

ABSTRAK

Internet berperan sebagai salah satu wadah dalam dunia teknologi komunikasi dan informasi. Situs jejaring sosial merupakan salah satu fenomena dari perkembangan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi. Media sosial digunakan untuk menyebarkan berbagai informasi yang mendukung pemenuhan kebutuhan informasi bagi masyarakat banyak.

Akun twitter @speedymjlk merupakan akun twitter milik PT Telekomunikasi Indonesia Kandatel Majalengka. Tujuan dibuatnya akun twitter ini sebagai media penyedia informasi umum mengenai produk dari Plasa Telkom, sebagai layanan interaktif dengan konsumen untuk bertanya masalah informasi produk ataupun melaporkan keluhan dan gangguan perangkat/modem speedy.

Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan analisis datanya dilakukan secara kuantitatif yaitu dengan menggunakan teknik analisis data *rank order mean* yang diperoleh dari hasil jawaban responden pada kuesioner. Teknik pengambilan data dilakukan melalui angket, wawancara, dan studi pustaka. Populasi yang diambil dalam penelitian tersebut yaitu followers twitter @speedymjlk. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel jenuh (*total sampling*).

Hasil analisis data menunjukkan bahwa efektivitas tweets (pesan) akun twitter @speedymjlk dalam pemenuhan kebutuhan informasi produk speedy bagi warga Majalengka sudah efektif. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan, telah diketahui bahwa hasil pengukuran efektivitas tweets (pesan) akun twitter @speedymjlk dalam pemenuhan kebutuhan informasi produk speedy bagi warga Majalengka dengan menggunakan sub variabel penelitian yaitu isi pesan, struktur pesan, format pesan, dan sumber pesan di peroleh rata-rata skor sebesar 75,59% dengan kriteria efektif. Hasil ini menunjukkan bahwa tweets (pesan) akun twitter @speedymjlk efektif dalam pemenuhan kebutuhan informasi produk speedy bagi warga Majalengka.

Kata kunci : tweets, twitter, pesan, informasi, kebutuhan informasi

ABSTRACT

Internet serves as one of the containers in the world of communication and information technology . The social networking site is one of the phenomena of the development of communication and information technology advances . Social media used to disseminate a variety of information that supports the fulfillment of the needs of information for many people .

Twitter account @ speedymjlk a twitter account owned by PT Telekomunikasi Indonesia Kandatel Majalengka . The purpose of the twitter account as a media provider of general information on products Plasa Telkom , as the interactive services by consumers to ask product information or to report problems and interference complaints device / modem speedy.

The method used is descriptive with quantitative data analysis is performed using data analysis techniques mean rank order obtained from the respondents' answers to the questionnaire . The technique of data collection is done through questionnaires , interviews , and literature . Population taken in the study are followers twitter @ speedymjlk . The technique of sampling using saturated samples (total sampling) .

The results of the data analysis showed that the effectiveness of tweets (messages) twitter account @ speedymjlk the speedy fulfillment of product information for citizens Majalengka been effective . From the analysis of the data that has been done , it is known that the results of measuring the effectiveness of tweets (messages) twitter account @ speedymjlk the speedy fulfillment of product information for citizens Majalengka using the study variables , namely sub message content , message structure , message format , and the source of the message in earn an average score of 75.59 % with effective criteria . These results indicate that tweets (messages) twitter account @ speedymjlk effective in meeting the needs of speedy product information for citizens Majalengka .

Keyword: tweets, twitter, messages, information, needs, information needs