

## **BAB II**

### **DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN**

Melalui kemajuan teknologi yang pada saat ini, manusia dapat melakukan berbagai aktivitas dengan mudah. Salah satunya aktivitas pencarian informasi. Perolehan informasi bisa didapatkan dari berbagai sumber seperti internet, buku, majalah, ataupun orang lain. Ketika melakukan pencarian informasi melalui orang lain maka akan terjadi interaksi yang mengakibatkan penyebaran informasi (*information sharing*). West dan Turner menyampaikan bahwa pada ilmu komunikasi penyebaran informasi menjadi bagian dari interaksionisme secara simbolik yang di dalamnya terdapat asumsi bahwa manusia dapat membangun makna dengan melakukan komunikasi untuk berbagi makna (Rumata, 2017, h.96). Melalui internet, penyebaran informasi juga dapat dilakukan oleh komunitas *online* melalui media sosial. Menggunakan potensi orang banyak untuk suatu tujuan seperti penyebaran informasi dapat dikenal sebagai *crowdsourcing*.

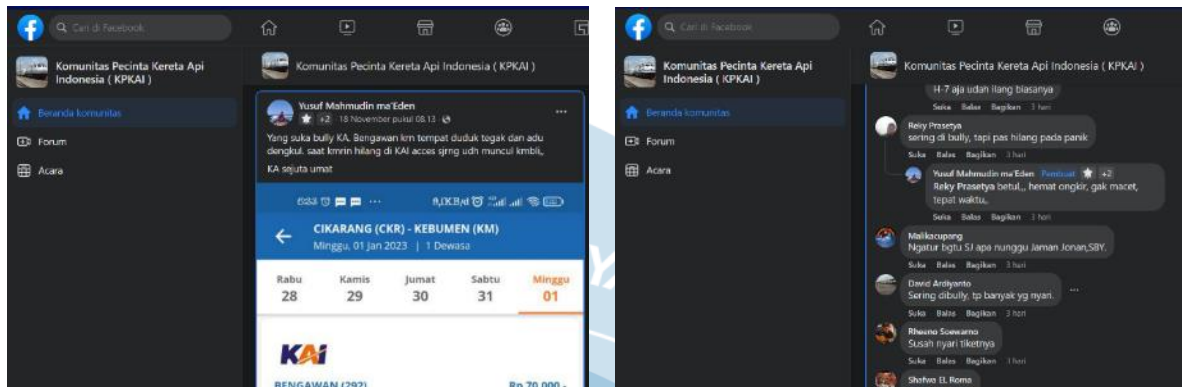
Garrigos dan teman-teman (dalam Saidah ,2020, h.47) menjelaskan bahwa *crowdsourcing* dapat dipahami sebagai kegiatan partisipasi yang dilakukan secara *online* oleh individu, perusahaan, organisasi, dan juga suatu kelompok individu dengan pengetahuan yang beragam, melalui panggilan terbuka secara fleksibel dan adanya tugas sukarela. Hal ini bisa ditemukan pada komunitas virtual seperti grup yang ada pada media sosial *Facebook*. *Crowdsourcing* dalam hal ini hadir sebagai suatu solusi untuk pemecahan masalah yang memiliki fokus pada informasi dan konten (Saidah, 2020, h.48). Salah satu bentuk *crowdsourcing* di Indonesia dapat ditemukan pada Grup *Facebook* Forum Anti Fitnah Hasut dan *Hoax* yang

mendiskusikan berita *hoax* yang beredar pada media (Saidah, 2020). Pada bentuk aplikasi, *crowdsourcing* di Indonesia diterapkan pada *website* seperti *freelancer.co.id* yang dibuat untuk mengumpulkan daya bagi orang-orang yang membutuhkan pekerjaan (Niken, 2020).

Selain itu, *crowdsourcing* juga terdapat pada Grup Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia. Komunitas Pecinta Kereta Api dibentuk pada 27 Januari 2014 (Riwayat Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia, 2023). Pada grup tersebut, setiap orang yang bergabung dapat mencari ataupun memberikan informasi terkait permasalahan Kereta Api Indonesia. Grup KPKAI ini saat ini memiliki 85.500 anggota. Pada grup *Facebook* terdapat beberapa fitur seperti kolom pencarian informasi, tempat untuk mengunggah media seperti gambar, foto, dan *link*. Terdapat juga fitur album yang didalamnya terdapat gambar yang telah diunggah oleh anggota. Selain itu, terdapat fitur bernama “Forum” jika anggota ingin berdiskusi dengan menggunakan obrolan *video*.

Pada komunitas ini disertai juga aturan dalam komunitas. Aturan tersebut yakni bersikap baik dan sopan, tidak ada ujaran kebencian atau perundungan, tidak ada promosi atau spam, sesuai tema grup, menyertakan sumber saat mengunggah, anggota yang melanggar akan di *banned*. Terdapat juga lima orang *admin* dalam komunitas ini. *Admin* tersebut yaitu Rahmat Fauzi, Adi Setyawan, Cahya, Wahyuda, dan Sanjaya. Anggota grup yang hendak *sharing informasi* pun harus mengikuti arahan yang terdapat pada deskripsi grup. Hal ini mengatur tentang informasi apa yang dapat dibagikan dan informasi yang tidak dibagikan seperti larangan untuk mengunggah video yang tidak layak tayang di publik maka akan

mendapatkan *banned*. Cara *sharing informasi* untuk anggota grup bisa dilakukan dengan mengirim postingan yang dikirimkan pada dinding grup.



Gambar 2.1 Interaksi anggota Komunitas Pecinta Kereta Api di Facebook  
(Sumber: Facebook/Grup KPKAI)

Dalam penelitian ini *crowdsourcing* dijalankan sebagai pemecahan masalah dari pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia yang mengalami masalah perihal informasi yang tidak kredibel. Narasumber yang akan diwawancarai yakni pendiri Grup Facebook KPKAI yang sekaligus menjadi *admin* dan moderator dalam grup tersebut yakni Adi Setyawan. Pihaknya juga bekerja di PT. KAI pada bagian *On Trip Cleaning*. Narasumber kedua yakni Hani Hamim sebagai perwakilan informan dari anggota Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia yang saat ini bekerja sebagai *freelancer*. Hani Hamim juga merupakan anggota yang aktif dalam mengakses Grup Facebook KPKAI. Pihaknya mulai bergabung pada 5 Juli 2021. Selanjutnya terdapat Nazar Ahmad sebagai anggota dari Komunitas Pecinta Kereta Api Indonesia, yang bergabung dalam grup pada 16 Maret 2021. Nazar Ahmad merupakan anggota yang aktif dalam membagikan informasi dan memberi respon terhadap anggota lain sesuai dengan wawasan yang dimiliki.