

MAKNA NETIZEN JOURNALISM PADA AKUN TWITTER @e100ss

Ria Ayu Oktavia

Program Studi Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
riaayuokt@gmail.com

ABSTRAK

Twitter merupakan sarana media hiburan yang ranahnya akan terus mengalami perkembangan dari masa ke masa, salah satunya transformasi media hiburan menjadi media informasi. Dengan berbagai pembaruan fitur yang dimiliki, hal tersebut menjadi keunggulan bagi *netizen* untuk terus menggunakan *twitter*. Kemudahan dalam mengakses internet dapat dirasakan seluruh masyarakat sehingga dapat dengan mudah bertukar informasi. Seperti contoh, *netizen journalism* pada akun *twitter @e100ss*. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana makna peran *netizen journalism* pada pengikut media sosial *twitter @e100ss*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi model Alfred Schutz. Informan dalam penelitian ini adalah 6 orang *netizen journalism* yang peneliti ambil berdasarkan kriteria yang telah peneliti buat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengambilan data dengan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengikut *@e100ss* mendeskripsikan makna peran *netizen journalism* ialah pengguna internet yang melakukan aksi jurnalistik khususnya pada *twitter @e100ss*. Motif *netizen journalism* tersebut didasari oleh kebutuhan akan informasi.

Kata kunci: *netizen journalism, makna, twitter*

A. PENDAHULUAN

Radio yang merupakan media massa elektronik tertua dulunya digunakan sebagai media komunikasi saat peperangan. Namun seiring berjalannya waktu, radio bertransformasi menjadi media massa yang menyajikan hiburan. Sebuah survey dari Nielsen Radio Audience Measurement pada kuartal ketiga tahun 2016 menunjukkan bahwa 57% dari total pendengar radio berasal dari Generasi Z dan Millenials. Menurut data yang penulis peroleh dari asiawaves.net, di Surabaya terdapat 55 stasiun radio aktif yang terdiri dari radio pemerintah, komersil, swasta dan komunitas. Salah satu radio swasta yang akan peneliti bahas adalah Radio Suara Surabaya yang bernama lain Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya dengan frekuensi 100.0 MHz (Davies, 2017).

Radio Suara Surabaya (Radio SS) adalah sebuah stasiun radio terkenal di kota Surabaya yang mengudara pertama kali bersamaan dengan gerhana matahari total pada tanggal 11 Juni 1983. Radio SS mengklaim sebagai radio pertama di Indonesia yang menerapkan format radio news interaktif solutif atau informasi jalan raya dengan mengembangkan siaran interaktif yang berbasis

jurnalistik yang beberapa tahun kemudian diformulasikan sebagai “citizen journalism” (Suarasurabaya.net, 2020). Masyarakat yang berperan sebagai citizen journalism dapat melaporkan apa saja yang ada di sekelilingnya mulai dari informasi kehilangan, kemacetan lalu lintas, kriminalitas, jalan rusak, serta keluhan lainnya dalam program bernama Kelana Kota.

Radio SS mengembangkan segmentasi siarannya dengan membuat media sosial seperti facebook, instagram dan twitter, tujuannya tak lain untuk memudahkan masyarakat membagikan informasi serta menjadi lebih dekat dengan pendengarnya. Twitter merupakan salah satu teknologi berbasis microblogging yang biasa digunakan untuk berkomunikasi antar pengguna, menulis berbagai opini, membahas isu-isu yang terjadi, dan juga hiburan. Kemudiantwitter juga dimanfaatkan oleh Radio Suara Surabaya untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam mengetahui informasi terkini secara cepat.

Menurut Ronda Hauben dalam artikelnya berjudul “Netizen Journalism: The Emergence of New Forms of News that Can Improve the Policy Making Process” (Hauben, 2018), yang berarti jurnalisme netizen adalah sebuah kemunculan bentuk berita baru yang dapat meningkatkan proses pembuatan kebijakan. Dengan kata lain, artikel ini menjelaskan bahwa aktivitas jurnalisme yang dilakukan oleh warga internet terbukti menjadi alternative dalam memberikan varian informasi terkait suatu hal, peristiwa, atau kasus (Aziz, 2018). Seperti contoh, pada akun media sosial twitter Radio SS (@100ss), salah seorang pengguna memberikan sebuah laporan kecelakaan lalu lintas. Pengguna tersebut memberikan laporannya lengkap dengan gambar, penjelasan gambar, waktu, hingga tempat terjadinya kecelakaan tersebut. Pengguna tersebut dapat disebut sebagai netizen journalism karena secara langsung telah melakukan aktivitas jurnalistik di internet.

Hal tersebut kemudian menjadi permasalahan yang melandasi peneliti untuk mengetahui bagaimana makna peran netizen journalism pada twitter @e100ss serta apa motif yang mendasari perilakunya. Terlebih lagi, Radio SS tidak memberikan reward/imbalan untuk pengguna tersebut. Radio SS tampak sering pula merespon keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat untuk kemudian disampaikan ke pihak terkait.

B. KAJIAN PUSTAKA

Studi Fenomenologi

Fenomenologi berasal dari kata phenomenon yang memiliki arti kemunculan suatu objek, peristiwa maupun kondisi dalam sebuah persepsi seorang individu. Fenomenologi menggunakan pengalaman langsung sebagai cara untuk memahamo sebuah pengalaman atau peristiwa dengan cara mengujinya secara sadar melalui perasaan dan persepsi yang dimiliki orang yang bersangkutan. Sederhananya adalah pengalaman seseorang merupakan data utama dalam memahami realitas. Apa yang diketahui seseorang adalah apa yang dialaminya (Morissan, 2013).

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dari Alfred Schutz karena pada metode ini memiliki gagasan bahwa manusia memiliki 2 motif untuk

melakukan sebuah tindakan, yakni in order to motif dan because motif. Motif pertama, in order to motif melatarbelakangi seseorang melakukan suatu tindakan sebagai usahanya dalam menciptakan situasi dan kondisi yang diharapkan di masa mendatang. Sedangkan because motif mencangkup faktor-faktor yang menyebabkan seseorang melakukan tindakan tertentu (Iskandar & Jacky, 2015).

Schutz mengakui fenomenologi sosialnya mengkaji tentang insubyektivitas dan pada dasarnya studi mengenai intersubyektivitas adalah upaya untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti: Bagaimana kita mengetahui motif, keinginan, dan makna tindakan orang lain? Bagaimana kita mengetahui makna atas keberadaan orang lain? Bagaimana kita dapat mengerti dan memahami atas segala sesuatu secara mendalam? Bagaimana hubungan timbal balik itu dapat terjadi?

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dari Alfred Schutz. Metode ini peneliti gunakan untuk melakukan pengamatan yang bebas dengan informan dan mendekati diri pada situasi dan kondisi yang ada pada sumber data. Pada fenomenologi Alfred Schutz, melalui in order to motive nantinya akan diketahui motif yang mendasari perilaku seorang netizen journalism saat berinteraksi dengan twitter @e100ss. Peneliti juga meneliti aspek because of motive yaitu dengan melakukan teknik pengumpulan berupa dokumentasi.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Radio Suara Surabaya

Radio Suara Surabaya atau yang biasa disingkat SS ini mengudara sejak 11 Juni 1983 bersamaan dengan fenomena Gerhana Matahari Total. Diawal kemunculannya, SS sudah menerapkan format siaran jurnalisme radio dan menjadi radio swasta pertama Indonesia yang berkonsep radio informasi. Menempati frekuensi FM 100.55, SS memiliki filosofi siaran “News, Interaktif, Solutif” dengan makna, News artinya fokus produksi manfaat, Interaktif bermakna pola komunikasi yang multi arah, dan Solutif berorientasi dampak siaran yang wajib bermanfaat. Tahun 1994, SS mengembangkan siaran interaktif berbasis jurnalistik yang beberapa tahun kemudian diformulasikan sebagai Citizen Journalism, yang memiliki arti adalah pendengar yang secara sukarela menjadi reporter atau informan, dengan jumlah mencapai 330.000 di tahun 2009 (Suarasurabaya.net, 2020). Karena lingkup dan dampak siarannya melampaui peran radio secara konvensional, SS kemudian dikenal sebagai jembatan partisipasi publik dan inspirator kebijakan kota. Dikutip melalui situsnya, pada tahun 1999 Radio Suara Surabaya mengaplikasikan konvergensi radio siaran dengan internet melalui portal websitenya www.suarasurabaya.net.

Dampaknya, siaran SS semakin mengglobal melalui fasilitas radio online. Kemudahan mengakses kapan saja dan dimana saja membuat pendengar radio SS melengking tajam. Terlebih saat SS melakukan siaran 24jam dalam sehari tahun 2001, respon aktif pendengar dari seluruh penjuru dunia semakin

bertambah. SS kerap kali mendapatkan penghargaan baik penghargaan lokal, nasional hingga internasional (Mansur, 2019).

Bentuk usaha dan Nama: PT. Radio Fiskaria Jaya Suara Surabaya; Nama Panggilan: Suara Surabaya; Frekuensi: 100 FM; Alamat: Jalan Raya Bukit Darmo 22-24 Surabaya; Telepon: (031) 5683733; Website: www.suarasurabaya.net; Slogan: News, Interaktif, Solutif; Jangkauan: Kota Surabaya, Gerbang, Kertosusila, Pasuruan, Tuban, Bojonegoro, dan Jombang; Media Sosial: Instagram (@suarasurabayamedia), Twitter (@e100ss), Facebook (E100)

Visi dan Misi Organisasi

Visi: Radio Suara Surabaya adalah sumber pemberdayaan dan kegiatan demokratisasi masyarakat, melalui usaha kegiatan media massa yang mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan telekomunikasi.

Misi: Suara Surabaya, perusahaan media massa yang dituntut berkembang dengan mengandalkan kemajuan teknologi komunikasi dan telekomunikasi; Suara Surabaya, sentra informasi tentang Surabaya dan Jawa Timur; Suara Surabaya menyelenggarakan berbagai kegiatan pemberdayaan proses demokratisasi masyarakat; Suara Surabaya, sumber kehidupan dan kesejahteraan seluruh unsur karyawan yang bekerja untuk kemajuan bersama (Suarasurabaya.net, 2020).

Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti akan menjelaskan tentang makna dan motif-motif yang mendasari perilaku *netizen journalism* pada akun media sosial *twitter @e100ss* berdasarkan pendekatan fenomenologi Informan yang telah ditetapkan dalam penelitian ini diambil secara acak berdasarkan kriteria yang telah dibuat peneliti.

Pada Informan 1, menjelaskan bahwa informasi mengenai bagaimana sebuah media dapat membantu individu mencapai sesuatu yang diinginkan. Informan bernama Sanjaya melakukan perilaku yang terindikasi sebagai *netizen journalism* dilandaskan oleh kebutuhannya untuk memberikan dan mendapatkan informasi. Kebutuhan informasi yang dimaksud yakni ketika Sanjaya menanyakan tentang situasi kemacetan sebuah daerah yang ingin dituju. Dirinya mengaku melakukannya karena profesi pekerjaan yang mengharuskannya mengetahui kondisi kemacetan lalu lintas, informasi wisata dan lainnya. Hal tersebut murni dilakukannya untuk mendapat respon dari pengguna lain yang mungkin saja berada di daerah tersebut. Peneliti mengaitkan tindakan tersebut kedalam motif Informasi. Selain itu, Sanjaya menambahkan bahwa dirinya mengakses @e100 saat sedang memiliki waktu luang. Namun tidak menutup kemungkinan untuk mengaksesnya ketika dibutuhkan. Sanjaya menambahkan, melalui *twitter @e100ss* dirinya merasa terbantu dan menilai pelayanan yang diberikan sangat cepat. Menurut penjelasan pendekatan fenomenologi, seseorang dalam memaknai sesuatu akan selalu dilandaskan pada pengalaman pribadi. Informan 1 mampu memaknai tindakannya kedalam bentuk *netizen journalism* karena pengalamannya melakukan hal tersebut. Serta perilakunya dilandaskan karena kebutuhan akan informasi.

Pada **Informan 2**, dirinya tidak menyadari bahwa tindakan yang dilakukannya terindikasi kedalam bentuk *netizen journalism*. Berawal dari keingintahuannya tentang informasi pandemi Covid-19 yang saat itu sedang

trending. Namun jauh sebelum itu, Fanada sudah mengenal Radio Suara Surabaya lewat ayahnya yang juga merupakan pendengar setia Radio SS. Fanada merasa informasi yang diberikan SS selalu akurat serta mampu menjembatani aspirasi masyarakat dengan sangat baik. Terlebih dirinya pernah melakukan sebuah pengaduan kehilangan kendaraan bermotor dan mendapat respon yang sangat cepat melalui Radio SS. Fanada mengaku mengakses @e100 ketika dirinya membutuhkan informasi. S. Finn menyatakan motif seseorang menggunakan media dapat dikelompokkan kedalam kategori proaktif dan pasif. Fanada hanya mengakses @e100ss untuk mendapatkan informasi ketika dirinya hendak bepergian, dengan kata lain Fanada mencari informasi dari media berdasarkan atas kehendak, kebutuhan dan motif yang dimilikinya. Fanada menambahkan dirinya terhibur ketika sedang berinteraksi antar sesama pengguna lainnya, terlebih lagi jika sebuah cuitan memiliki banyak respon. Respon yang dimaksud adalah ketika mendapati cuitan yang berisikan keluhan khalayak, Fanada turut merespon dengan kalimat santai dan menghibur pembacanya. Baginya, hal tersebut memiliki keunikan tersendiri. Peneliti mengindikasikan motif yang dilakukan Informan 2 adalah Motif Informasi yang berkaitan dengan Motif Integrasi.

Pada **Informan 3**, Satrio mengakses *twitter* @e100ss dilatar belakangi oleh pekerjaannya yang banyak berada di lapangan. Satrio membutuhkan informasi lalu lintas sehingga butuh untuk mendapatkan informasi lalu lintas. Bentuk interaksi dengan @e100ss umumnya sebatas memberikan informasi kemacetan di beberapa titik dengan dilengkapi foto. Satrio mengaku tidak memiliki niatan apapun melakukan aksi jurnalisme, bahkan biasanya setelah melakukan kegiatan tersebut dirinya tidak pernah mengharapkan balasan atau *feedback* berupa *followers* atau ucapan terimakasih. Selain memberikan informasi, Satrio mengaku sering berkomentar di cuitan *netizen journalism* lainnya. Bahkan Satrio kerap kali melanjutkan interaksi tersebut via *direct message* guna mendalami informasi yang ingin ia ketahui. Satrio merupakan pengikut lama Suara Surabaya dan pengikut hampir di seluruh media sosial yang SS punya. Sesuai dengan asumsi pada pendekatan fenomenologi, pengalaman seseorang dapat menimbulkan persepsi sebuah pemaknaan.

Pada **Informan 4**, Ananto banyak melakukan pekerjaan di luar lapangan dan menghabiskan banyak waktu diatas kendaraan. Hal tersebut menjadi alasan dirinya selalu mendengarkan siaran Radio Suara Surabaya. Namun jika ia rasa informasi yang menjadi tujuannya tidak ada, Ananto akan mencari di media sosial *twitter* milik SS. Ananto mengatakan, jika sedang terjadi kepadatan lalu lintas dirinya kerap kali membagikannya di *twitter* @e100ss karena dapat ia lakukan sembari mengemudikan kendaraan. Dengan kemudahan fitur-fitur pada *twitter* juga menjadi alasan Ananto memilih *twitter*. Merasa informasi yang dibagikan direspon dengan baik oleh pihak SS maupun pengikutnya, Ananto sering melakukan tindakan *netizen journalism* tersebut.

Pada **Informan 5**, Satria mengaku pernah berinteraksi di *twitter* @e100ss saat dirinya belum *follow* *twitter* @e100ss. Lantas hal yang membuatnya memutuskan untuk *follow* yakni karena Satria kerap kali melihat teman sesama penggunanya sering *me-retweet* cuitan dari @e100ss. Hal tersebut membuat

Satria mengikuti *twitter* @e100ss. Bentuk informasi yang sering Satria bagikan adalah tentang kepadatan lalu lintas di sekitar tempat ia bekerja. Tindakan tersebut ia lakukan sewaktu-waktu jika memiliki waktu luang, tepatnya saat Satria telah selesai mengerjakan seluruh pekerjaannya. Memiliki ruang kerja di lantai atas membuat Satria dengan mudah melihat titik kemacetan, sehingga pihak SS merasa terbantu dan *me-retweet* cuitannya tersebut. Berdasarkan jawaban Satrio, peneliti menentukan bahwa dirinya memiliki Motif Informasi saat berperan sebagai *netizen journalism*.

Terakhir, **Informan 6** menggunakan *twitter* hanya sekedar membaca cuitan informasi di *twitter* @e100ss. Arum mengatakan, informasi yang ada di *twitter* selalu *update* dan responnya cepat. Informasi yang ingin dibaca dapat diakses kapan saja saat dibutuhkan. Arum mengenal Suara Surabaya sudah sejak lama, bahkan penyebukan tagline Suara Surabaya melekat menjadi cirikhas radio tersebut. Bagi Arum, *tagline* itu tak hanya sekedar *tagline*, namun benar-benar diterapkan. Arum mengatakan motifnya mengakses *twitter* @e100ss murni karena ingin mendapatkan informasi. Selain mendapatkan informasi, Arum merasa senang jika mendapati cuitan yang direspon dengan pengguna lain. Arum merasa terbantu dengan respon tersebut, seolah khalayak yang melakukannya didasari oleh hati yang tulus tanpa imbalan. Hal tersebut lantas membuat Arum melakukan hal yang sama dan menganggap dengan berinteraksi tersebut memiliki kesenangan tersendiri baginya dan dapat dijadikan.

Hasil wawancara yang telah peneliti lakukan kepada keenam informan, peneliti mengelompokkan masing-masing kedalam tiga buah klasifikasi versi peneliti berdasarkan bentuk interaksinya. Pertama, pada Informan 1 dan Informan 3 masuk kedalam klasifikasi berinteraksi dengan @e100ss karena kebutuhan akan informasi. Kedua, pada Informan 2 dan Informan 6 seringkali melakukan interaksi dalam bentuk sebuah keluhan atau pertanyaan-pertanyaan yang dialaminya. Ketiga, ialah Informan 4 dan Informan 5 yang masuk kedalam klasifikasi khalayak yang disebut dengan *netizen journalism*, atau dengan kata lain lebih sering memberikan informasi (Morissan, 2013).

Berdasarkan seluruh pembahasan diatas, maka motif *netizen journalism* dalam memaknai perannya memiliki 2 aspek yakni motif “untuk” dan motif “karena”. Motif “untuk” makna *netizen journalism* adalah sekelompok orang berada di internet yang melakukan aktivitas jurnalisme. Aksi jurnalisme tersebut berupa pemberian informasi seputar kemacetan lalu lintas dan dianggap membantu pengguna *twitter* lainnya. Sedangkan motif “karena” para pengguna *twitter* dalam memaknai *netizen journalism* yaitu sebagai pengisi waktu luang dan senang berbagi informasi yang bermanfaat.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian tentang makna *netizen journalism* pada akun *twitter* @e100ss ini, peneliti menentukan enam informan yang memiliki potensi kuat dalam penelitian ini. Kesimpulan dalam penelitian ini meliputi: Hampir seluruh informan penelitian ini asing dengan kata *netizen journalism*, dan berusaha mendefinisikan berdasarkan arti dari kata *netizen* dan *jurnalis* itu sendiri; Seluruh informan penelitian ini pernah berperan sebagai

netizen journalism dilandaskan atas 2 motif, yakni motif “untuk” dan motif “karena”. Motif “untuk” para netizen journalism tersebut karena dengan membagikan informasi tersebut harapannya berguna bagi pengguna lainnya dan mendapat respon yang berupa komentar. Sedangkan pada motif “karena”, pengikut twitter @e100ss menganggap radio suara surabaya sebagai sebuah solusi atas apa yang sedang dibutuhkan. Terlebih lagi informasi terkait warga Surabaya dan sekitarnya. Peneliti menyarankan agar dilakukan penelitian lanjutan untuk mengetahui motif yang ada pada netizen journalism secara objektif. Kemudian peneliti berharap penelitian ini dapat dikembangkan dengan metode penelitian lain misalkan dengan meneliti isi pesan pada netizen journalism.

DAFTAR PUSTAKA

- Aziz, M. A. (2018). Netizen Jurnalisme Dan Tantangan Dakwah Di Media Baru. *Islamic Communication Journal*, 3(2), 121. <https://doi.org/10.21580/icj.2018.3.2.3096>
- Davies, A. G. (2017). *Radio Stations in Indonesia*. Asiawaves.
- Hauben, R. (2018). Netizen Journalism The Emergence of New Forms of News that Can Improve the Policy Making Process. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1–15. <http://www.columbia.edu/~hauben/ronda2014/May2.pdf>
- Iskandar, D., & Jacky, M. (2015). Studi fenomenologi motif anggota Satuan Resimen Mahasiswa 804 Universitas Negeri Surabaya. *Jurnal Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 3(1), 1–12.
- Mansur, I. (2019). PESAN AKHLAK PADA RADIO SUARA SURABAYA (ANALISIS ISI). *Digilib Uinsby*, 8(5), 55. [http://digilib.uinsby.ac.id/38916/1/Iqbal Mansur_B71212065.pdf](http://digilib.uinsby.ac.id/38916/1/Iqbal%20Mansur_B71212065.pdf)
- Morissan. (2013). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa (I)*. Kencana media Group. Suaraturabaya.net. (2020). *Profile Radio Suara Surabaya*. <https://www.suaraturabaya.net/about/>