BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan membahas hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah penelitian yakni Efektifitas Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung Sebagai Media Informasi *Online*.

Pada bab ini, peneliti akan menganalisis secara deskriptif data yang telah didapat melalui wawancara dan pengamatan (observasi). Adapun data yang telah didapat dari wawancara dengan informan dianalisa pada bab ini disertai pengkategorian jawaban serta analisis awal dari jawaban, sekaligus keterkaitan jawaban dengan identifikasi masalah dari penelitian. Hasil pengamatan yang didapat juga akan peneliti analisis secara deskriptif, peneliti akan mendeskripsikan keterkaitan-keterkaitannya dengan identifikasi masalah penelitian.

Pengumpulan data dengan teknik wawancara telah peneliti lakukan kepada informan penelitian yaitu Ibu Nurul Hayati selaku pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung. Wawancara tersebut dilaksanakan di kantor Kebun Binatang Bandung di Jl. Kebun Binatang No.6 Tamansari Bandung, pada tanggal 21 Januari 2011.

Pengumpulan data dengan teknik pengamatan telah peneliti lakukan pada tanggal 23 Januari 2011. Pengamatan yang peneliti lakukan adalah dengan langkah sebagai berikut :

- Meminta izin dari pengelola utama yaitu Ibu Nurul Hayati;
- Menelusuri Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung;
- Mengambil data untuk keperluan penelitian dengan cara membuat gambar yang diambil dari jendela halaman; dan
- Melaporkan terlebih dahulu data yang diambil untuk kemudian meminta izin untuk menggunakan data tersebut sebagai data penelitian.

Penelitian ini dimulai sejak bulan Oktober sampai bulan Januari 2011. Untuk tahap analisis penelitian ini, peneliti membuat tahapan sesuai dengan teknik analisis data, yaitu meliputi pengumpulan data penelitian, klasifikasi data penelitian, analisis data penelitian, dan proses akhir analisis data yaitu berupa pembahasan dimana peneliti memaparkan hasil penelitian.

Pengumpulan data penelitian yaitu dengan mengumpulkan berbagai data yang diperlukan dalam penelitian langkah ini dilakukan sesuai dengan teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan. Teknik yang dilakukan adalah wawancara, pengamatan, studi kepustakaan dan penelusuran online. Klasifikasi data penelitian meliputi proses penelitian, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data kasar dari catatan tertulis lapangan penelitian, membuat ringkasan, penggolongan kategori jawaban dan kualifikasi jawaban responden / informan / penelitian kembali catatan yang telah diperoleh setelah mengumpulkan data. Analisis data penelitian meliputi penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel / tabulasi serta gambar / kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses

awal dalam pengolahan data. Langkah terakhir adalah pembahasan yaitu pembahasan yang berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian / ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta interpretasi / membuat tafsiran atas tampilan data secara deskriptif sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian efektivitas Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

4.1. Analisis Hasil Penelitian

4.1.1. Analisis Informan

Dalam tahap ini, peneliti akan menganalisis informan penelitian. Untuk selanjutnya memberikan penjelasan tentang alasan peneliti untuk memilih informan penelitian.

Berikut adalah tabel data informan penelitian :

Tabel 4.1

Data Informan Penelitian

Nama	Nurul Hayati
Jenis Kelamin	Perempuan
Jabatan	Pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung

Sumber : Peneliti, Januari 2010

Ibu Nurul Hayati menjabat sebagai Kepala Urusan Sekretariat sekaligus pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung. Adapun peneliti menggunakan teknik *purposive* untuk memilih informan penelitian. Adapun teknik *purposive* dipergunakan untuk memilih informan berdasarkan tujuan serta kepentingan informan yang terkait dengan penelitian.

Adapun informasi yang dibuat, adalah informasi yang didapat dari divisi-divisi lain yang mempunyai informasi seputar hal diatas. Walaupun Kebun Binatang Bandung baru kurang lebih 6 bulan menggunakan Halaman Facebook, namun pengelola berusaha untuk melakukan penyesuaian dengan berbagai divisi untuk menyediakan informasi yang relevan serta terkait dan mendukung untuk tujuan informatif dan persuasif diatas. Informasi yang telah didapat dari divisi lain, akan dikaji oleh pengelola sedemikian hingga akan disalurkan melalui Halaman Facebook.

Selanjutnya, peneliti akan menganalisis *key-informan* penelitian dan memberikan penjelasan tentang alasan peneliti untuk memilih *key-informan* penelitian.

Tabel 4.2

Data *Key-Informan* Penelitian

Nama	Jenis Kelamin	Alamat
Mariati	Perempuan	Jl. Cijawura No.96

Sumber : Peneliti, Januari 2010

Key-informan diatas adalah seorang penggemar dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung.

4.1.2. Analisis Penelitian (Analisis Desktiptif Hasil Penelitian)

Analisis penelitian meliputi penyusunan penyajian kategori jawaban informan dalam tabel / tabulasi serta gambar / kecenderungan dari informan disertai analisis awal terhadap berbagai temuan data di lapangan sebagai proses awal dalam pengolahan data.

Dalam bagian analisis penelitian ini, peneliti akan mendeskripsikan lebih dalam mengenai hasil dari wawancara dan hasil pengamatan yang telah didapat. Peneliti akan mendeskripsikan keterkaitannya dengan identifikasi-identifikasi masalah penelitian.

4.1.2.1. Kredibilitas dari Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*

Pada hasil wawancara dan pengamatan, kredibilitas dari Halaman Facebook sebagai media informasi bagi pengelola Kebun Binatang Bandung adalah dilihat dari :

Kecepatan koneksi internet yang sudah memenuhi kebutuhan, dari hasil wawancara dari pertanyaan yang menanyakan tentang bagaimana kecepatan akses jaringan internet di Kebun Binatang Bandung, peneliti mengetahui bahwa kecepatan akses internet di kantor sekretariat Kebun Binatang Bandung adalah cepat dan sudah dapat dikatakan bahwa kecepatan jaringan internetnya telah memenuhi kebutuhan. Hal ini menjadi faktor yang sangat penting, mengingat media *online* Halaman Facebook adalah media yang hanya bisa diakses melalui jaringan internet.

Kepercayaan bahwa Halaman Facebook ini bisa menjadi media informasi yang bagus, bahwa pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung menjawab percaya untuk sekarang, sedangkan untuk kedepannya, akan disesuaikan dengan keperluan pemakaian oleh Kebun Binatang Bandung itu sendiri. Pengelola juga

menyatakan bahwa pemakaiannya juga akan disesuaikan dengan perkembangan fasilitas dari Halaman Facebook itu sendiri. Peneliti memahami akan jawaban informan, bahwasanya memang Facebook selalu mengembangkan fasilitas-fasilitas media sosialnya dengan berbagai inovasi, kreatifitas serta selalu melakukan berbagai pengembangan yang tanpa batas. Hal ini terlihat pada menu *Help* / Pertolongan, yang mana Facebook secara terbuka menerima berbagai saran dalam rangka pengembangan inovasi untuk meningkatkan efisiensi serta memaksimalkan penggunaan serta aksesibilitas dari layanan jaringan sosial Facebook itu sendiri.

Kebun Binatang menggunakan Halaman Facebook disamping blog dan website yang sedang direncanakan, bahwa pengelola Kebun Binatang Bandung berkeinginan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi melalui internet *(online)*, dengan dibuatnya blog dan website yang telah direncanakan. Peneliti melihat bahwa dalam prakteknya, pihak Kebun Binatang Bandung sedang dalam langkah untuk melakukan integrasi media secara *online*. Integrasi disini adalah menggunakan berbagai layanan yang tersedia secara *online* melalui jaringan internet. Dari jawaban wawancara, peneliti berasumsi

bahwa pihak Kebun Binatang Bandung sedang dalam langkah mengintegrasikan berbagai layanan jaringan sosial, website dan juga blog.

Ketersediaan media ini yang gratis, bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung tertarik untuk menggunakan media ini, karena media ini disediakan oleh Facebook secara gratis, walaupun jika kita pengelola ingin memaksimalkan penggunaannya, Facebook menyediakan layanan iklan (berbayar), namun secara dasar dan *basic* penggunaan media ini adalah gratis dan Facebook tidak memungut biaya sepeserpun dari penggunanya. Pengguna hanya memerlukan biaya untuk akses internet untuk dapat melakukan akses secara *online*.

Tampilannya yang bagus, simpel, fasilitasnya yang memudahkan pengelolaan, bahwa dari hasil wawancara, peneliti menganalisis bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung berpendapat bahwa Halaman Facebook ini mempunyai tampilan yang bagus, yang mana penggunaannya juga tidak membuat pengelola kesulitan, dan mudah dalam melakukan penyesuaian. Pengelola juga merasakan kemudahan dari berbagai fasilitas yang disediakan Halaman Facebook, seperti fasilitas wawasan yang memudahkan pengelola

untuk mengetahui statistik perkembangan Halaman Facebooknya.

Halaman Facebook ini *ngetren*, bahwa dari jawaban wawancara, peneliti menganalisis bahwa Halaman Facebook merupakan salah satu aplikasi yang sedang *ngetren* di Facebook itu sendiri. Dengan jumlah pengguna melebihi 500 juta pengguna, layanan jaringan sosial Facebook memang menjadi situs layanan jaringan sosial yang menduduki peringkat pertama.

Kehandalannya yang sama dengan media *online* pada umumnya namun lebih mudah untuk dipergunakan, bahwa peneliti menganalisis bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung berpendapat bahwa kehandalan layanan jaringan sosial Facebook, khususnya pada Halaman Facebook adalah tidak jauh berbeda dengan media *online* pada umumnya, hanya saja pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung berpendapat bahwa kemudahan dari penggunaan dari Halaman Facebook adalah lebih mudah dibandingkan dengan media sosial *online* yang lainnya.

Ketersediannya dalam bahasa Indonesia, bahwa pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung berpendapat bahwa ketersediaan Halaman

Facebook dalam Bahasa Indonesia menjadi kredibilitas yang bagus dan memudahkan pengguna untuk menggunakannya. Peneliti juga mengamati bahwa Facebook telah tersedia lebih dari 60 bahasa dari seluruh dunia, hal ini menjadi salah satu alasan mengapa Facebook menjadi layanan jaringan sosial nomor satu di dunia.

Keamanannya yang bagus, bahwa dari jawaban wawancara yang menyatakan bahwa pengelolaan dari Halaman Facebook ini dapat diatur sedemikian rupa dan pengelola belum pernah merasakan gangguan keamanan dalam menggunakan Halaman Facebook, peneliti berasumsi bahwa keamanan dari Halaman Facebook ini bagus dan terjamin.

Jumlah informasi yang tidak terbatas yang bisa disampaikan, bahwa dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pengguna dapat menyampaikan konten dengan jumlah yang tidak terbatas, peneliti berasumsi bahwa hal ini menjadi kredibilitas pengguna dalam menggunakan Halaman Facebook.

Fasilitas wawasan yang menyediakan statistik halaman, bahwa dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung dimudahkan dengan fasilitas wawasan yang

disediakan, peneliti berasumsi bahwa fasilitas wawasan menjadi kredibilitas yang bagus dalam penggunaan Halaman Facebook.

4.1.2.2. Daya tarik dari Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*

Pada hasil wawancara dan pengamatan, daya tarik dari Halaman Facebook page adalah terlihat dari kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh Halaman Facebook yaitu :

Kualitas yang bagus, dari hasil wawancara, peneliti berasumsi bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung menilai bahwa kualitas dari Halaman Facebook adalah bagus, mulai media ini gratis, media ini gampang digunakan, simpel, bagus, dan sedang ngetren, sudah tersusun sedemikian rupa, ada fasilitas wawasannya, tidak seperti media *online* yang lain yang kita harus membuat desain, script dan semacamnya. Peneliti juga mengamati bahwa pengelola sama sekali tidak memerlukan pengetahuan yang mendalam mengenai *script* / pemrograman komputer, karena Halaman Facebook sudah tersedia dengan sedemikian rupa, dan pengelola Halaman hanya perlu untuk memasukkan identitas serta konten-

konten informasi yang ingin disampaikan kepada penggemarnya.

Aspek kekiniannya yang sedang *ngetren*, bahwa dari jawaban wawancara, peneliti menganalisis bahwa Halaman Facebook merupakan salah satu aplikasi yang sedang *ngetren* di Facebook itu sendiri. Dengan jumlah pengguna melebihi 500 juta pengguna, layanan jaringan sosial Facebook memang menjadi situs layanan jaringan sosial yang menduduki peringkat pertama.

Kemudahan pemakaian, kehandalan, keamanan, dan pada bentuk informasi yang dapat disampaikan yaitu status, foto dan video. Bahwa dari hasil wawancara, peneliti menganalisis bahwa pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung berpendapat bahwa Halaman Facebook ini mempunyai tampilan yang bagus, yang mana penggunaannya juga tidak membuat pengelola kesulitan, dan mudah dalam melakukan penyesuaian. Pengelola juga merasakan kemudahan dari berbagai fasilitas yang disediakan Halaman Facebook, seperti fasilitas wawasan yang memudahkan pengelola untuk mengetahui statistik perkembangan Halaman Facebooknya.

4.1.2.3. Pesan yang disampaikan melalui Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*

Pada hasil wawancara dan pengamatan, pesan yang disampaikan melalui Halaman Facebook adalah ditujukan untuk pengguna dan penggemar Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung, walaupun secara teknis, informasi dari Halaman Facebook ini juga bisa didapatkan oleh pengguna Facebook dari seluruh dunia tanpa menjadi penggemar Halaman, namun dengan masuk ke alamat Halaman. Peneliti juga mengamati bahwa informasi yang disampaikan dapat diakses melalui *search engine* / mesin pencari seperti *Google, Bing,* dan *Yahoo.* Bisa juga dengan pencarian internal melalui fasilitas *search* yang ada di situs Facebook itu sendiri. Peneliti juga mengamati bahwa setiap informasi yang disampaikan mempunyai alamat secara permanen *(pernanent link / perma-link)*, menjadikan informasi dapat diakses dengan lebih mudah, sebagai contoh, pengguna / penggemar dapat membuat *bookmark* pada *browser* mereka yang ditujukan pada setiap informasi yang disampaikan melalui Halaman Facebook, tanpa terkecuali.

Adapun tujuan pesan-pesan yang disampaikan melalui Halaman Facebook ini adalah untuk tujuan informatif (memberi informasi umum tentang Kebun Binatang Bandung, sebagai contoh info, alamat, visi serta misi dari Kebun Binatang Bandung dan informasi lainnya; dan dalam rangka tujuan Pendidikan Masyarakat, sebagai contoh memberikan informasi mengenai karakteristik salah satu jenis binatang) **dan untuk tujuan persuasif** (mendorong penggemar untuk mengunjungi Kebun Binatang Bandung, sebagai contoh memberikan anjuran untuk mengunjungi Kebun Binatang Bandung bersama keluarga pada saat liburan atau pada akhir pekan). Informasi yang disampaikan sebagai contoh adalah ucapan selamat hari raya, status, foto serta video (sedang direncanakan).

Adapun informasi yang disampaikan adalah tidak terbatas, bahwa semua konten informasi yang dapat disampaikan melalui Halaman Facebook adalah tidak terbatas jumlahnya, dengan daya simpan yang tak terbatas pula. Namun peneliti mengamati bahwa terdapat batasan ukuran dari setiap konten yang dapat disampaikan, sebagai contoh adalah setiap konten yang berupa foto, batasan ukuran foto yang diijinkan adalah 4 MB, dan setiap konten video batasan ukuran yang diijinkan adalah 10 menit.

Pengelola menggunakan karakteristik bahasa yang semenarik mungkin, gambar-gambar yang menarik dan *smiley*. Bahwa pengelola membuat informasi secara menarik, menggunakan bahasa verbal tulisan yang disertai dengan *smiley. Smiley* adalah kombinasi dari beberapa huruf dan simbol yang membentuk sebuah ekspresi perasaan, sebagai contoh *smiley* ":D" digunakan untuk mengutarakan perasaan ceria dengan senyum lebar dan *smiley* ";-)" digunakan untuk ekspresi senyuman disertai dengan kedipan mata.

4.2. Pembahasan

Pembahasan dilakukan berdasarkan pada rujukan berbagai teori yang digunakan dimana di dalamnya ditentukan suatu kepastian mengenai aspek teori dan kesesuaian / ketidaksesuaian dengan fakta hasil penelitian di lapangan dimana peneliti juga membuat suatu analisis serta interpretasi / membuat tafsiran atas tampilan data secara deskriptif sesuai dengan permasalahan penelitian serta memberikan verifikasi teoritis temuan penelitian efektivitas Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

Berikut pembahasan Kredibilitas dari Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya yang berjudul "Dinamika Komunikasi", bahwa dari berbagai pengertian komunikasi yang telah ada, tampak adanya sejumlah komponen atau unsur yang dicakup, yang merupakan persyaratan terjadinya komunikasi. Komponen atau unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1) Komunikator, adalah orang yang menyampaikan pesan
2) Pesan, adalah pernyataan yang didukung oleh lambang
3) Komunikan, adalah orang yang menerima pesan
4) Media, adalah sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya
5) Efek, adalah dampak sebagai pengaruh dari pesan.

(Effendy, 2002: 6)

Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti berasumsi bahwa Halaman Facebook merupakan suatu media komunikasi, yaitu sarana atau saluran yang mendukung pesan bila komunikan jauh tempatnya atau banyak jumlahnya.

Yang berperan sebagai komunikator itu sendiri adalah pengelola Kebun Binatang Bandung, yang berperan sebagai pesan adalah berbagai informasi yang disampaikan melalui Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung, yang berperan sebagai komunikan adalah penggemar dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung, dan yang menjadi efek adalah tujuan dari penggunaan Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online* itu sendiri.

Media komunikasi adalah media penyimpanan dan jalur transmisi atau perangkat yang digunakan untuk menyimpan dan menyampaikan informasi atau data. Media komunikasi sering disamaartikan dengan media massa atau media berita, namun sebenarnya media komunikasi dapat diartikan sebagai satu media yang digunakan untuk mengkomunikasikan data apapun dan untuk tujuan apapun.

Peneliti menyatakan bahwa Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung merupakan salah satu media eksternal bagi Kebun Binatang Bandung. Media eksternal adalah media yang digunakan oleh *Public* Relations di lingkungan eksternal perusahaan. Merupakan media-media umum yang biasa digunakan untuk menjangkau khalayak komersil (anggoro, 2005: 174).

Halaman Facebook sendiri adalah sebuah media *online* yang tidak dapat lepas dari internet. Internet pada dasarnya

merupakan sebuah jaringan antar-komputer yang saling berkaitan. Jaringan ini tersedia secara terus menerus sebagai pesan-pesan elektronik, termasuk email, transmisi file, dan komunikasi dua arah antar-individu atau komputer *(Severin & Tankard, 2005 : 6)*. Halaman Facebook sendiri adalah merupakan media baru. Kebanyakan teknologi yang dikategorikan sebagai media baru berbentuk digital, mempunyai karakteristik diantaranya dapat dimanipulasi, dapat dihubungkan dengan jaringan, padat, dapat dikecilkan *(compressed)*, interaktif dan bersifat netral *(Flew, 2008).*

Halaman Facebook adalah salah satu fitur dari Jaringan Sosial Facebook. Sebuah layanan jaringan sosial adalah sebuah layanan *online*, sebuah *platform* (antar muka), atau situs yang memusatkan layanannya pada pembangunan media sosial atau hubungan sosial diantara orang-orang yang berbagi ketertarikan dan atau aktivitas. Sebuah layanan jaringan sosial pada umumnya terdiri dari representasi masing-masing pengguna, sebagai contoh profil, *link* sosial dan berbagai aplikasi tambahan yang bisa pengguna terapkan. Jaringan sosial memungkinkan pengguna untuk berbagi ide, aktivitas, kegiatan, dan berbagai ketertarikan pada jaringan mereka masing-masing.

Halaman Facebook sendiri adalah berfungsi sebagai media sosial. Media sosial adalah media yang digunakan dalam kegiatan interaksi sosial yang memakai teknik dan Daya Akses tinggi.

Media sosial memakai teknologi berbasis web dan mengubah komunikasi menjadi dialog interaktif.

"a group of Internet-based applications that build on the ideological and technological foundations of Web 2.0, which allows the creation and exchange of user-generated content." (Kaplan, Andreas M., Michael Haenlein, 2010).

Diterjemahkan menjadi, "sebuah kumpulan aplikasi berbasis internet yang dibuat berdasarkan pondasi ide dan teknologi dari *Web 2.0,* yang memungkinkan pembuatan dan pertukaran konten pengguna." Melihat literatur diatas, media sosial merupakan sekumpulan aplikasi interaktif yang terdiri dari berbagai aplikasi tentunya, yang tergabung dalam satu wadah induk aplikasi yang kita kenal dengan nama media sosial.

Media sosial dirasakan relatif lebih murah dan lebih mudah untuk diakses (aksesibel) untuk siapa saja untuk menyampaikan serta mendapat informasi, dibanding dengan media tradisional yang memerlukan biaya yang lebih mahal serta sulit untuk menyampaikan pemberitaan atau informasi.

Kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas, atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan. Secara tradisional, kredibilitas memiliki dua komponen kunci: kepercayaan dan keahlian, yang keduanya memiliki komponen objektif dan subjektif. Kepercayaan lebih didasarkan pada faktor-faktor subjektif, tetapi bisa termasuk

pengukuran objektif seperti kehandalan. Keahlian bisa juga subjektif, tetapi juga mencakup karakteristik yang relatif objektif dari sumber atau pesan (misalnya, kredensial, sertifikasi atau kualitas informasi) (*Flanagin & Metzger*, 2008 : 5-28).

Peneliti menganalisis, kredibilitas dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi online, adapun kredibilitas yang baik tersebut terletak pada :

Kualitas dari Halaman Facebook yang dirasakan baik, yang mana pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung mengakui bahwa walau media online ini gratis, namun kualitas Halaman Facebook ini bagus dengan pernyataan bahwa Halaman Facebook ini dirasakan berbeda dengan media informasi online lainnya seperti blog, tampilan / *interface* penggunaannya yang simple menjadikan Halaman Facebook ini memiliki kualitas tinggi, pengelola merasa dimudahkan dengan fasilitas-fasilitas yang tersedia seperti fasilitas wawasan pengguna, wawasan interaksi serta wawasan demografi yang dapat pengelola pergunakan untuk melihat perkembangan dari Halaman itu sendiri.

Kehandalan dari Halaman Facebook yang dirasakan sama dengan media online yang lain seperti blog, yang mana pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung menyatakan bahwa media online Halaman Facebook ini lebih mudah pemakaiannya dan dengan adanya fasilitas wawasan pengguna,

wawasan interaksi serta wawasan demografi yang memudahkan pengelola untuk mengetahui perkembangan dari Halaman Facebook ini. Ketersediaan Facebook dalam lebih dari 60 bahasa, menjadikan kredibilitas Halaman Facebook semakin bagus.

Berikut adalah gambar menu pemilihan bahasa yang bisa dipilih dalam penggunaan Facebook :

Gambar 4.1

Pemilihan Bahasa



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Kepercayaan untuk terus menggunakan media online ini. Walaupun pengelola menyatakan bahwa pemakaiannya tergantung pada keperluan dan perkembangan fasilitasnya, namun pengelola menyatakan bahwa saat ini pengelola percaya untuk terus menggunakan media online ini sebagai media informasi.

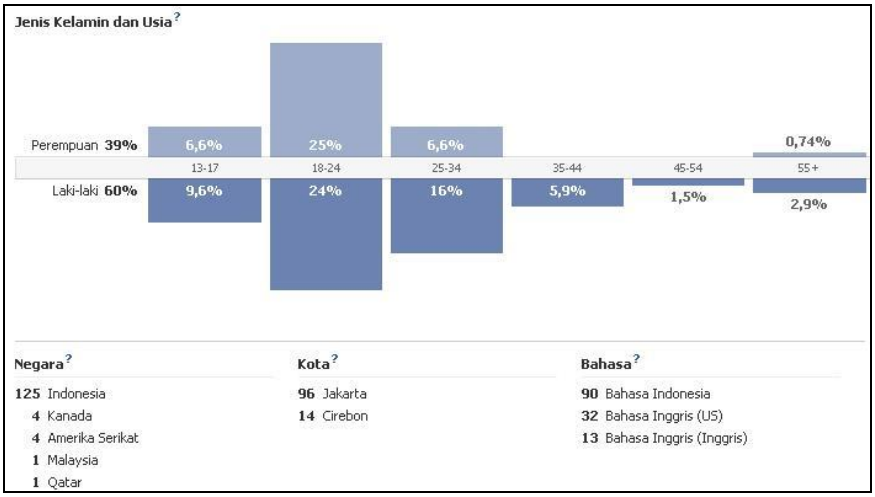
Daya jangkau dari Halaman Facebook sebagai media informasi ini adalah luas, peneliti melihat pada fasilitas wawasan demografi bahwa penggemar Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung dari 5 negara yaitu Indonesia, Kanada, Amerika Serikat, Malaysia dan Qatar. Media online Halaman Facebook ini berdaya jangkau luas sekali seperti halnya jaringan internet, namun untuk bisa menjadi penggemar, para pengguna harus terlebih dahulu terdaftar sebagai pengguna akun Facebook.

Wawasan demografi juga memperlihatkan bahasa yang dipergunakan penggemar dalam mengakses akun Facebooknya, kota tempat pengguna mengakses internet (berdasarkan perkiraan nomor *Internet Protocol*), jenis kelamin, usia dari penggemar, serta presentase perbandingan antara penggemar laki-laki dan perempuan.

Berikut adalah gambar dari wawasan demografi :

Gambar 4.2

Wawasan Demografi

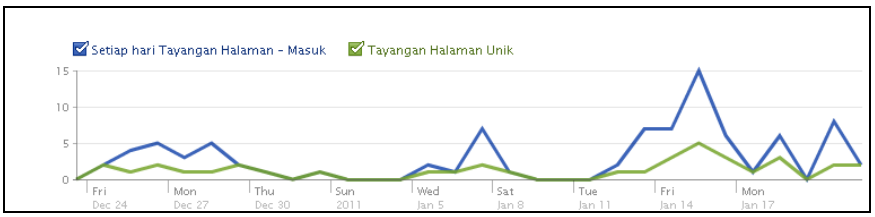


Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Daya akses dari Halaman Facebook ini adalah *full-time*, dengan kata lain 24 jam sehari dan 7 hari dalam seminggu. Berikut adalah gambar wawasan kunjungan halaman :

Gambar 4.3

Wawasan Kunjungan



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Daya pakai yang mudah, karena pengelola dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung dapat memakainya dengan tanpa batas. **Daya kecepatan** dari Halaman Facebook ini yang cepat, dengan pernyataan pengelola bahwa kantor Kebun Binatang Bandung sudah terkoneksi dengan jaringan internet. **Daya simpan** dari Halaman Facebook ini yang tanpa batas, sesuai dengan pernyataan pengelola yang menyatakan bahwa Halaman Facebook tidak membatasi jumlah informasi yang ingin disampaikan.

Hal-hal diatas adalah hal-hal seputar kredibilitas Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

Selanjutnya, berikut pembahasan mengenai daya tarik dari Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

Daya Tarik adalah segala kelebihan yang dimiliki oleh sesuatu, yang dianggap sebagai pemikat.

Peneliti menganalisis daya tarik dari Halaman Facebook ini adalah menarik. Daya tarik dari Halaman Facebook ini terletak pada :

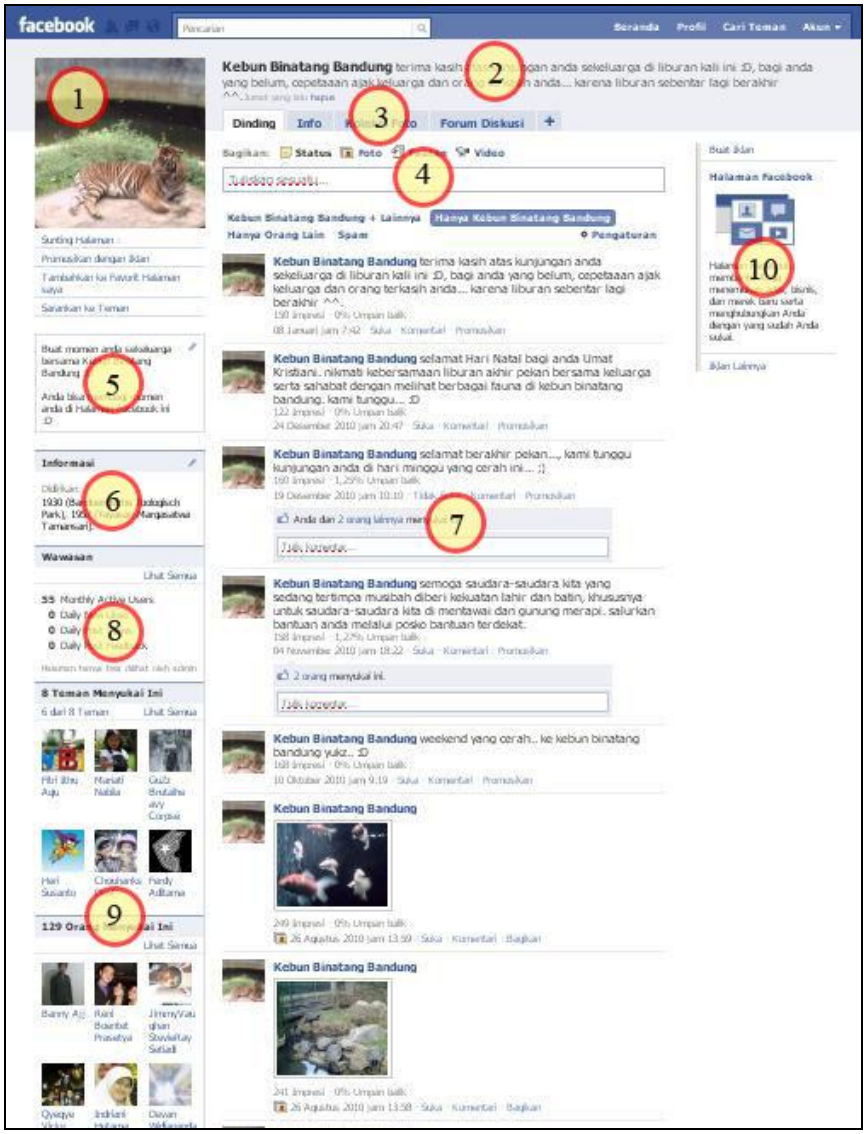
Tampilan serta navigasi dari halaman, yang mana disebutkan bahwa pengelola tertarik pada tampilan dari Halaman Facebook ini mudah untuk dimengerti dan dipergunakan, peneliti

juga mengamati bahwa tampilan serta navigasi dari halaman Facebook ini mudah untuk dipergunakan.

Hal ini terlihat dari gambar tampilan utama Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung, sebagai berikut :

Gambar 4.4

Tampilan Dinding



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Dari data gambar diatas, peneliti melihat bahwa tampilan utama dari halaman sunting adalah simpel dan mudah, hal ini menjadi salah satu daya tarik untuk penggunaan Halaman Facebook.

Fasilitas Wawasan Halaman Facebook, yang mana dinyatakan bahwa pengelola merasa tertarik dengan adanya fasilitas ini. Dengan fasilitas ini, pengelola dapat mengetahui perkembangan Halaman Facebook kapan saja dan melakukan penyesuaian dengan perkembangan yang terjadi.

Gambar 4.5

Halaman Pengelola



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Halaman Facebook adalah media yang sedang *ngetren*, yang mana pengelola mengatakan bahwa Halaman Facebook adalah media yang sedang *ngetren* pada jaman sekarang. Peneliti

juga mengamati bahwa hampir semua *public figure* dan artis dari berbagai penjuru dunia mempunyai halaman di Facebook ini. Ini menjadi daya tarik tersendiri bagi Kebun Binatang Bandung untuk membuat sebuah Halaman Facebook.

Bentuk informasi, yang mana pengelola dapat menyebarkan informasi dalam berbagai bentuk, yaitu berupa status atau kalimat, informasi berupa foto-foto dan video dengan jumlah yang tidak terbatas. Hal ini menjadi daya tarik Kebun Binatang Bandung untuk membuat sebuah Halaman Facebook.

Berikut adalah salah satu contoh informasi yang disampaikan dalam bentuk tautan *(link)* :

Gambar 4.6

Contoh Informasi Tautan



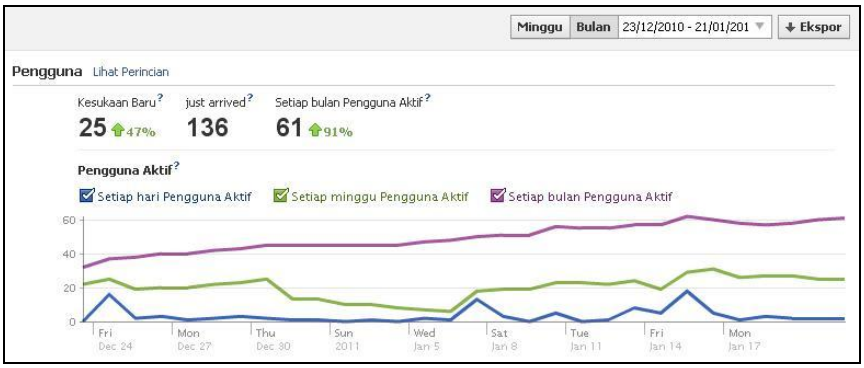
Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Adapun keterkaitan antara hasil analisis penelitian dengan pernyataan Onong Uchjana Effendy tentang cara-cara untuk menarik perhatian khalayak (Effendy, 1993 : 175-177) adalah bentuk istimewa dari Halaman Facebook, dari hasil penelitian didapat bahwa tampilan serta navigasi dari Halaman Facebook adalah mudah dan bagus. Dengan kata lain bahwa tampilan / bentuk dari Halaman Facebook ini menarik perhatian khalayak.

Berikut adalah perkembangan dari jumlah penggemar Halaman Facebook yang memperlihatkan bahwa jumlah penggemar adalah semakin banyak dari waktu ke waktu :

Gambar 4.7

Wawasan Penggemar



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Berikut pembahasan mengenai pesan yang disampaikan melalui Halaman Facebook *(Facebook Page)* Kebun Binatang Bandung sebagai media informasi *online*.

Pesan mengandung pengertian berbagai informasi yang disampaikan kepada komunikan.

Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari bahasa Latin *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti "sama". "Sama" disini maksudnya adalah satu makna. Jadi, jika dua orang terlibat dalam komunikasi maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dikomunikasikan, yakni baik si penerima maupun si pengirim sepaham mengenai suatu pesan tertentu (Effendy, 2002: 9).

Peneliti menganalisis, bahwa penggunaan Halaman Facebook sebagai media informasi *online* Kebun Binatang Bandung adalah salah satu bentuk usaha Kebun Binatang Bandung untuk menjalin atau membuat jaringan komunikasi kepada masyarakat secara *online*, khususnya para pengguna Halaman Facebook dan penggemar dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung.

Menurut Onong Uchjana Effendy dalam bukunya "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek", beberapa sifat komunikasi adalah sebagai berikut:

(1) Tatap muka *(Face-to-face)*

(2) Bermedia *(Mediated)*

(3) Verbal:

a. Lisan *(Oral)*

b. Tulisan

(4) Non-Verbal:

a. Gerakan / isyarat badaniah *(Gestural)*

b. Bergambar *(Pictorial)* (Effendy, 2002: 7)

Dari pernyataan diatas, maka peneliti berasumsi bahwa komunikasi yang dilakukan melalui Halaman Facebook merupakan komunikasi yang bermedia *(mediated),* dengan kata lain adalah bermedia secara *online* melalui jaringan internet.

Peneliti menganalisis, bahwa **tujuan pesan** dari penggunaan media online Halaman Facebook ini bagi Kebun Binatang Bandung adalah untuk tujuan informatif, yaitu pengenalan secara umum tentang Kebun Binatang Bandung, yang didalamnya terdapat informasi umum tentang pendirian Kebun Binatang Bandung, lokasi Kebun Binatang Bandung itu sendiri, visi dan misi dari Kebun Binatang Bandung, dan juga bertujuan

untuk mendidik masyarakat sesuai dengan tujuan dibentuknya divisi sekretaris yaitu memberikan pendidikan tentang lingkungan, flora dan fauna kepada masyarakat (DikMas) berupa informasi tentang lingkungan, flora dan fauna. Tujuan yang lain adalah tujuan komunikasi persuasif, yaitu pengelola ingin bahwa informasi-informasi yang ditampilkan memberikan dorongan kepada penggemar untuk melakukan tindakan *(action)* yaitu mengunjungi Kebun Binatang Bandung.

Menurut *Carl. I. Hovland* yang dikutip oleh Effendy dalam buku "Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek", Ilmu Komunikasi adalah: Upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas asas-asas penyampaian informasi serta pembentukan pendapat dan sikap (Effendy, 2001:10).

Peneliti melihat bahwa penggunaan Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung merupakan salah satu bentuk praktek atau upaya Kebun Binatang Bandung dalam menjalin komunikasi dengan khalayak serta sesuai dengan pendapat *Hovland* bahwa komunikasi digunakan sebagai pembentukan pendapat dan sikap. Komunikasi yang dilakukan melalui media *online* Halaman Facebook adalah bertujuan untuk memberi informasi (informatif) mengenai Pendidikan Masyarakat (DikMas) kepada penggemar, juga bertujuan untuk mendorong agar penggemar mengunjungi Kebun Binatang Bandung (persuasif).

Hovland juga menungkapkan bahwa yang dijadikan objek studi ilmu komunikasi bukan hanya penyampaian informasi, namun juga pembentukan pendapat umum *(public opinion)* dan sikap publik *(public attitude)* yang dalam kehidupan sosial dan kehidupan politik memainkan peranan yang amat penting. Dalam pengertian khusus komunikasi, *Hovland* mengatakan Komunikasi adalah proses mengubah perilaku orang lain *(communication is the process to modify the behavior of other individuals).* Jadi komunikasi bukan hanya sekedar memberitahu, tetapi juga berupaya mempengaruhi agar seseorang atau sejumlah orang melakukan kegiatan atau tindakan yang diinginkan oleh komunikator. Seseorang akan dapat mengubah perilaku orang lain, apabila komunikasi yang disampaikan bersifat komunikatif, yaitu pesan yang disampaikan komunikator bisa dimengerti dan dipahami oleh komunikan.

Menurut *Wilbur Schram*m, seorang ahli komunikasi kenamaan, dalam karyanya *"Communication Research In The United States"*, menyatakan bahwa komunikasi akan berhasil apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan *(frame of reference),* yakni paduan pengalaman dan pengertian *(collection of experiences and meanings)* yang pernah diperoleh komunikan. Peneliti melihat hal ini sebagai pernyataan yang sudah jelas, bahwasanya penggemar dari Halaman

Facebook sendiri telah terlatih untuk menjelajahi secara *online* halaman serta navigasi dari Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung. Hal ini memperlihatkan bahwa paduan pengalaman dan pengertian yang diperoleh oleh komunikan adalah cocok dengan pengalaman yang dimiliki oleh komunikator, yaitu pengelola Halaman Facebook Kebun Binatang Bandung itu sendiri.

Proses komunikasi pada dasarnya adalah proses penyampaian pesan yang dilakukan seseorang komunikator kepada komunikan, pesan itu bisa berupa gagasan, informasi, opini dan lain-lain. Dalam prosesnya *Mitchall. N. Charmley* memperkenalkan 5 (lima) komponen yang melandasi komunikasi, yaitu sebagai berikut:

1) Sumber *(Source)*
2) Komunikator *(Encoder)*
3) Pesan *(Message)*
4) Komunikan *(Decoder)*
5) Tujuan *(Destination),* (Susanto, 1988: 31)

Pesan merupakan salah satu komponen penting dalam kegiatan komunikasi, tanpa adanya pesan, maka kegiatan komunikasi mustahil untuk terjadi.

Peneliti menganalisis, bahwa dalam penggunaan Halaman Facebook sebagai media informasi online, dalam kenyataannya, pesan yang disampaikan adalah pesan *verbal* tulisan. Simbol atau pesan *verbal* adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan wicara yang kita sadari termasuk ke dalam kategori pesan *verbal* disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara lisan. Bahasa dapat juga dianggap sebagai suatu sistem kode *verbal.*

Berikut adalah gambar form untuk menyampaikan informasi dalam bentuk status :

Gambar 4.8

Form status



Sumber : http://www.facebook.com/kebunbinatangbandung

Peneliti juga melihat dari pernyataan Onong Uchjana Effendy dalam buku “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek, adapun beberapa tujuan komunikasi adalah sebagai berikut :

a. Supaya gagasan kita dapat diterima oleh orang lain dengan pendekatan yang persuasif bukan memaksakan kehendak. Dalam hal ini, Kebun Binatang Bandung melalui Halaman Facebook, menyampaikan informasi yang bertujuan secara persuasif, dengan kata lain tidak bersifat memaksa.
b. Memahami orang lain, kita sebagai pejabat atau pimpinan harus mengetahui benar aspirasi masyarakat tentang apa yang diinginkannya, jangan mereka menginginkan arah ke barat tapi kita memberi jalur ke timur. Dalam hal ini, Kebun Binatang Bandung dituntut untuk memahami informasi apa saja yang diinginkan oleh penggemarnya.
c. Menggerakkan orang lain untuk melakukan sesuatu, menggerakkan sesuatu itu dapat bermacam-macam mungkin berupa kegiatan yang dimaksudkan ini adalah kegiatan yang banyak mendorong, namun yang penting harus diingat adalah bagaimana cara yang terbaik melakukannya. Dalam hal ini, Kebun Binatang Bandung melalui Halaman Facebook berkeinginan

untuk menggerakkan penggemar untuk mengunjungi Kebun Binatang Bandung.

d. Supaya yang kita sampaikan itu dapat dimengerti sebagai pejabat ataupun komunikator kita harus menjelaskan kepada komunikan (penerima) atau bawahan dengan sebaik-baiknya dan tuntas sehingga mereka dapat mengikuti apa yang kita maksudkan.(Effendy, 1993 : 18)

Jadi dapat dikatakan bahwa tujuan komunikasi itu adalah mengharapkan pengertian, dukungan, gagasan dan tindakan. Serta tujuan utamanya adalah agar semua pesan yang kita sampaikan dapat dimengerti dan diterima oleh komunikan.

Peneliti juga menganalisis bahwa **karakteristik pesan** yang disampaikan oleh pengelola Halaman Facebook adalah dibuat semenarik mungkin dengan bahasa yang menarik, gambar-gambar yang menarik, *smiley* dan semacamnya.

Melihat dari pernyataan *Wilbur Schramm,* yang dikutip oleh Effendy dalam *"The condition of success in communication"*, bahwa pesan yang disampaikan melalui halaman Facebook telah dirancang sedemikian rupa untuk menarik perhatian komunikan, lambang-lambang yang digunakan pun memiliki persamaan sehingga mudah untuk dimengerti, informasi-informasi yang

mencakup Pendidikan Masyarakat (DikMas) pun juga turut membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan tujuan persuasif dari pesan memberikan solusi / jalan keluar untuk memberikan tanggapan, yaitu melakukan kunjungan ke Kebun Binatang Bandung.

Untuk memahami pengertian komunikasi hingga dapat dilancarkan secara efektif, para peminat komunikasi seringkali mengutip paradigma yang ditemukan oleh *Harold Lasswell* dalam karyanya "*The Structure and Function of Communication in Society"*. *Lasswell* mengatakan bahwa cara yang baik untuk menjalaskan komunikasi adalah dengan menjawab pertanyaan sebagai berikut *Who Say What In Which Channel To Whom With What Effect?*.

Peneliti menganalisis bahwa paradigma *Lasswell* diatas sesuai dan terjadi pada penggunaan Halaman Facebook sebagai media informasi *online* Kebun Binatang Bandung *(Who Say What In Which Channel To Whom With What Effect?)*, dengan penjelasan bahwa "Kebun Binatang Bandung menyampaikan berbagai informasi melalui Halaman Facebook secara *online* kepada penggemarnya untuk tujuan informatif dan persuasif".