

## **Interaktivitas Akun Instagram @Balikpapanku Sebagai Media Informasi Nomor 1 Di Kota Balikpapan**

**Rifqy Wardana<sup>1</sup>, Nurliah<sup>2</sup>, Rina Juwita<sup>3</sup>, Harry Isra Muhammad<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup> Ilmu Komunikasi, Universitas Mulawarman Samarinda

Email: rifqywardana210@gmail.com, <sup>2</sup>nurliah.simollah@fisip.unmul.ac.id

**Abstrak-** Interaktivitas menjadi modal utama akun ini menjaga eksistensinya di era persaingan banyaknya akun lain yang semakin kompetitif. Untuk mewujudkan Interaktivitas yang relevan akun ini melakukan beberapa cara yaitu User to system User to User User to Document. Akun Instagram "Balikpapanku" berfungsi sebagai platform media sosial yang menyajikan informasi, promosi, dan interaksi mengenai kegiatan dan layanan di kota Balikpapan. Penelitian ini mengeksplorasi tingkat interaktivitas pengguna dengan akun tersebut, termasuk frekuensi komentar, like, dan share, serta pengaruhnya terhadap engagement dan kepuasan pengguna. Melalui analisis data kuantitatif dan kualitatif dari aktivitas pengguna, ditemukan bahwa konten yang relevan dan berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan partisipasi aktif dari pengikut. Interaksi yang kuat antara pengguna dan akun ini mencerminkan pentingnya konten yang menarik dan responsif dalam membangun komunitas online yang dinamis. Temuan ini memberikan wawasan tentang strategi terbaik untuk mengoptimalkan interaksi di media sosial dan meningkatkan hubungan antara bisnis atau komunitas dengan audiens mereka.

**Kata Kunci:** : Interaktivitas, Media Sosial, Instagram

**Abstract-** Interactivity is the main asset for this account to maintain its existence in an era of competition with many other accounts becoming increasingly competitive. To realize relevant interactivity, this account uses several methods, namely User to system User to User User to Document. The "Balikpapanku" Instagram account functions as a social media platform that provides information, promotions and interactions regarding activities and services in the city of Balikpapan. This research explores the level of user interactivity with the account, including the frequency of comments, likes, and shares, and its impact on user engagement and satisfaction. Through quantitative and qualitative data analysis of user activity, it was found that relevant and high-quality content significantly increases active participation from followers. This strong interaction between users and accounts reflects the importance of engaging and responsive content in building dynamic online communities. These findings provide insight into the best strategies for optimizing interactions on social media and improving relationships between businesses or communities and their audiences.

**Keywords:** Interactivity, Media social, Instagram

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi Informasi adalah sebuah teknologi yang berfungsi untuk mengelola dan memproses data. Proses ini mencakup berbagai aktivitas seperti mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data dengan beragam cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas tinggi. Informasi yang dihasilkan harus memenuhi kriteria relevansi, akurasi, dan ketepatan waktu, sehingga dapat digunakan secara efektif untuk berbagai keperluan, baik itu pribadi, bisnis, maupun pemerintahan. Selain itu, informasi yang dihasilkan juga memiliki nilai strategis yang penting dalam proses pengambilan keputusan.

Perkembangan teknologi informasi memperlihatkan bermunculannya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi ini, seperti *e-government*, *e-commerce*, *e-education*, *emedicine*, *e-laboratory* dan lainnya yang kesemuanya itu berbasiskan elektronika.

Perkembangan teknologi membuat pertumbuhan internet terus berkembang dan permintaan akan informasi dan pengetahuan juga merupakan faktor dalam pembangunan. Internet merupakan sebuah sistem komunikasi global yang menghubungkan komputer dan jaringan komputer di seluruh dunia. Hadirnya internet sebagai new media dalam komunikasi ini berfungsi sebagai penyebar informasi yang mudah dan cepat bagi masyarakat.

Menurut laporan terbaru dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah individu yang menggunakan internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221,6 juta orang. Data ini diperoleh dari survei yang dilakukan antara 18 Desember 2023 dan 19 Januari 2024. Persentase ini setara dengan sekitar 79,5% dari total populasi Indonesia pada tahun sebelumnya, yang berjumlah sekitar 278,7 juta orang. Terjadi peningkatan sebesar 1,31% dari tahun sebelumnya. APJII juga mencatat bahwa dalam kurun waktu enam tahun terakhir, terjadi peningkatan sekitar 14,70% dalam jumlah pengguna internet di Indonesia.

Salah satu cara pemanfaatan media sosial sebagai alat pemasaran adalah dengan mengunggah foto ke akun media sosial seperti Instagram, di mana konten tersebut dapat dilihat oleh pengikut akun tersebut, termasuk konsumen potensial. Rizky Nugraha (dalam Ardiansah dan Maharani, 2021). Menurut data terbaru We Are Social, WhatsApp menjadi aplikasi media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia pada Januari 2024 dengan mencapai 90,9% lalu pengguna Instagram menempati posisi kedua dengan proporsi pengguna 85,3%, diikuti Facebook 81,6%, dan TikTok 73,5%.

Salah satu akun Instagram yang memberikan berbagai informasi di kota Balikpapan yaitu akun @balikpapanku. Dengan konten-konten yang informatif dan relevan, akun ini secara konsisten memberikan berita terbaru, informasi acara lokal, dan juga tips-tips berguna seputar kehidupan sehari-hari di Balikpapan. Tak hanya itu, @balikpapanku juga menjadi



wadah bagi masyarakat untuk berbagi pengalaman, cerita, serta menampilkan keindahan dan potensi kota mereka. Dengan demikian, akun ini tidak hanya menjadi sumber informasi, tetapi juga memperkuat rasa kebersamaan dan identitas warga Balikpapan di dunia maya.

Akun @balikpapanaku juga memperoleh tingkat engagement yang lebih tinggi dari akun lainnya, perbandingan tersebut diperoleh dari penggunaan web *Phlanx.com*. Tingkat keterlibatan atau Engagement Rate diperoleh dari rata-rata likes dan komentar dari semua postingan sampai tanggal 27 Mei 2024 (tidak termasuk yang paling baru) dibagi dengan jumlah total pengikut, sehingga didapatkanlah hasil tersebut.

Setiap postingan dari akun @balikpapanaku selalu mendapat respons dari pengikut melalui kolom komentar. Admin akun ini menggunakan bahasa yang santai dan fleksibel, menciptakan interaksi dua arah yang terasa alami dan tidak kaku. Ini mencerminkan salah satu bentuk interaktivitas yang disebut user to user menurut McMillan. Internet berperan sebagai media yang memungkinkan komunikasi hampir seperti interaksi tatap muka berkat bantuan teknologi. Interaktivitas membuat komunikasi di internet menjadi lebih responsif dan efektif. Komunikasi dua arah ini menghasilkan interaksi antar pengguna yang seolah-olah mereka sedang berhadapan langsung, memudahkan mereka untuk saling merespons dengan cepat.

Dalam menyampaikan informasi, admin @balikpapanaku selalu mengemas kontennya dengan cara yang menarik dan kreatif. Ini membuat audiens tidak hanya tertarik untuk membaca tetapi juga terdorong untuk memberikan tanggapan atau komentar. Setiap kali @balikpapanaku memposting konten yang menarik, banyak pengguna segera memberikan umpan balik di kolom komentar, menunjukkan adanya interaksi yang aktif di akun tersebut.

Keberhasilan dalam menyajikan konten menarik dan interaktif ini menjadi salah satu keunggulan utama akun @balikpapanaku dibandingkan dengan akun informasi lainnya di kota Balikpapan. Konten yang menarik tidak hanya menarik lebih banyak pengunjung tetapi juga menciptakan interaktivitas yang tinggi antara pengguna dan admin serta antar sesama pengguna. Interaksi yang aktif ini menjadikan akun @balikpapanaku sebagai sumber informasi yang hidup dan bervariasi, memberikan nilai tambah bagi semua pengikutnya.

Dengan demikian, @balikpapanaku tidak hanya berfungsi sebagai sumber informasi, tetapi juga sebagai platform interaksi yang mempererat hubungan di antara pengguna. Pendekatan ini membuat komunikasi di akun tersebut lebih responsif dan efektif, menciptakan komunitas online yang lebih erat dan aktif. Pengguna merasa lebih terlibat dan dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap akun tersebut.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Defenisi Konseptual

Definisi konseptual pada penelitian ini yaitu menggunakan Teori Interaktivitas yang mana interaktivitas didefinisikan sebagai kemampuan pengguna untuk berperan baik sebagai sumber maupun penerima konten dalam suatu interaksi. McMillan mengklasifikasikan interaktivitas ke dalam tiga bentuk utama yaitu interaktivitas sebagai fitur teknologi, interaktivitas sebagai pengalaman pengguna, interaktivitas sebagai proses sosial. Kedua yaitu Media sosial Instagram yang menjadi landasan utama komunikasi dan interaksi dalam masyarakat modern, memfasilitasi pertukaran informasi yang luas dan cepat melalui jaringan internet. Instagram adalah platform media sosial yang dimanfaatkan oleh pengguna untuk berbagi berbagai jenis informasi dalam bentuk gambar, foto, video, serta menambahkan keterangan. (Atmoko, 2012:28). Serta media informasi yang digunakan mencari, mengumpulkan, dan mengatur informasi menjadi materi yang berguna bagi penerima informasi. Sobur (2006) menggambarkan media informasi sebagai perangkat grafis, fotografis, atau elektronik yang digunakan untuk menangkap, memproses, dan merangkai kembali informasi visual.

### 2.2 Jenis Penelitian

Peneliti memutuskan untuk menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini sebagai metode penyusunan skripsi. Dalam bukunya yang berjudul "Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif", Kriyantono (2020) menjelaskan bahwa tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang suatu fenomena dengan cara mengumpulkan informasi selengkap mungkin.

### 2.3 Fokus dan Sumber Penelitian

Fokus penelitian ini yaitu "Bagaimana Penggunaan Media Sosial Instagram @Balikpapanaku Sebagai Media Informasi Kota Balikpapan." Untuk menentukan informan atau sumber data yang relevan dengan penelitian, peneliti menerapkan teknik *purposive sampling*. Teknik ini melibatkan pemilihan partisipan yang dipilih berdasarkan kriteria spesifik yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Teknik pengumpulan data melibatkan prosedur khusus yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan (Kriyantono, 2020) yaitu observasi, wawancara, dokumentasi.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Akun Instagram @balikpapanaku merupakan platform media sosial yang aktif dalam menyajikan berbagai macam informasi berbasis online, khususnya di Instagram. Pada awalnya semua dimulai dari Twitter dengan akun bernama



*cermisbalikpapan* yang didirikan oleh tiga founder. Akun ini fokus membahas mitos dan *urban legend* yang ada di Balikpapan. Tidak lama kemudian muncul aplikasi Instagram yang semakin populer, salah satu founder akhirnya memutuskan untuk membuat akun baru di Instagram dengan nama @balikpapanku.

Dengan pembaruan yang rutin dan konten yang beragam, @balikpapanku telah menjadi sumber informasi terpercaya bagi para pengikutnya. Akun ini mencakup berita terkini, peristiwa penting, serta berbagai hal menarik lainnya seputar Kota Balikpapan. Selain itu, @balikpapanku juga berfokus pada berbagai aspek kehidupan kota Balikpapan, mulai dari berita sosial, perkembangan ekonomi, kegiatan budaya, hingga destinasi wisata menarik yang patut dikunjungi. Selain memberikan informasi yang akurat dan relevan, @balikpapanku juga sering mengadakan berbagai kegiatan interaktif, seperti kuis, polling, dan diskusi online yang melibatkan pengikutnya secara langsung. Kegiatan semacam ini tidak hanya meningkatkan keterlibatan pengikut, tetapi juga memperkuat hubungan antara akun dan pengikutnya. Akun ini juga kerap bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah daerah, organisasi lokal, dan pelaku usaha, untuk menyebarkan informasi penting dan mempromosikan kegiatan yang bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan terus berkembangnya teknologi dan semakin meningkatnya pengguna media sosial, @balikpapanku tetap berkomitmen untuk menjadi sumber informasi yang inovatif dan *up to date*. Mereka berusaha mengikuti tren terkini dan menyesuaikan konten mereka agar selalu relevan dengan kebutuhan dan minat pengikutnya. Dalam jangka panjang, @balikpapanku berencana untuk memperluas jangkauannya tidak hanya di Instagram, tetapi juga di platform media sosial lainnya, sehingga dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan memberikan dampak yang lebih besar bagi Kota Balikpapan dan sekitarnya.

Instagram memiliki banyak fitur yang dapat digunakan seperti Instagram Feed/Beranda Instagram, cerita Instagram/Insta story, Siaran Langsung/Instagram Live, Instagram TV/IGTV namun sekarang telah diubah menjadi Instagram Video, Hastag/Tagar dan yang terbaru ialah Reels. @balikpapanku dalam postingannya lebih menggunakan fitur postingan di beranda profil. Beranda profil membuat setiap kali pengguna Instagram membuka profil @balikpapanku maka akan langsung tertampil postingan yang telah di upload. Beranda Instagram merupakan fitur yang sudah ada sejak awal Instagram diluncurkan, hal ini juga merupakan salah satu kelebihan dari Instagram yang dapat membuat profil pengguna dapat terlihat seperti album. Lalu @balikpapanku juga memanfaatkan fitur Instagram Story untuk dapat menyebarkan kembali konten yang diunggah pada beranda. Fitur Instagram story memiliki durasi waktu maksimal 15 detik dan hanya dapat dilihat selama 24 jam, hal ini yang membuat Instagram Story merupakan fitur yang cocok untuk dapat digunakan sebagai sarana penginformasian kembali dari konten yang diunggah di beranda sehingga pengikut bisa mengetahui ada postingan terbaru dari @balikpapanku.

Selain fitur Beranda dan Instagram Story dan @balikpapanku juga memanfaatkan fitur Instagram Live untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan pengikut. Fitur Instagram Live ini sering juga dimanfaatkan oleh @balikpapanku untuk melakukan kolaborasi dengan komunitas lainnya. Hal ini membuat akun @balikpapanku semakin dikenal luas.

Pada saat Instagram Live berlangsung akan ada notifikasi yang menginformasikan kepada pengikut bila @balikpapanku sedang melakukan live. Pada live ini pengikut bisa bertanya secara langsung kepada narasumber melalui kolom chat dan bisa bergabung dalam live bila diijinkan oleh penyelenggara live. Biasanya @balikpapanku melakukan kolaborasi dengan akun-akun media sosial yang juga memiliki kampanye online perihal berita yang sama. Untuk memperoleh dan menganalisis data dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada konsep interaktivitas versi McMillan yang dijelaskan dalam buku Handbook of New Media. Dalam konsep ini, McMillan mengidentifikasi tiga bentuk interaktivitas: *User to user*, *User to system*, *User to document*.

*User to System* yaitu karakteristik komunikasi atau interaksi yang terjadi antara pengguna dengan system teknologi yang ada di platform yang digunakan. *User to User* yaitu Karakteristik komunikasi atau interaksi yang terjadi antara pengguna dengan host, atau antara pengguna dengan pengguna lain pada platform yang sama sedangkan *User to Document* yaitu melakukan interaksi dengan dokumen atau bahkan membuat konten atau konten baru yang dihasilkan oleh host ketika telah mempublikasikan informasi atau menyajikan informasi yang memiliki kemampuan untuk mengubah konten pesan dari situs web.

Berdasarkan teori penelitian yang telah di jabarkan sebelumnya, Interaktivitas User-to-User di platform media sosial melibatkan komunikasi antara pengguna, baik antar sesama pengikut maupun antara pengikut dengan Host atau Admin. Karena platform ini memungkinkan komunikasi dua arah atau bahkan multi-arah, interaksi menjadi lebih dinamis dibandingkan dengan komunikasi satu arah yang biasa terjadi di media tradisional. Pengguna dapat berfungsi sebagai komunikator dan komunikan secara bersamaan.

Dalam penelitian terhadap akun Instagram @balikpapanku, ditemukan bahwa hampir semua unggahan di akun tersebut memicu interaksi, tidak hanya untuk konten viral atau isu terkini. Selama bulan Agustus 2024, setiap unggahan rata-rata mendapatkan sekitar 100-10,000 komentar, menunjukkan tingkat keterlibatan pengguna yang cukup tinggi.

Interaktivitas User to System merupakan interaksi antar pengguna media dengan sistem / fitur yang telah disediakan. Sistem instagram berupa algoritma yang memungkinkan untuk dapat menyajikan konten yang sesuai dengan minat penggunanya. Minat pengguna ini ditentukan oleh apa yang bisa dan tidak bisa dinikmati oleh pengguna itu sendiri

Pada hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada key informant ditemukan bahwa adanya interaksi dengan sistem algoritma instagram yang memungkinkan meningkatkan interaktivitas. Akun instageam @balikpapanku memanfaatkan sistem algoritma instagram dengan cara membahas isu yang sedang hangat diperbincangkan dan instagramnya karena berdasarkan data Insight akun instagram @balikpapanku. Ada lebih banyak penikmat konten di instastory dari pada di feed Instagramnya.

Berdasarkan dari hasil penelitian di atas, maka yang di maksud dengan interaktivitas User to document merupakan interaksi yang terjalin antara pengguna dengan dokumen atau dalam hal ini konten yang disajikan di media sosial tertentu. Interaktivitas ini berkaitan dengan kemampuan audiens untuk menyajikan ulang konten yang di unggah dan menyampaikan kembali dalam berbentuk yang berbeda.

Berdasarkan observasi pada akun instagram @balikpapanku, tidak ditemukan adanya pembuatan ulang konten yang telah lama dibuat oleh @balikpapanku. Pembuatan ulang konten hanya berupa pengunggahan ulang konten baru di feed yang kemudian diunggah ulang di-Instastory. Hal ini dilakukan dengan tujuan menggaet pengikutnya untuk mengunjungi konten yang ada di beranda @balikpapanku sebenarnya sudah cukup baik dalam meningkatkan interaktivitas di akun instagramnya. Namun hal ini dapat dimaksimalkan lagi, mengingat masih cukup banyak komentar yang belum terbalas di kolom komentar.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil penelitian tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akun Instagram @balikpapanku menerapkan konsep user to user dengan cara memfasilitasi interaksi antar pengikutnya. Melalui fitur seperti komentar, diskusi online, dan kegiatan kolaboratif seperti berbagi pengalaman atau rekomendasi lokal, @balikpapanku menciptakan ruang bagi pengikutnya untuk saling berinteraksi dan berbagi informasi. Dalam meningkatkan interaktivitas User to User tim @balikpapanku belum maksimal dalam menarik minat pengguna untuk saling berinteraksi dengan sesama pengguna, dalam hal ini kolom komentar hanya akan ramai bila konten membahas sesuatu yang bersifat viral atau sedang ramai dibicarakan. Namun dengan kegiatan live yang sering dilakukan oleh @balikpapanku hal ini memudahkan bagi pengguna untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan pengelola akun.

Instagram @balikpapanku memanfaatkan pendekatan user to document melalui fitur polling untuk mengumpulkan data dan umpan balik dari pengikutnya. Dengan mengadakan polling, akun ini tidak hanya mendapatkan wawasan langsung dari audiensnya, tetapi juga menciptakan keterlibatan yang lebih tinggi. Metode ini memungkinkan @balikpapanku untuk memahami kebutuhan, minat, dan opini komunitasnya secara efektif, serta menjadikan kontennya lebih relevan dan menarik bagi para pengikutnya.

#### REFERENCES

Buku:

- Andriansyah, I. Maharani, A. 2021. *Optimalisasi Instagram Sebagai Media Marketing*. Bandung: CV. Cendekia Press.
- Atmoko, B. D. 2012. *Instagram Handbook*. Jakarta: Media Kita.
- Arsyad, A. 2011. *Media Pembelajaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Coates, K., & Ellison, A. (2014). *An introduction to information design*. London: Laurence King Publishing Ltd.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik praktis riset komunikasi kuantitatif dan kualitatif disertai contoh praktis Skripsi, Tesis, dan Disertai Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Rawamangun: Prenadamedia Group.
- Nasrullah, R. 2017. *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, Dan Sosioteknologi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV ALVABETA.
- Sobur, A. 2006. *Semiotika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Williams, F., Rice, R. E., and Rogers, E. M. 1988. *Research Methods Aand The New Media*. New York: The Free Press
- Jurnal:
- Carlin, C. 2019. *Studi Kasus Tradisi Interaktivitas pada Akun Instagram Harian Kompas, Kompas.com dan Kompas Tv*. Doctoral dissertation: Universitas Multimedia Nusantara.
- Halimuci, E. 2019. *Spektrum Interaktivitas Penggunaan Media Sosial Facebook dan Twitter oleh Tirto.id*. Doctoral dissertation: Universitas Multimedia Nusantara.
- Handelaswan, T. 2019. *Strategi Interaktivitas pada Akun Media Sosial IDN Times (Studi pada Akun Instagram IDN Times)*. Doctoral dissertation: Universitas Multimedia Nusantara.
- Herlina, N. 2017. *Efektivitas Komunikasi Akun Instagram @Sumbar\_Rancak Sebagai Media Informasi Online Pariwisata Sumatera Barat*. Universitas Riau, Pekanbaru. Vol.4 No.2. Hal.9.
- Hutasoit, K. 2020. "Dinamika Komunikasi Politik Remaja Pada Pemilu." *Jurnal Pengawasan Pemilu*.
- McMillan, S. J. and Downes, E. J., (1998). "Interactivity: A qualitative exploration of definitions and models. Paper presented to the Association of Education in Journalism and Mass Communication, August, Baltimore, Maryland".
- Solomon, M. R. (2011). *Consumer Behavior (Buying, Having, and Being)*. Pearson.
- Silalahi, A, C. 2017. *Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility, Leverage dan Ukuran Perusahaan terhadap Kinerja Keuangan*. Vol. 6 No. 8. Hal. 1-18.
- Widyastuti, D. A. R., & Ratriyana, I. N. 2017. "Interaktivitas Media Sosial Facebook Axe Dan Dove Dalam Perspektif Gender." *Jurnal Ilmu Komunikasi*.



We Are Social & Hootsuite. (2020). Digital Data Indonesia 2020. In Data Reportal. Retrieved from <https://datareportal.com/reports/digital-2020-indonesia>.

Delun,R. (2020). Apa perbedaan antara gambar, foto, dan gambar?. <http://keren.one/apa-perbedaanantara-gambar-foto-dan-gambar>

Hasanah, A. N. (2019). Pengertian Caption dan Kegunaannya pada Gambar atau Foto yang Diposting. <https://www.nesabamedia.com/pengertian-caption/>