan informasi kepada publik. Sekretariat DJBC telah memanfaatkan Instagram dengan nama pengguna @sekretariatbc dan jumlah pengikut aktif sebanyak 1.800 sebagai sarana untuk menyampaikan informasi layanan kepada seluruh pegawai DJBC, melayani pertanyaan terkait layanan kesekretariatan bagi seluruh pegawai DJBC, dan mempromosikan berbagai kegiatan seperti sosialisasi layanan.

Oleh karena itu, agar pengelolaan media sosial Instagram berjalan efektif dan kualitas layanan kesekretariatan dapat ditingkatkan, penting untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan kepuasan pegawai DJBC terhadap informasi layanan kesekretariatan DJBC yang disampaikan melalui akun Instagram @sekretariatbc. Kepuasan pengguna juga akan berpengaruh terhadap minat pengguna untuk kembali mengakses informasi layanan sehingga akan meningkatkan intensi memakai pengguna. Oleh karena itu, penting untuk melakukan sebuah penelitian guna mengevaluasi penggunaan Instagram

@sekretariatbc oleh Sekretariat DJBC dalam memberikan informasi terkait layanan kesekretariatan DJBC.

Menurut teori kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean, Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), dan Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat memengaruhi Penggunaan (*Use*) sistem oleh pengguna dan yang nantinya akan berhubungan dengan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (DeLone & McLean, 2003). Oleh karena itu, berdasarkan teori tersebut penulis berpendapat bahwa kepuasan pegawai DJBC terhadap Instagram Sekretariat DJBC saling berhubungan dengan frekuensi penggunaannya oleh pegawai, sehingga tujuan pengelolaan media sosial Instagram yaitu penyebaran dan keterbukaan informasi tercapai, dalam hal ini terkait informasi layanan kesekretariatan yang disampaikan oleh Sekretariat DJBC dapat diketahui oleh seluruh pegawai DJBC.

Berdasarkan uraian tersebut, Penulis tertarik mengkaji dan mengangkat pembahasan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan DJBC, yang akan dituangkan ke dalam suatu karya tulis tugas akhir dengan judul “DETERMINAN KEPUASAN PENGGUNA INSTAGRAM SEKRETARIAT DJBC TERHADAP INFORMASI LAYANAN SEKRETARIAT DJBC”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, permasalahan yang dibahas dalam penelitian Karya Tulis Tugas Akhir ini akan berfokus pada identifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Instagram terhadap informasi layanan kesekretariatan DJBC yang disajikan melalui akun @sekretariatbc. Pertanyaan kunci yang menjadi fokus penelitian ini adalah: Apa saja faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat DJBC?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat DJBC.

1.4 Ruang Lingkup Penulisan

Pada penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini, penulis berfokus pada beberapa hal, antara lain:

1. Profil Sekretariat DJBC beserta layanan apa saja yang diberikan;
2. Peranan media sosial Instagram Sekretariat DJBC sebagai media dalam menyebarluaskan informasi terkait layanan kesekretariatan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai;

3. Identifikasi serta analisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc dalam menyebarluaskan informasi terkait layanan kesekretariatan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.

1.5 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan Karya Tulis Tugas Akhir yang diharapkan penulis adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- a. Untuk pengembangan ilmu kehumasan dan layanan informasi khususnya mengenai peran media sosial Instagram dalam meningkatkan kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc.
- b. Instagram sebagai media informasi *online* sebagai landasan dan bahan referensi untuk mengkaji lebih lanjut mengenai informasi kesekretariatan diberikan dengan menggunakan media sosial.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yaitu:

- a. Memberikan informasi kepada pengelola media sosial Instagram Sekretariat DJBC dalam pengelolaan media sosial untuk meningkatkan kepuasan pengguna Instagram terhadap informasi layanan kesekretariatan.
- b. Sebagai masukan atau pertimbangan untuk meningkatkan kualitas media sosial Instagram di lingkungan Sekretariat DJBC sebagai media penyebaran

informasi dan berinteraksi dengan pemangku kepentingan dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang yang mendasari pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan penulisan, ruang lingkup pembahasan, manfaat dan sistematika penulisan yang digunakan dalam menyusun Karya Tulis Tugas Akhir ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini, Penulis akan menjelaskan dasar hukum, teori-teori, dasar pemikiran, asas-asas umum, dan pengertian-pengertian yang berkaitan dengan penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini. Penulis akan mendeskripsikan secara umum terkait Sekretariat DJBC sebagai salah satu unit yang melaksanakan kegiatan kehumasan dan pelayanan informasi kepada pihak-pihak terkait dan juga akan menampilkan profil terkait Instagram @sekretariatbc, sekaligus menyajikan data terkait layanan kesekretariatan yang diberikan oleh Sekretariat DJBC kepada seluruh pegawai DJBC. Selanjutnya teori yang akan digunakan penulis yaitu teori kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean tahun 2003, serta penulis juga akan menjelaskan tentang metode statistik SEM-PLS dalam rangka penggunaan aplikasi SmartPLS untuk pengolahan data kuesioner.

BAB III METODE DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, Penulis akan menggunakan berbagai sumber seperti buku, jurnal, artikel, data sekunder, peraturan perundang-undangan, serta karya ilmiah lain yang

mendukung penulisan Karya Tulis Tugas Akhir ini, serta menentukan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat DJBC. Selain itu, pada bab ini penulis juga akan memaparkan hasil penelitian berdasarkan metode penelitian yang digunakan yaitu survei kepada sampel responden pengikut aktif akun Instagram Sekretariat DJBC.

BAB IV SIMPULAN

Pada bab ini, penulis akan menarik kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan analisis pembahasan yang telah dilakukan terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Instagram @sekretariatbc terhadap informasi layanan kesekretariatan yang disediakan oleh Sekretariat DJBC.