

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemanfaatan teknologi kini telah berkembang secara pesat dan mencapai hingga ke semua sektor kehidupan manusia mulai dari kehidupan sosial, ekonomi, pendidikan, kesehatan, hingga pemerintahan. Salah satu bentuk dari perkembangan teknologi adalah hadirnya internet. Adanya internet di kehidupan manusia membuat pekerjaan dapat terselesaikan dengan cepat dan efisien. Perkembangan *smartphone* yang semakin meluas di pasaran, disertai dengan kemudahan akses internet sebagai penunjangnya, menghadirkan fasilitas yang terus ditawarkan kepada masyarakat. Melalui integrasi antara perangkat *smartphone* dan jaringan internet, masyarakat dapat mengakses berbagai informasi sehingga dunia seolah berada dalam kendali dan genggaman kita (Subarjo & Setianingsih, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh *We Are Social* tercatat pengguna internet di Indonesia dari 2018 hingga 2022 mengalami peningkatan yang sangat signifikan. Total penduduk Indonesia yang menggunakan internet di 2018 hanya sekitar 50% yaitu sebesar 132,7 juta orang. Sedangkan di 2022 tingkat persebaran penggunaan internet di Indonesia sudah mencapai 73,7% dari total penduduk Indonesia yakni sebesar 204,7 juta orang dari 277,7 juta orang pada Februari 2022. Adapun peningkatan jumlah pengguna internet yang sangat signifikan terletak pada 2020 dan 2021 di mana di 2020 terdapat 175,4 juta pengguna dan di 2021 terdapat 202,6 juta pengguna internet (*We Are Social*, 2022).

Peningkatan jumlah pengguna internet memberikan peluang strategis bagi pemerintah dalam melaksanakan transformasi digitalisasi pelayanan yang ada serta dapat dijadikan sebagai pemecahan dalam mengatasi permasalahan yang terjadi, salah satunya dengan penggunaan

teknologi berbasis internet untuk memberikan pelayanan. Dikutip dari *nationalgeographic.grid*, terhitung sejak 2022 Kota Payakumbuh telah menjalani sejumlah langkah menuju kota digital. Payakumbuh tercatat sebagai salah satu dari 50 kota dan kabupaten di Indonesia yang masuk dalam program pendampingan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) dengan Gerakan Menuju *Smart City*. Program ini merupakan bentuk fasilitasi Kemenkominfo bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana dalam pembangunan berbasis *smart city*, yang bertujuan memperkuat tata kelola pemerintahan, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan daerah.

Era disrupsi teknologi informasi saat ini menuntut reformasi birokrasi yang berorientasi pada kecepatan, transparansi, dan efisiensi pelayanan publik melalui konsep *smart city*. Pemerintah Kota Payakumbuh merespons tuntutan tersebut dengan meluncurkan inovasi pelayanan berbasis digital berupa aplikasi My Kopay. Aplikasi ini dirancang secara terintegrasi untuk merangkum berbagai dimensi pelayanan publik, informasi daerah, administrasi pemerintahan, hingga penggerak potensi ekonomi lokal dalam satu genggaman. Kehadiran My Kopay merepresentasikan pergeseran paradigma dari birokrasi konvensional menuju ekosistem digital yang inklusi dan akuntabel.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh merupakan instansi yang diberikan amanah sebagai pengelola program *smart city* melalui aplikasi My Kopay. Pelaksanaan komunikasi yang dilakukan pemerintah belum sepenuhnya efektif dalam mendorong masyarakat untuk menindaklanjuti imbauan yang disampaikan. Komunikasi publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga memiliki aspek persuasif yang bertujuan membentuk penerimaan terhadap gagasan atau keyakinan tertentu, sehingga mendorong masyarakat melakukan tindakan sesuai dengan harapan komunikator. Fenomena yang terjadi saat

ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih belum mengimplementasikan tentang imbauan atau ajakan pemerintah terkait optimalisasi penggunaan aplikasi My Kopay di Kota Payakumbuh.

Kendati secara fungsional aplikasi ini menawarkan efisiensi dalam penggunaannya, proses adopsi teknologi baru di tengah masyarakat tidak pernah bebas dari hambatan sosiologis dan psikologis. Fenomena kesenjangan digital, keberagaman tingkat literasi teknologi antar generasi, serta keenganan masyarakat untuk beralih dari pola pelayanan manual ke digital kerap menjadi batu sandungan bagi pemerintah. Lebih lanjut, dinamika adopsi My Kopay di ruang publik kerap diwarnai oleh berbagai tantangan persepsi, termasuk munculnya ulasan negatif atau resistensi akibat kendala teknis awal maupun minimnya pemahaman mendalam masyarakat terhadap fungsi aplikasi. Kondisi ini membuktikan bahwa penyediaan infrastruktur teknologi dan peluncuran aplikasi secara administratif semata tidak otomatis menjamin tingkat partisipasi publik yang tinggi.

Komunikasi persuasif memegang peranan vital untuk membangun kesadaran (*awareness*), menumbuhkan kepercayaan publik (*public trust*), mengubah sikap skeptis menjadi proaktif, serta mengedukasi masyarakat secara humanis. Pendekatan persuasif yang terstruktur melalui pemilihan pesan yang tepat, pemanfaatan saluran komunikasi yang masif, serta pelibatan tokoh masyarakat dan pendampingan langsung menjadi jembatan krusial agar masyarakat Payakumbuh dapat menerima, memahami, dan memanfaatkan aplikasi My Kopay secara optimal dalam menunjang aktivitas sosial-ekonomi sehari-hari.

Peneliti tertarik mengkaji persoalan pemanfaatan aplikasi My Kopay yang dihubungkan dengan komunikasi persuasif pemerintah karena topik ini berada di titik temu antara inovasi teknologi publik (*e-government*) dan efektivitas penyampaian pesan kepada masyarakat. Secara

akademis maupun empiris, peneliti mengambil fokus sudut pandang yang terjadi berlatar belakang kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat adopsi masyarakat. Dalam hal ini Pemerintah Kota Payakumbuh melalui Diskominfo telah meluncurkan aplikasi My Kopay, namun tantangan terbesarnya adalah bagaimana masyarakat mengunduh, memahami, dan aktif menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Dalam hal ini, peneliti ingin melihat sejauh mana perencanaan komunikasi persuasif yang dilakukan Diskominfo seperti sosialisasi, kampanye digital, maupun edukasi langsung mampu mengubah sikap masyarakat dari yang awalnya pasif atau gagap teknologi menjadi partisipatif.

Penelitian ini dapat menjadi solusi bagi elemen pemerintahan untuk menyampaikan pesan-pesan persuasif mengenai kegiatan maupun program kerja yang sedang dilaksanakan agar masyarakat dapat mengetahui dan memanfaatkan penggunaan aplikasi tersebut dengan sebaiknya. Febri dan Sholihah (2023) menyatakan bahwa komunikasi adalah kebutuhan mendasar manusia yang memiliki peran penting dalam kehidupan sehari-hari. Tanpa adanya komunikasi, manusia akan mengalami kesulitan dalam berinteraksi. Bahkan, mereka yang tidak mampu berkomunikasi secara verbal tetap berusaha menyampaikan pesan melalui cara nonverbal, seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, maupun bahasa tubuh. Komunikasi persuasif bertujuan untuk memengaruhi serta mengubah sikap, keyakinan, dan perilaku individu. Karena itu, komunikasi persuasif yang dilakukan pemerintah dapat berfungsi sebagai sarana membimbing sekaligus menyadarkan masyarakat.

Dinas Komunikasi dan Informatika adalah pihak yang menjadi sorotan pada penerapan aplikasi My Kopay. Penerapan aplikasi ini dikelola langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh yang memiliki tanggung jawab dalam menyampaikan informasi-informasi persuasif agar realisasi perwujudan *smart city* dapat berjalan lancar sesuai dengan

tujuan dan target yang telah ditetapkan. Komunikasi persuasif adalah komponen yang paling efektif karena mengandung gaya bicara, intonasi, pilihan kata, gerak-gerik, adalah alat atau sarana komunikasi dengan mempengaruhi orang lain atau membuat perilaku orang lain berubah sesuai dengan keinginan kita dengan menggunakan komunikasi persuasif (Purnawan, 2002).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh, yaitu bapak Nopan Pirsia, S.Kom mengatakan selama meresmikan aplikasi My Kopay, Diskominfo telah melakukan kegiatan yang bertujuan dengan mempersuasi masyarakat dengan memanfaatkan media cetak maupun media elektronik. Melalui media cetak sendiri, pemerintah bekerjasama dengan lembaga penyedia berita untuk mengajak masyarakat menggunakan aplikasi My Kopay. Selanjutnya pemerintah juga mengundang semua OPD untuk mengajak warganya dalam penggunaan aplikasi My Kopay tersebut. Selain itu, pemerintah juga memanfaatkan portal berita yang mereka miliki untuk mempersuasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi My Kopay. Berikutnya beliau mengatakan bahwa aplikasi My Kopay tidak hanya memberikan informasi kepada masyarakat, melainkan aplikasi ini juga mengintegrasikan beberapa aplikasi layanan publik lainnya. Misalnya aplikasi E-KKPR yang berguna bagi masyarakat yang ingin mengajukan permohonan kegiatan pemanfaatan ruang.

Kemampuan dalam komunikasi persuasif, memunculkan wacana yang menguatkan, menjelaskan, dan menyampaikan informasi kepada publik. Dalam proses komunikasi tersebut, terjadi penyebaran pesan oleh komunikator dan interpretasi oleh komunikan. Proses penyebaran dan interpretasi tersebut tentunya mengharapkan terjadinya *effects* berupa perubahan kepercayaan, sikap dan tingkah laku komunikan yang lebih baik (Riyanto & Mahfud, 2012). Salah satu tanda bahwa suatu komunikasi dikatakan efektif adalah bila memunculkan pengaruh

pada sikap seseorang. Seperti yang diungkapkan oleh Steward L. Tubbs dan Sylvia Moss (dalam Rakhmat, 2008) yaitu komunikasi yang efektif memunculkan lima hal, salah satunya adalah mempengaruhi sikap seseorang.

Upaya komunikasi yang bertujuan mempengaruhi sikap seseorang dikenal sebagai komunikasi persuasif. Dengan demikian, perubahan sikap dan perilaku tidak dapat dicapai tanpa terlebih dahulu membangun pemahaman serta kesepahaman opini. Hal tersebut menjadi tantangan bagi Diskominfo, yang melalui pesan persuasif berupaya mendorong masyarakat untuk mengelaborasi informasi yang diterima. Proses elaborasi pesan tersebutlah yang akan berperan menentukan terjadi atau tidaknya perubahan opini maupun sikap pada masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai komunikasi persuasif Dinas Komunikasi dan Informatika terhadap penggunaan aplikasi My Kopay dengan memperhatikan pengelolaan pesan yang disampaikan agar terjadinya perubahan opini maupun sikap dari masyarakat kota Payakumbuh. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Komunikasi Persuasif Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh (Studi Kasus pada Penggunaan Aplikasi My Kopay dalam Memberikan Informasi kepada Masyarakat di Kota Payakumbuh)”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti merumuskan permasalahan fokus permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Komunikasi Persuasif Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh dalam Upaya Sosialisasi Penggunaan Aplikasi My Kopay di Kota Payakumbuh?”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, serta untuk menjawab rumusan masalah penelitian, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Diskominfo dalam menyosialisasikan penggunaan aplikasi My Kopay sebagai upaya memberikan informasi kepada masyarakat kota Payakumbuh.
2. Untuk menganalisis pandangan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi My Kopay setelah dilakukan komunikasi persuasif oleh Diskominfo Kota Payakumbuh.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

1. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi penting dalam menggambarkan praktik komunikasi persuasif yang dilakukan pemerintah dalam perwujudan program kerja.
2. Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berfokus pada kajian komunikasi persuasif
3. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan referensi dan sumber bacaan tentang proses komunikasi persuasif di Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan serta memberikan pengalaman empiris mengenai penerapan komunikasi dalam konteks dunia kerja pemerintahan.
2. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis bagi Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Payakumbuh dalam mengimplementasikan program pemerintah melalui teknik komunikasi persuasif.

3. Penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi akademik yang dapat dijadikan masukan dalam pembinaan dan pengembangan diri serta kepribadian masyarakat, sehingga mampu menyaring informasi dan menindaklanjuti imbauan yang disampaikan pemerintah.

