

## Instagram sebagai Media Sosialisasi PT Utama Karya dalam Menginformasikan Keselamatan bagi Pengguna Jalan Tol

**Fauziah, Rangga Dwi Wicaksono**  
Universitas 17 Agustus 1945 Jakarta, Indonesia  
E-mail: ranggadwiw22@gmail.com

---

### KEYWORD

*new media;  
Instagram;  
socialization safety*

### ABSTRACT

*The use of social media as a corporate communication tool is increasingly important in today's digital era, especially in delivering information related to public safety. PT Utama Karya, as a toll road manager, has utilized Instagram to disseminate safety information to toll road users. This study uses a qualitative approach to analyze Instagram as a medium for disseminating toll road safety. This study aims to analyze the effectiveness of using Instagram as a social media in disseminating safety information to toll road users by PT Utama Karya. This study also aims to evaluate the communication strategy implemented by the company through visual content, interaction with users, and the effectiveness of Instagram's interactive features in increasing awareness of driving safety on toll roads. Data were collected through content analysis of PT Utama Karya's Instagram posts, in-depth interviews with the company's communications team, and observation of user interactions on the platform. This study uses a qualitative approach with a content analysis method on PT Utama Karya's Instagram posts (@hutamakaryatollroad). Data were collected through in-depth interviews with the company's communications team and observation of user interactions on Instagram. This study also includes a visual analysis of the content presented, such as infographics, educational videos, and the use of interactive features such as Stories and IGTV. The use of Instagram as a socialization medium by PT Utama Karya has proven effective in increasing awareness of safety on toll roads. The interaction that occurs between the company and users strengthens the relationship with the audience and increases the efficiency of delivering safety information. However, the company needs to continue to improve responsiveness and content variety to maintain effective communication.*

---

### KATA KUNCI

*new media;  
instagram; sosialisasi  
keselamatan*

### ABSTRAK

Penggunaan media sosial sebagai alat komunikasi perusahaan semakin penting dalam era digital saat ini, terutama dalam penyampaian informasi yang berkaitan dengan keselamatan publik. PT Utama Karya, sebagai pengelola jalan tol, telah memanfaatkan Instagram untuk mensosialisasikan informasi keselamatan kepada para pengguna jalan tol. Penelitian ini

---

menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan jalan tol. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penggunaan Instagram sebagai media sosial dalam mensosialisasikan informasi keselamatan bagi pengguna jalan tol oleh PT Utama Karya. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh perusahaan melalui konten visual, interaksi dengan pengguna, serta efektivitas fitur-fitur interaktif Instagram dalam meningkatkan kesadaran keselamatan berkendara di jalan tol. Data dikumpulkan melalui analisis konten dari unggahan Instagram PT Utama Karya, wawancara mendalam dengan tim komunikasi perusahaan, serta observasi interaksi pengguna di platform tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis konten terhadap unggahan Instagram PT Utama Karya (@hutamakaryatollroad). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan tim komunikasi perusahaan serta observasi interaksi pengguna di Instagram. Penelitian ini juga mencakup analisis visual konten yang disajikan, seperti infografis, video edukatif, dan penggunaan fitur interaktif seperti Stories dan IGTV. Penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi oleh PT Utama Karya terbukti efektif dalam meningkatkan kesadaran keselamatan di jalan tol. Interaksi yang terjadi antara perusahaan dan pengguna memperkuat hubungan dengan audiens serta meningkatkan efisiensi penyampaian informasi keselamatan. Namun, perusahaan perlu terus meningkatkan responsivitas dan variasi konten untuk menjaga efektivitas komunikasi.

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dan mengakses informasi. Media sosial menjadi salah satu platform yang paling berpengaruh dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam hal penyebaran informasi publik. Salah satu media sosial yang memiliki pengguna aktif terbanyak di dunia adalah Instagram, berdasarkan artikel website Upgraded yang ditulis oleh Niko Julius dengan judul artikel “Data Jumlah Pengguna Instagram di Indonesia 2024” menyatakan bahwa laporan dari We Are Social, jumlah pengguna Instagram global mencapai 1,63 miliar. Untuk jumlah pengguna Instagram per Juni 2024, Data terbaru menyebutkan bahwa pengguna Instagram di Indonesia per Juni 2024 mencapai 90,183,200 pengguna, sehingga Instagram menjadi salah satu platform yang paling digemari, dengan lebih dari 90 juta pengguna aktif. Potensi besar ini menjadikan Instagram sebagai alat yang sangat efektif dalam menyampaikan informasi, termasuk dalam meningkatkan keselamatan di jalan raya, khususnya di jalan tol (Ahmad & Nurhidaya, 2020). Jalan tol, sebagai salah satu infrastruktur penting di Indonesia, memiliki peran vital dalam mendukung mobilitas dan distribusi ekonomi (Aasness & Odeck, 2023). Namun, peningkatan penggunaan jalan tol juga diiringi dengan meningkatnya risiko kecelakaan. Hal ini menunjukkan bahwa upaya untuk meningkatkan keselamatan pengguna jalan tol harus terus ditingkatkan. Media sosial, khususnya Instagram, memiliki potensi besar untuk menyebarkan informasi keselamatan secara cepat dan efektif kepada masyarakat luas (RAKHA, 2024).

Menurut (Nasrullah, R. 2017) Media sosial, sebagai salah satu bentuk teknologi digital yang telah merambah berbagai aspek kehidupan, juga memiliki dampak signifikan dalam berbagai sektor termasuk infrastruktur transportasi. Media sosial, dengan kemampuannya untuk

menyebarkan informasi secara cepat dan luas, memberikan peluang bagi pengelola jalan tol untuk memperbaiki respons terhadap keadaan darurat, mengkoordinasikan pemeliharaan rutin, dan menyediakan informasi real-time kepada pengguna jalan tol. Misalnya, pengumuman tentang kemacetan atau penutupan sementara dapat disebarkan dengan lebih efisien, sehingga pengguna jalan dapat mengambil keputusan yang lebih tepat waktu dalam perjalanan mereka. Namun, penggunaan media sosial juga menimbulkan beberapa tantangan, seperti fluktuasi dalam validitas informasi yang tersebar dan potensi penyalahgunaan platform untuk tujuan yang tidak sesuai (Santa María et al., 2024). Selain itu, privasi pengguna dalam konteks pengumpulan dan penggunaan data oleh pihak pengelola menjadi perhatian penting, mengingat sensitivitas informasi pribadi yang dapat terlibat dalam interaksi online (Clairine et al., 2023).

Instagram, dengan fitur-fitur seperti stories, reels, dan IGTV, memungkinkan pengguna untuk berbagi informasi dengan cara yang lebih visual dan menarik. Karakteristik visual dan interaktif dari Instagram membuatnya ideal untuk kampanye keselamatan di jalan tol. Misalnya, dengan memanfaatkan visualisasi grafis atau video singkat, informasi penting seperti panduan keselamatan berkendara di jalan tol dapat disampaikan dengan cara yang lebih mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, penggunaan hashtag yang relevan juga memungkinkan penyebaran informasi lebih luas dan terarah (Anggana, 2013).

Urgensi dalam menggunakan Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan di jalan tol semakin meningkat dengan adanya kecenderungan pengguna jalan yang lebih aktif di media sosial saat berkendara. Studi menunjukkan bahwa pengguna jalan tol di Indonesia mengakses media sosial saat mereka berhenti di rest area atau saat kondisi lalu lintas padat (Iqbal et al., 2020). Dengan kondisi tersebut, penyampaian informasi melalui Instagram dapat dilakukan secara tepat waktu, memberikan dampak langsung terhadap perilaku pengguna jalan. Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini berusaha mengisi keterbaruan penelitian terkait media sosial yang memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi keselamatan lalu lintas (Arsyad, 2022). Misalnya, studi oleh Asri (2022) menyoroti efektivitas Twitter dalam memberikan informasi real-time terkait kondisi lalu lintas dan keselamatan jalan raya. Sementara itu, penelitian oleh Efendi (2024) menekankan pentingnya visualisasi grafis dalam kampanye keselamatan jalan di Facebook, yang berhasil meningkatkan keterlibatan dan respons masyarakat terhadap pesan keselamatan (Mayasari, 2022).

Penelitian ini akan membahas “Instagram sebagai media sosialisasi PT Hutama Karya dalam menginformasikan keselamatan bagi pengguna jalan tol”, termasuk strategi komunikasi yang efektif, tantangan yang dihadapi, dan implikasinya terhadap keterlibatan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi pihak berwenang dan pemangku kepentingan terkait untuk meningkatkan praktik komunikasi mereka dalam media sosial Instagram dalam sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna jalan tol. PT Hutama Karya (Persero) memiliki akun instagram untuk berkampanye dan bersosialisasi dengan akun @hutamakaryatollroad digunakan untuk berbagi foto dan video tentang keselamatan berkendara di jalan tol (Fatika & Fauziah, 2023).

Beberapa konten media sosial dari @hutamakaryatollroad menyajikan berbagai informasi terkait keselamatan di jalan tol. Di antaranya, tips berkendara aman saat hujan untuk menghindari aquaplaning, larangan membuang sampah sembarangan di jalan tol yang dapat membahayakan pengendara, serta mengingatkan pengemudi untuk tidak ngebut di jalan tol. Konten lainnya mengajak pengendara tetap waspada meskipun menikmati musik, dan pentingnya menghindari overdimensi dan overload kendaraan. Ada juga saran untuk menjaga emosi saat berkendara, selalu mengenakan safety belt, dan menggunakan bahu jalan hanya dalam keadaan darurat. Informasi

penting lainnya termasuk langkah-langkah menghadapi situasi darurat di jalan tol, serta himbauan untuk tidak berhenti di tempat sembarangan atau membuka kaca mobil karena berisiko berbahaya. Call center Utama Karya juga siap dihubungi jika ada kendala di jalan tol.

Rumusan masalah dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana Instagram, khususnya akun @hutamakaryatollroad, digunakan sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol oleh PT Utama Karya (Kustiawan, 2019). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dampak penggunaan Instagram dalam menyampaikan informasi keselamatan, mengevaluasi efektivitas strategi komunikasi, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi. Manfaat penelitian mencakup peningkatan efisiensi operasional, keterlibatan publik, pengembangan strategi media sosial, dan inovasi teknologi dalam manajemen infrastruktur jalan tol. Secara akademis, penelitian ini berkontribusi pada literatur teknologi informasi dan manajemen infrastruktur transportasi, serta memberikan rekomendasi kebijakan berdasarkan temuan yang diperoleh. Manfaat aplikatifnya meliputi peningkatan kesadaran keselamatan berkendara, evaluasi kebijakan, dan pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan jalan tol (Mantiri & Kamaruddin, 2024).

## **METODE**

Penelitian terdahulu mengenai informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol telah menunjukkan pentingnya penggunaan platform digital untuk meningkatkan komunikasi, informasi dan transparansi dengan pengguna jalan. Contohnya, Jasa Marga sering menginformasikan terkait bagaimana kesadaran dan keselamatan bagi pengguna jalan tol, jadwal dan lokasi terkait informasi jalan tol dan rute tol melalui Instagram. Informasi ini mencakup detail seperti jenis pekerjaan pemeliharaan dan waktu pelaksanaannya, yang membantu pengendara untuk mengatur perjalanan mereka dan menghindari kemacetan.

Penelitian juga menekankan pentingnya melakukan evaluasi terhadap strategi komunikasi yang telah diterapkan. Hal ini termasuk mengidentifikasi keberhasilan dan kegagalan dalam menyampaikan informasi kepada publik melalui media sosial. Evaluasi ini akan membantu dalam memahami efektivitas berbagai jenis konten yang diposting, respons publik terhadap informasi yang disampaikan, serta cara untuk meningkatkan keterlibatan dan partisipasi masyarakat dalam proses sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol. Selain itu, penelitian juga menyoroti pentingnya mempertimbangkan aspek privasi pengguna dalam pengumpulan dan penggunaan data melalui media sosial. Pengelola jalan tol perlu memastikan bahwa praktik mereka sesuai dengan regulasi dan standar privasi yang berlaku, sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat dalam menggunakan platform media sosial untuk berinteraksi dan memperoleh informasi terkini mengenai kondisi dan keselamatan di jalan tol.

Secara keseluruhan, penelitian ini menggarisbawahi bahwa penggunaan Instagram dalam sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol tidak hanya berdampak pada efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga merupakan alat penting dalam meningkatkan informasi sosialisasi, transparansi, partisipasi publik, dan responsibilitas pengelola infrastruktur terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan memahami dan mengatasi tantangan yang ada, seperti privasi data dan validitas informasi, pengelola jalan tol dapat memanfaatkan potensi media sosial secara maksimal untuk mendukung pengelolaan jalan tol dan penyerapan informasi yang lebih baik dan berkelanjutan. Selain itu, Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol menggunakan platform Instagram @hutamakaryatollroad memungkinkan untuk melacak respons pengguna terhadap informasi terkini mengenai sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol, kondisi jalan, perbaikan yang sedang dilakukan, dan interaksi langsung dengan pengguna terkait masukan

atau keluhan terkait pengalaman menggunakan jalan tol tersebut. Platform ini juga dapat digunakan untuk mempromosikan kegiatan sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol, keselamatan pengguna jalan, dan informasi penting lainnya yang relevan dengan sosialisasi informasi keselamatan jalan tol.

Penelitian tentang Instagram sebagai media sosialisasi PT Utama Karya dalam menginformasikan keselamatan bagi pengguna jalan tol menunjukkan beberapa dampak yang signifikan. Penggunaan media sosial, khususnya melalui Instagram @hutamakaryatollroad, telah meningkatkan keterlibatan dan informasi kepada masyarakat dengan manajemen jalan tol. Respons yang aktif terhadap informasi mengenai sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol, dan keamanan jalan tol menjadi lebih mudah dan cepat. Selain itu, media sosial memungkinkan manajemen untuk memantau kondisi operasional secara real-time, seperti keselamatan di jalan tol, kemacetan, kecelakaan, atau perbaikan, yang dapat dengan cepat disebarkan dan direspons. Keterbukaan dan transparansi aktivitas manajemen di media sosial juga berkontribusi pada peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat, sambil memberikan sumber informasi yang berharga bagi pengguna jalan tol dalam perencanaan perjalanan mereka. Dengan umpan balik langsung dari pengguna, manajemen dapat merespons masukan atau keluhan dengan lebih efisien, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi terkait sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol secara keseluruhan (Yusuf, 2021).

Dalam penelitian ini, kriteria pemilihan responden untuk wawancara didasarkan pada peran dan keterlibatan langsung mereka dalam pengelolaan sosialisasi keselamatan melalui media sosial Instagram PT Utama Karya. Responden utama meliputi:

1. Manajer operasional jalan tol: Mereka memiliki pemahaman mendalam tentang kebijakan keselamatan, kondisi operasional, serta penggunaan media sosial untuk menyampaikan informasi terkait keselamatan kepada pengguna jalan tol.
2. Staf media handling: Staf yang terlibat langsung dalam pembuatan dan pengelolaan konten Instagram @hutamakaryatollroad. Mereka memiliki wawasan penting terkait strategi komunikasi, pembuatan konten visual, dan pengelolaan interaksi dengan pengguna.
3. Pengguna jalan tol: Pengguna yang aktif berinteraksi dengan konten di Instagram dan memberikan umpan balik mengenai sosialisasi keselamatan. Pengguna ini dipilih berdasarkan keterlibatan mereka melalui komentar, likes, atau pesan langsung di Instagram.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menganalisis Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol. Fokus utama penelitian ini adalah memahami dampak penggunaan media sosial, khususnya akun Instagram @hutamakaryatollroad, dalam menyampaikan informasi keselamatan. Metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk menyelidiki bagaimana media sosial digunakan dalam konteks sosialisasi keselamatan serta memahami persepsi dan pengalaman partisipan terkait hal tersebut.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajer operasional tol dan staf media handling. Selain itu, dilakukan observasi terhadap interaksi pengguna di platform Instagram. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari wawancara dan interaksi di media sosial. Penelitian ini menemukan bahwa konten keselamatan, interaksi pengguna, dan responsivitas tim manajemen berperan penting dalam efektivitas sosialisasi.

Penelitian juga mencakup analisis jenis konten yang dipublikasikan di Instagram, termasuk gambar, video edukatif, dan informasi terkait keselamatan jalan tol. Hasilnya menunjukkan bahwa konten seperti promosi acara keselamatan dan informasi lalu lintas sangat efektif dalam meningkatkan keterlibatan pengguna. Selain itu, pengelolaan respons terhadap keluhan dan

pertanyaan pengguna menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan meningkatkan kesadaran keselamatan di jalan tol.

Penelitian dilakukan di kantor PT Hutama Karya Cabang Tol Akses Tanjung Priok selama lima bulan, dari Januari hingga Mei 2024. Fokus penelitian meliputi jenis konten yang diposting, frekuensi posting, interaksi pengguna, dan responsivitas manajemen dalam menanggapi komentar dan pertanyaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Instagram merupakan media yang efektif untuk menyampaikan pesan keselamatan, meskipun perlu adanya peningkatan dalam hal responsivitas dan variasi konten.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Media sosial telah menjadi alat penting dalam komunikasi dan penyebaran informasi dalam berbagai bidang, termasuk sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol. Di Indonesia, penggunaan media sosial oleh otoritas jalan tol, seperti yang dilakukan oleh PT Hutama Karya melalui akun Instagram @hutamakaryatollroad, memberikan berbagai manfaat yang signifikan bagi pengguna jalan dan pengelola jalan tol. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami dampak dari penggunaan media sosial dalam konteks sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol.

Penggunaan media sosial oleh PT Hutama Karya memfasilitasi penyebaran informasi secara real-time tentang sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan. Informasi ini membantu pengguna jalan dalam merencanakan perjalanan mereka lebih aman, keselamatan berkendara, menghindari kecelakaan, dan mengurangi terjadinya hal yang tidak diinginkan selama berkendara.

Metode kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan wawancara mendalam dengan pejabat berwenang dari PT Hutama Karya serta analisis konten dari akun Instagram resmi mereka. Wawancara mendalam memberikan wawasan tentang strategi komunikasi dan tantangan yang dihadapi dalam penyampaian informasi melalui media sosial. Sementara itu, analisis konten memungkinkan peneliti untuk memahami pola interaksi dan respons dari pengguna jalan tol terhadap informasi yang disampaikan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa jenis konten yang diposting oleh PT Hutama Karya di akun Instagram mereka sangat beragam, termasuk sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol, video edukasi tentang keselamatan berkendara, dan cerita interaktif yang mengundang umpan balik dari pengguna jalan. Konten ini tidak hanya memberikan informasi yang diperlukan tetapi juga meningkatkan akan pentingnya keselamatan selama berkendara di jalan tol.

Interaksi aktif antara pengelola akun dan pengguna jalan tol di media sosial mencerminkan responsivitas yang tinggi dari tim manajemen. Rata-rata waktu respons terhadap komentar dan pertanyaan pengguna adalah kurang dari dua jam, menunjukkan komitmen untuk memberikan klarifikasi dan bantuan yang diperlukan. Respons cepat ini meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap pengelolaan jalan tol. Namun, meskipun sudah ada upaya yang signifikan dalam penggunaan media sosial, ada beberapa area yang masih bisa ditingkatkan. Misalnya, detail informasi mengenai sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, dampak pemeliharaan terhadap waktu tempuh pengguna jalan masih perlu diperjelas lebih lanjut untuk mengurangi keluhan dan ketidaknyamanan. Selain itu, penggunaan fitur interaktif seperti polling dalam cerita Instagram dapat diperluas untuk menggugah partisipasi pengguna dan mendapatkan umpan balik yang lebih kaya.

Studi ini juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial oleh PT Hutama Karya tidak hanya meningkatkan transparansi tetapi juga meningkatkan partisipasi aktif dari masyarakat dalam menjaga infrastruktur jalan tol. Partisipasi ini penting untuk memastikan bahwa sosialisasi

keselamatan bagi pengguna tol pada saat proses perbaikan jalan dilakukan dengan baik dan sesuai dengan harapan pengguna jalan. Dalam konteks yang lebih luas, penelitian ini menyoroti pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam manajemen infrastruktur publik. Penggunaan media sosial oleh PT Hutama Karya dapat menjadi model bagi otoritas jalan tol lainnya dalam meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi.

Dengan metode kualitatif, penelitian ini memberikan gambaran yang mendalam tentang bagaimana kebijakan informasi mengenai sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol diterapkan dan diterima oleh masyarakat. Hasilnya menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang baik melalui media sosial dapat meningkatkan kesadaran publik, mengurangi ketidaknyamanan pengguna jalan, dan memperkuat kepercayaan publik terhadap pengelolaan jalan tol.

Evaluasi dan validasi melalui triangulasi data dari wawancara, analisis konten media sosial, dan survei pengguna jalan tol memberikan pemahaman yang lebih holistik tentang efektivitas kebijakan informasi ini. Fokus Group Discussions (FGD) yang melibatkan pengguna jalan tol dapat memberikan umpan balik langsung yang berguna untuk perbaikan kebijakan di masa mendatang. Secara keseluruhan, penggunaan media sosial oleh PT Hutama Karya telah terbukti efektif dalam menyampaikan informasi penting tentang sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol. Namun, terus memperbaiki responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna serta memperluas cakupan konten yang disampaikan tetap menjadi prioritas untuk meningkatkan pengalaman pengguna jalan dan efektivitas informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol.

### **Profil Singkat PT Hutama Karya**

PT Hutama Karya (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berperan penting dalam pembangunan infrastruktur di Indonesia. Berdiri sejak tahun 1961, perusahaan ini telah menjadi pemimpin dalam konstruksi dan pengelolaan jalan tol serta berbagai proyek infrastruktur lainnya seperti jembatan, bendungan, dan pelabuhan. Dengan fokus pada pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, Hutama Karya juga terlibat dalam pemeliharaan dan rehabilitasi infrastruktur yang ada, guna mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

### **Peran dalam Teknologi dan Sumber Daya Manusia**

Hutama Karya tidak hanya berfokus pada konstruksi, tetapi juga pada pengembangan teknologi dalam manajemen proyek. Mereka mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan menjaga kualitas proyek. Selain itu, perusahaan ini secara aktif mendukung pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan profesional dan kolaborasi dengan lembaga pendidikan, guna menghasilkan tenaga kerja berkualitas di bidang konstruksi dan manajemen infrastruktur.

### **Komitmen terhadap Keberlanjutan dan Tanggung Jawab Sosial**

Hutama Karya menunjukkan komitmen kuat terhadap prinsip keberlanjutan, termasuk upaya untuk meminimalkan dampak lingkungan dari setiap proyek yang dikerjakan. Mereka juga terlibat aktif dalam program Corporate Social Responsibility (CSR), dengan fokus pada peningkatan kualitas hidup masyarakat sekitar proyek.

### **Peran Instagram dalam Sosialisasi Keselamatan Jalan Tol**

PT Hutama Karya melalui akun Instagram @hutamakaryatollroad memanfaatkan media sosial sebagai platform sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol. Akun ini menyampaikan berbagai informasi, mulai dari tips keselamatan berkendara, update proyek tol, hingga keterlibatan dalam kegiatan CSR. Instagram ini juga menjadi sarana interaksi dua arah dengan pengguna, di

mana PT Hutama Karya merespons pertanyaan serta keluhan, sehingga meningkatkan keterlibatan publik dan memperkuat citra perusahaan.

### **Tantangan dan Peluang dalam Pemanfaatan Media Sosial**

Meskipun Instagram @hutamakaryatollroad efektif dalam menyampaikan informasi, PT Hutama Karya menghadapi tantangan dalam memastikan akurasi informasi dan kemampuan untuk merespons dengan cepat terhadap situasi darurat atau krisis. Dengan mengoptimalkan media sosial, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi operasional, memperluas cakupan informasi, serta meningkatkan kepuasan pengguna jalan tol. PT Hutama Karya terus berinovasi dalam penggunaan teknologi digital, termasuk media sosial, untuk meningkatkan layanan dan keamanan jalan tol. Dengan pendekatan berbasis teknologi dan komitmen kuat terhadap pembangunan berkelanjutan, perusahaan ini memainkan peran kunci dalam pengembangan infrastruktur Indonesia.

Kecelakaan kecelakaan insiden lalulintas di jalan tol PT Hutama Karya bulan januari-mei di jelaskan dibawah ini:

**Tabel 1. Insiden Lalulintas**

<b>Uraian</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Uraian</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Hari</b>		<b>Jenis Kecelakaan</b>	
Senin	1	A. Kecelakaan Tunggal	
Selasa	1	Kecelakaan Sendiri	3
Rabu	1	Menabrak Obyek tetap	1
Kamis	0	Menabrak Rintangan	0
Jum'at	1	Menabrak Penyebrangan	0
Sabtu	0		-
Minggu	0	<b>Sub Total Kecelakaan Tunggal</b>	<b>4</b>
<b>Waktu</b>			
00.00	1	B. Kecelakaan Ganda	
06.00 – 12.00	1	Tabrak Depan belakang	1
12.00 – 18.00	2	Tabrak depan depan	0
18.00 - 24.00	0	Tabrak depan samping	0
<b>Total kecelakaan</b>	<b>4</b>	Tabrak samping samping	0
		Tabrak beruntun	0
		Lain-lain	0
		<b>Sub Total kecelakaan Ganda</b>	<b>1</b>
		<b>Total Kecelakaan</b>	<b>1</b>
<b>Cuaca</b>		<b>Jenis kendaraan</b>	
Cerah	2	Sedan	1
Mendung	1	Jeep	0
Berkabut	0	Pick-Up/Box	0
Berdebu	0	Minibus	0
Berasap	0	Bis sedang (Kecil)	1
Gerimis	0	Bus Besar 3 as	0
Hujan lebat	1	Bus Besar 2 as	0
<b>Total kecelakaan</b>	<b>4</b>	Truck kecil/Light Truck	0
		Truck Besar 3 as	0
		Truck Besar 2 as	1
		Truck Gandeng	0
		Truck Trailler	1
		Sedap Motor	0
		Tidak tahu/lain-lain (Crane)	0



*Instagram sebagai Media Sosialisasi PT Hutama Karya dalam Menginformasikan Keselamatan bagi Pengguna Jalan Tol*

		Total kendaraan	4
Posisi kecelakaan		Jenis kelamin Pengemudi	
Interchange	0	Laki -Laki	3
Lajur I	2	Perempuan	1
Lajur II	2	Tidak tahu	0
Lajur III	0	Total pengemudi	4
Median	0		
Ramp	0		
Bahu Jalan	0		
ROW	0		
Gerbang Tol	0		
Jembatan	0		
Total kecelakaan	4		

Kejadian kecelakaan penyebab insiden di jalan tol PT Hutama Karya bulan januari-mei di jelaskan dibawah ini:

**Tabel 2. Penyebab Insiden**

Faktor penyebab	Jumlah Kecelakaan	Keterangan
<b>Pengemudi</b>		
Kurang antisipasi/hati-hati	1	
Lengah	1	
Mengantuk	1	
Mabuk	0	
Tidak tertib/Jarak Rapat	1	
Salip Kiri	0	
Lain-Lain	0	
<b>Kendaraan</b>	0	
Pecah ban	0	
Slip	0	
Rem Blong	0	
Kerusakan Mekanik	0	
Kesusakan Mesin	0	
Tertib Muatan	0	
Lain-lain	0	
<b>Jalan</b>		
Kerusakan Jalan	0	
Perlengkapan Jalan	0	
Lain-lain	0	
<b>Lingkungan</b>	0	
Kendaraan Berhenti	0	
Penyeberang	0	
Asap kendaraan	0	
Asep Lingkungan	0	
Kamtib	0	
Hewan	0	

Material Jalan	0
Lain-Lain	0
<b>Total</b>	<b>4</b>

Dengan terjadinya kecelakaan di jalan tol pada bulan januari-mei, PT Hutama Karya membuat konten kampanye mengenai keselamatan seperti dibawah ini:

**Tabel 3. Judul Berita dan Konten Keselamatan**

No	Judul Berita	Konten
1	Pada postingan IG yang ada di akun @hutamakaryatollroad dengan judul “Aquaplaning adalah kondisi mobil yang kehilangan penapakan bannya pada permukaan jalan saat melintasi genangan air hujan di jalan” di posting pada tanggal 2 Januari 2024 mengandung interaksi keselamatan diterima dari data judul keselamatan periode Januari	
2	Pada postingan IG yang ada di akun @hutamakaryatollroad dengan judul “Buang Sampah Sembarangan di Jalan Tol” di posting pada tanggal 9 Januari 2024 mengandung efektivitas pesan diterima dari data judul keselamatan periode Januari	

- 3 Pada postingan IG yang ada di akun @hutamakaryatollroad dengan judul “Stop Mikir Kalau Ngebut di Jalan itu Keren” di posting pada tanggal 16 Januari 2024 mengandung efektivitas pesan diterima dari data judul keselamatan periode Januari



- 4 Pada postingan IG yang ada di akun @hutamakaryatollroad dengan judul “Menikmati musik boleh, tapi harus tetap waspada dalam berkendara, ya!” di posting pada tanggal 23 Januari 2024 mengandung validitas dan keandalan informasi diterima dari data judul keselamatan periode Januari



- 5 Pada postingan IG yang ada di akun @hutamakaryatollroad dengan judul “Overload dan Overdimension” di posting pada tanggal 30 Januari 2024 mengandung validitas dan keandalan informasi diterima dari data judul keselamatan periode Januari



### **Analisis dan Pembahasan**

Sebagai analisis tematik dari hasil wawancara mengenai penggunaan media sosial dalam sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, beberapa tema utama yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut:

## *Instagram sebagai Media Sosialisasi PT Hutama Karya dalam Menginformasikan Keselamatan bagi Pengguna Jalan Tol*

1. Keterbukaan Informasi: Penggunaan media sosial, khususnya Instagram @hutamakaryatollroad, sangat efektif dalam meningkatkan keterbukaan informasi terkait konten mengenai keselamatan jalan tol, memberikan pengguna jalan tol kesempatan untuk selalu akan pentingnya kesadaran dan keselamatan ketika berkendara. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan, bahwa :

*“PT Hutama Karya (Persero) melalui media sosial instagram selalu berusaha untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan kepada pengguna jalan tol. Misalnya, kampanye bersama influencer, Kita SETUJU, Keselamatan Adalah Nomor Satu.” (Yoni Satyo, Wawancara, 16 Agustus 2024).*



**Gambar 1.** Keselamatan Berkendara

*Sumber : Instagram @hutamakaryatollroad*

2. Responsivitas dan Interaksi dengan Pengguna: Tim manajemen media sosial menunjukkan responsivitas yang baik terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna. Mereka secara aktif memberikan klarifikasi dan solusi terkait permasalahan yang dihadapi pengguna, yang membantu meningkatkan kepercayaan publik dan partisipasi dalam proses pemeliharaan jalan tol. Responsivitas dan interaksi dengan pengguna sesuai dengan yang diungkapkan oleh informan:

*“PT Hutama Karya (Persero) selalu siap merespons pertanyaan atau keluhan pengguna secepat mungkin. Setiap komentar atau pesan langsung dari pengguna dijawab dalam waktu maksimal 24 jam.” (Yunus Fitriawan, Wawancara, 16 Agustus 2024).*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis interaksi pengguna dalam konteks penggunaan media sosial Instagram @hutamakaryatollroad oleh otoritas jalan tol dalam menyampaikan kebijakan informasi mengenai sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol. Media sosial telah

menjadi platform penting bagi otoritas jalan tol untuk meningkatkan komunikasi dan informasi dengan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media sosial Instagram oleh otoritas jalan tol dalam menyampaikan informasi sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol telah efektif dalam memberikan informasi yang diperlukan kepada pengguna jalan. Akun Instagram @hutamakaryatollroad secara konsisten menyajikan berbagai jenis konten yang relevan, seperti grafik yang menunjukkan informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, video edukasi yang memberikan tips berkendara aman selama periode pemeliharaan, serta cerita interaktif yang melibatkan pengguna dalam memberikan umpan balik.

Penggunaan media sosial juga memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan kesadaran keselamatan selama periode pengelolaan tol, dengan menyampaikan peringatan dan tips berkendara aman. Melalui analisis, penelitian ini mengungkapkan bahwa jenis konten yang disampaikan melalui media sosial tidak hanya membantu dalam menyebarkan informasi, tetapi juga meningkatkan partisipasi pengguna dalam diskusi mengenai kondisi jalan. Pentingnya keselamatan berkendara juga meningkat melalui kampanye yang disampaikan secara konsisten melalui media sosial.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penggunaan media sosial dalam menyampaikan informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, penelitian ini merekomendasikan untuk terus memperbaiki responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna serta memperluas cakupan konten yang disampaikan. Penggunaan fitur interaktif dalam menyampaikan informasi keselamatan dalam postingan Instagram dapat diperluas untuk menggugah partisipasi pengguna dan mendapatkan umpan balik yang lebih kaya. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa media sosial berperan penting dalam meningkatkan informasi terkait keselamatan pengguna jalan tol, transparansi, komunikasi, dan partisipasi pengguna dalam pengelolaan jalan tol, serta memberikan wawasan mengenai potensi perbaikan dan pengembangan ke depannya.

Dalam analisis dampak Instagram sebagai media sosialisasi mengenai keselamatan bagi pengguna jalan tol, responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna menjadi salah satu indikator utama efektivitas kebijakan informasi. Responsivitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jalan tol tetapi juga membantu dalam mengurangi potensi kemacetan dan gangguan operasional lainnya ataupun kecelakaan yang terjadi.

Penggunaan media sosial oleh otoritas jalan tol dalam menyampaikan kebijakan informasi tentang sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan pengguna. Responsivitas yang cepat terhadap pertanyaan dan keluhan menjadi kunci dalam mempertahankan kepercayaan publik dan memastikan kelancaran operasional jalan tol. Untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, perlu terus memperbaiki responsivitas terhadap pertanyaan dan keluhan pengguna serta memperluas cakupan konten yang disampaikan.

Dengan demikian, apabila dilihat berdasarkan Teori Komunikasi Interaksional, penggunaan media sosial Instagram oleh otoritas jalan tol dalam menyampaikan informasi sosialisasi keselamatan telah memenuhi aspek komunikasi dua arah yang efektif. Interaksi aktif antara tim manajemen dan pengguna, ditunjukkan melalui responsivitas yang cepat terhadap pertanyaan dan

keluhan, menciptakan dialog yang konstruktif dan meningkatkan keterlibatan masyarakat. Selain itu, melalui Kredibilitas Media, konsistensi dan akurasi konten yang disampaikan melalui akun Instagram @hutamakaryatollroad telah berhasil membangun kepercayaan pengguna. Dengan memanfaatkan visualisasi pesan yang kuat dan interaksi yang menarik, otoritas jalan tol tidak hanya menyampaikan informasi penting tetapi juga mendorong partisipasi publik dalam menjaga keselamatan di jalan tol. Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan teori komunikasi yang tepat sangat penting dalam meningkatkan efektivitas sosialisasi keselamatan di kalangan pengguna jalan tol, serta mengoptimalkan transparansi dan responsivitas dalam pengelolaan informasi.

### **Analisis Konten Media Sosial**

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi alat yang penting bagi berbagai institusi untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat. Salah satu contohnya adalah penggunaan media sosial oleh otoritas jalan tol untuk menyampaikan informasi terkait sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol. Melalui analisis konten media sosial, khususnya pada akun Instagram @hutamakaryatollroad, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan platform digital tersebut dalam menyampaikan kebijakan informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol di PT Hutama Karya. Dengan mengkaji jenis konten, frekuensi posting, interaksi pengguna, dan responsivitas tim manajemen, penelitian ini berusaha memahami sejauh mana media sosial dapat meningkatkan informasi sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, transparansi, keterlibatan, dan kepuasan pengguna jalan tol. Studi ini mengungkapkan bahwa penggunaan media sosial, khususnya Instagram @hutamakaryatollroad, oleh otoritas jalan tol sangat signifikan dalam meningkatkan sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol, transparansi, responsivitas, dan partisipasi pengguna jalan tol dalam kegiatan operasional dan pemeliharaan jalan tol.

### **Dampak Penggunaan Media Sosial dalam Sosialisasi Keselamatan Pengguna Jalan Tol**

Dalam era digital kontemporer, analisis dampak penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol, menyoroti peran transformasional teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi manajemen infrastruktur transportasi serta keselamatan pengguna jalan tol. Penggunaan media sosial oleh otoritas jalan tol secara signifikan meningkatkan efisiensi keselamatan bagi pengguna tol pada aspek operasional dan manajemen pemeliharaan jalan tol.

### **Peningkatan Responsivitas dan Informasi yang Akurat**

Penggunaan media sosial, seperti Instagram, telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam keselamatan bagi pengguna tol, transparansi dan responsivitas dalam operasional serta pemeliharaan jalan tol. Melalui platform ini, pengelola jalan tol dapat dengan cepat menyampaikan informasi terkait kondisi lalu lintas, perbaikan jalan, atau perubahan lain kepada pengguna jalan. Hasil wawancara dengan manajer operasional menunjukkan bahwa penggunaan Instagram secara aktif memungkinkan mereka untuk memberikan pembaruan secara real-time kepada pengguna jalan, mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepuasan pengguna. Misalnya, saat terjadi kecelakaan atau pekerjaan konstruksi mendesak, informasi dapat disampaikan langsung melalui postingan atau story Instagram, yang secara langsung mencapai pengguna jalan tol.

Selain itu, penggunaan media sosial telah meningkatkan efisiensi manajemen dengan memberikan platform untuk berbagi foto atau video kondisi terkini dari jalan tol. Dengan demikian, tim pengelola dapat secara cepat mengevaluasi masalah yang dilaporkan oleh pengguna atau petugas lapangan, dan merespons dengan tindakan yang tepat waktu. Bukti lain dari wawancara adalah bahwa responsivitas yang ditingkatkan ini telah membantu dalam mengurangi waktu tanggap terhadap permintaan perbaikan atau keluhan, meningkatkan citra kesadaran dan keselamatan serta kualitas layanan di mata pengguna jalan.

Secara keseluruhan, penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol telah membawa dampak positif dalam meningkatkan transparansi informasi kepada publik, responsivitas terhadap permasalahan operasional, serta akurasi dalam manajemen pemeliharaan jalan tol. Penggunaan media sosial seperti Instagram tidak hanya membantu dalam meningkatkan transparansi informasi tetapi juga dalam meningkatkan responsivitas dalam menanggapi peristiwa dan kondisi operasional yang mempengaruhi pengalaman pengguna jalan tol.

Dengan demikian, apabila dilihat berdasarkan Teori Komunikasi, penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol telah memenuhi aspek konektivitas dan interaktivitas, yang memungkinkan pengelola untuk menyampaikan informasi secara real-time dan mendapatkan umpan balik dari pengguna. Selain itu, menurut Teori Difusi Inovasi, kecepatan adopsi Instagram sebagai platform komunikasi menunjukkan kemajuan dalam penyebaran informasi keselamatan, sementara Teori Kredibilitas Media menekankan pentingnya informasi yang konsisten dan akurat, yang tercermin dalam peningkatan transparansi dan responsivitas pengelola jalan tol. Oleh karena itu, penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial, khususnya Instagram, tidak hanya efektif dalam meningkatkan kesadaran dan keselamatan pengguna jalan tol, tetapi juga dalam memperkuat hubungan antara pengelola jalan tol dan pengguna, sejalan dengan prinsip-prinsip komunikasi yang telah ditetapkan.

### **Efektivitas Komunikasi dan Pengambilan Keputusan**

Dalam efektivitas komunikasi dan pengambilan keputusan dalam dampak penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol, perlu dipertimbangkan beberapa aspek kunci:

#### **Efektivitas Komunikasi**

1. Peningkatan Kecepatan Tanggapan: Melalui media sosial, tim operasional jalan tol dapat merespons masalah atau permintaan pengguna jalan dengan lebih cepat. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Manajer Operasional:

*“Interaksi antara followers bisa terjadi dikolom komentar. Tentu hal ini menjadi salah satu sasaran kreator, karena melalui interaksi di kolom komentar ini, kreator bisa mendapatkan feedback” (Yunus Fitriawan, Section Head Keuangan)*

2. Penggunaan Informasi *Real-Time*: Dengan memanfaatkan media sosial, informasi terkini tentang kondisi jalan tol dapat disebarkan secara lebih efektif kepada pengguna jalan. Adapun hasil wawancara dengan Staf Media Handling:

*"Hampir setiap hari ada update, terutama kalau ada informasi penting yang harus diketahui pengguna jalan tol." (Aditia Ghanang, Staf Media Handling)*

3. Interaksi Langsung dengan Pengguna: Media sosial memungkinkan tim manajemen jalan tol untuk berinteraksi langsung dengan pengguna, memfasilitasi umpan balik yang langsung diterima. Hasil wawancara dengan Staf Media Handling:

*"Untuk interaksi ya, ada. Banyak followers yang memberikan komentar dan berbagi pengalaman terkait keselamatan di jalan tol. Mereka juga sering bertanya tentang tips dan informasi lebih lanjut." (Muhammad Bimanda, Staf Media Handling).*

### **Pengambilan Keputusan**

1. Analisis Sentimen Pengguna: Melalui analisis data dari komentar dan umpan balik pengguna di media sosial, tim manajemen dapat mengidentifikasi tren atau masalah yang mungkin memerlukan perbaikan. Hasil wawancara dengan Analis Data:

*"Interaksi ada melalui komentar maupun melewati Direct Message instagram." (Yoni Satyo, Section Head Operasi)*

2. Pembuatan Kebijakan Berbasis Data: Informasi yang dikumpulkan dari media sosial juga membantu dalam merancang kebijakan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna jalan tol. Hasil wawancara dengan Manajer Operasional:

*"Konten yang di share cukup bagus namun perlu upaya-upaya lain, agar konten mempunyai cakupan yang luas, perlu di iklankan tapi mungkin butuh biaya iklan yang cukup atau perlu menggaet influencer media sosial." (Moch Dariil Amiruddin, Section Head Pemeliharaan)*

Berdasarkan temuan hasil dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan pengguna jalan tol telah memberikan dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi komunikasi dan pengambilan keputusan. Dengan demikian, apabila dilihat berdasarkan Teori Komunikasi, hal ini sudah memenuhi aspek konektivitas dan interaktivitas, di mana pengguna dan pengelola jalan tol dapat terhubung secara langsung dan real-time. Selain itu, penggunaan informasi real-time dan umpan balik yang diperoleh dari interaksi di media sosial mencerminkan penerapan, di mana konten yang disampaikan dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan motivasi pengguna. Melalui analisis sentimen pengguna, pengelola jalan tol dapat mengimplementasikan, yang menunjukkan bagaimana teknologi baru ini membantu dalam menyebarkan informasi dengan cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kombinasi dari teori-teori ini memperkuat argumentasi bahwa media sosial, khususnya Instagram, berperan penting dalam meningkatkan kesadaran dan keselamatan pengguna jalan tol secara efektif.

### **Partisipasi Masyarakat dan Peningkatan Keterlibatan**

Keterlibatan aktif pengguna dalam diskusi dan umpan balik di media sosial juga membantu dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam sosialisasi kesadaran dan keselamatan bagi pengguna tol. Pengguna merasa lebih terlibat dan memiliki peran dalam proses pengambilan keputusan, yang pada gilirannya meningkatkan penerimaan terhadap kebijakan dan keputusan yang diambil.



Dalam era digital saat ini, penggunaan media sosial telah memberikan dampak signifikan dalam meningkatkan sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol terkait efisiensi operasional dan pengelolaan manajemen jalan tol, seperti yang terlihat pada Ruas Tol yang dikelola oleh PT Hutama Karya.

Adapun partisipasi masyarakat dan peningkatan keterlibatan dalam dampak penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi keselamatan bagi pengguna tol :

1. Peningkatan Kesadaran Masyarakat: Media sosial memungkinkan pihak pengelola jalan tol untuk lebih mudah menyampaikan informasi kepada masyarakat terkait dengan keselamatan berkendara, kondisi jalan, pemeliharaan rutin, dan perbaikan yang sedang dilakukan. Dampaknya adalah meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya kesadaran dan keselamatan pada saat di jalan tol dan penggunaan berkendara yang lebih bijak.
2. Feedback dan Pengaduan: Media sosial menjadi platform bagi masyarakat untuk memberikan feedback langsung terkait kondisi jalan tol, seperti kerusakan, kebersihan, atau bahkan keamanan. Hal ini memungkinkan respons yang lebih cepat dari pihak pengelola untuk melakukan perbaikan yang diperlukan. Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh Tim Manajemen Operasional Jalan Tol
3. Keterlibatan dalam Pengawasan: Masyarakat dapat ikut serta dalam mengawasi dan memonitor kondisi jalan tol melalui media sosial dengan membagikan informasi atau foto terkait kondisi jalan tol secara real-time. Ini dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam manajemen operasional jalan tol.

Dengan menggabungkan analisis tentang bagaimana media sosial meningkatkan partisipasi masyarakat dan keterlibatan dalam pengelolaan jalan tol, yaitu dapat menyajikan gambaran yang komprehensif tentang dampak positif dari integrasi media sosial dalam efisiensi operasional dan manajemen pengelolaan jalan tol.

Dari temuan hasil dan pembahasan ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial, khususnya Instagram, secara signifikan meningkatkan sosialisasi keselamatan bagi pengguna jalan tol. Dengan demikian, apabila dilihat berdasarkan Teori New Media, hal ini sudah memenuhi aspek konektivitas dan interaktivitas, di mana media sosial berfungsi sebagai saluran untuk komunikasi dua arah antara pengelola jalan tol dan pengguna. Selain itu, Teori Sosialisasi juga terlihat dalam adopsi teknologi baru oleh pengguna, yang meningkatkan masyarakat terhadap keselamatan berkendara. Dengan partisipasi aktif masyarakat yang diperoleh melalui platform ini, sesuai dengan Teori Media Sosial, terjadi peningkatan keterlibatan dan transparansi dalam pengelolaan infrastruktur transportasi. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendorong kolaborasi dan pengawasan publik, yang mendukung efisiensi operasional dan pengelolaan keselamatan jalan tol secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan Instagram sebagai media sosialisasi PT Hutama Karya dalam menginformasikan keselamatan bagi pengguna jalan tol memberikan dampak signifikan. Melalui platform ini, transparansi dan responsivitas komunikasi dengan masyarakat meningkat, serta kepercayaan publik terhadap keselamatan jalan tol semakin kuat. Konten yang menarik dan informatif, serta interaksi real-time, membuat pengguna lebih

terinformasi dan waspada terhadap keselamatan berkendara, yang berpotensi mengurangi angka kecelakaan. Namun, penelitian juga menemukan tantangan seperti validitas informasi dan frekuensi posting yang perlu diperbaiki untuk menjaga akurasi dan relevansi. Keterbatasan terkait kualitas dan kuantitas informasi yang disampaikan juga masih ada, dan peningkatan pada aspek interaktif serta strategi komunikasi yang lebih efektif diharapkan dapat memaksimalkan potensi Instagram sebagai alat sosialisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aasness, M. A., & Odeck, J. (2023). Road users' attitudes towards transforming a flat rate cordon toll to a congestion charging system: The case of Oslo, Norway. *Research in Transportation Business & Management*, 50, 100971. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2023.100971>
- Ahmad, A., & Nurhidaya, N. (2020). Media sosial dan tantangan masa depan generasi milenial. *Avant Garde*, 8(2), 134–148.
- Anggana, P. (2013). *Perancangan Sistem Informasi Pemeliharaan Infrastruktur Jalan Tol Menggunakan Zend Framework Studi Kasus PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Semarang*. Program Studi Teknik Informatika FTI-UKSW.
- Arsyad, J. H. (2022). Fenomena flexing di media sosial dalam aspek hukum pidana. *Jurnal Cakrawala Informasi*, 2(1), 10–28.
- Asri, I. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administasi Kemennterian Agama RI. *Ikon--Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 27(3), 267–285.
- Clairine, A., Lestari, E. I. D., & Wiyono, E. N. (2023). Pengaruh Fear Of Missing Out (FoMO) Terhadap Pola Perilaku Mahasiswa Sebagai Pengguna Media Sosial Di Wilayah Universitas Jember. *Jurnal Insan Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 1(4), 127–139.
- Efendi, E., Attaya, M. F., & Nugroho, M. D. (2024). Model Komunikasi Linear. *Da'watuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting*, 4(1), 1–7.
- Fatika, A. N., & Fauziah, F. (2023). Instagram Social Media as A Means of Information on Tribal Activities, National Unity Agency and Politics of North Jakarta Administrative. *Devotion: Journal of Research and Community Service*, 4(9), 1833–1842.
- Iqbal, M., Fachrin, S. A., & Saleh, L. M. (2020). Hubungan Antara Pengetahuan, Sikap dan Kualitas Kerja Dengan Kinerja Perawat Dalam Penerapan Sistem Keselamatan Pasien Di RSUD Sinjai Tahun 2020. *Journal of Aafiyah Health Research (JAHR)*, 1(2), 44–57.
- Kustiawan, W. (2019). Perkembangan Teori Komunikasi Kontemporer. *Jurnal Komunika Islamika: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Kajian Islam*, 6(1), 15–32.
- Mantiri, R., & Kamaruddin, M. J. (2024). Peranan Akun Instagram@ nshmountaingold Sebagai Media Informasi Club Basket NSH Mountain Gold. *PROMEDIA (PUBLIC RELATION DAN MEDIA KOMUNIKASI)*, 10(1).
- Mayasari, F. (2022). Etnografi virtual fenomena cancel culture dan partisipasi pengguna media terhadap tokoh publik di media sosial. *Journal of Communication and Society*, 1(01), 27–44.
- RAKHA, N. A. (2024). *Implementasi Program Sekolah Kader Pengawas Partisipatif Dalam Membentuk Jaringan Sosial Pada Masyarakat (Studi Kasus Pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Lampung)*.
- Santa María, L., Rutten, K., & Aliagas-Marín, C. (2024). Youth's experiences with books: Orientations towards digital spaces of literary socialisation. *Poetics*, 104, 101892. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.poetic.2024.101892>

*Instagram sebagai Media Sosialisasi PT Hutama Karya dalam Menginformasikan Keselamatan bagi Pengguna Jalan Tol*

Yusuf, M. S. (2021). *Implementasi Metode Analytic Hierarchy Process (Ahp) Dalam Kelayakan Pengajuan Kredit Pada Bmt Ummat Sejahtera Abadi Jepara*. Universitas Islam Sultan Agung.