



## Analisis Keberadaan Akun Tiktok @Gerindra dalam Menanggapi Keluhan Masyarakat

Amelia Ramadini<sup>1\*</sup>, Zakia Salsabila<sup>2</sup>, Nyak Muthia Barokah<sup>3</sup>, Qhiefana Defnusza AR<sup>4</sup>, Fauzi Ihsan Hasibuan<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Indonesia

[ameliamadini890@gmail.com](mailto:ameliamadini890@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [zakiabila0203@gmail.com](mailto:zakiabila0203@gmail.com)<sup>2</sup>, [nyakmuthiabarokah@gmail.com](mailto:nyakmuthiabarokah@gmail.com)<sup>3</sup>, [qhiefanaar@gmail.com](mailto:qhiefanaar@gmail.com)<sup>4</sup>, [fauzihasibuan09@gmail.com](mailto:fauzihasibuan09@gmail.com)<sup>5</sup>

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

Korespondensi penulis: [ameliamadini890@gmail.com](mailto:ameliamadini890@gmail.com)

**Abstract.** Along with the development of the times, the presence of digital media has provided new choices for politicians and political parties as a medium in political promotion efforts. This is also utilized by the Gerindra Party, with the @Gerindra TikTok account created since 2022. The @Gerindra TikTok account has succeeded in handling public complaints in an innovative and responsive way. The purpose of this study is to see how political communication, public opinion, and media impact people's behavior. The method used is a descriptive method because it explains the problem in the study which contains a description of the incident to describe it systematically. The results of this study show that in the digital era, media is the most effective means of forming public opinion and public participation in the world of politics is also influenced by the process of political communication and public opinion circulating among them.

**Keywords:** Political Communication, Tiktok, Social Media, Public Complaints, @Gerindra.

**Abstrak.** Seiring perkembangan zaman, hadirnya media digital telah memberikan pilihan baru bagi para politisi dan partai politik sebagai media dalam upaya promosi politik. Hal ini juga dimanfaatkan oleh Partai Gerindra, dengan akun Tiktok @Gerindra yang dibuat sejak tahun 2022. Akun Tiktok @Gerindra berhasil menangani keluhan masyarakat dengan cara yang inovatif dan responsif. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana dampak komunikasi politik, opini publik, dan media terhadap perilaku masyarakat. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif karena menjelaskan masalah pada penelitian yang memuat gambaran mengenai kejadian untuk menggambarkan secara sistematis. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa di era digital media adalah sarana paling efektif dalam pembentukan opini publik dan partisipasi masyarakat di dalam dunia politik juga dipengaruhi oleh proses komunikasi politik dan opini publik yang beredar di tengah-tengah mereka.

**Kata Kunci:** Komunikasi Politik, Tiktok, Media Sosial, Keluhan Masyarakat, @Gerindra.

### 1. LATAR BELAKANG

Dengan majunya teknologi komunikasi di Indonesia, media sosial menjadi salah satu media yang berperan penting dalam menyebarkan informasi (Sugiono, 2020). Menurut survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), sebanyak 221 juta orang dari total 278 juta penduduk di Indonesia menggunakan Internet, dan 86,8% menggunakan Internet untuk mengakses media sosial menggunakan Internet (. APJII, 2024)). Fakta ini menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi platform terpenting untuk bertukar pendapat dan berdiskusi di berbagai bidang. Hal ini dikarenakan kemampuan media sosial dalam mempersingkat waktu dan melintasi batas memungkinkan informasi mengalir dan menyebar dengan sangat cepat (Permana et al., 2024).

Seiring berjalannya waktu, kehadiran media digital telah menciptakan peluang baru bagi para politisi dan partai politik sebagai media dalam aktivitas iklan politik. Media digital membuka ruang komunikasi politik dengan meningkatkan kemungkinan interaksi antar elemen kunci di dalamnya: partai politik dan lembaga negara yang disebut elit dan masyarakat atau non-elit (Hasfi, 2019). Informasi politik dikonsumsi, direproduksi, dan disebarluaskan melalui media sosial (Utomo, 2013). Dalam menggunakan media sosial, perlu mempertimbangkan strategi untuk merangsang minat (efikasi) masyarakat terhadap politik. Jika masyarakat tertarik, partisipasi mereka dalam politik lebih dari sekadar partisipasi tradisional. Munculnya media sosial baru menawarkan kepada politisi dan partai politik banyak pilihan baru untuk iklan politik. Salah satu media baru yang sering digunakan untuk mempromosikan politik adalah TikTok. TikTok adalah platform media sosial berbasis video pendek yang tersedia untuk siapa saja, di mana saja. TikTok sangat populer di Asia Tenggara dan telah menjadi platform terkini bagi kaum muda untuk mengekspresikan aspirasi politik mereka (Jalli, 2021). Tentu saja perkembangan ini dapat digunakan sebagai media komunikasi kepada masyarakat umum dan iklan politik.

TikTok awalnya merupakan platform media sosial untuk mengunggah konten hiburan. Karena tingginya minat pengguna terhadap politik, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media hiburan tetapi juga sebagai media informasi dan komunikasi politik, membantu politisi terhubung lebih dekat dengan masyarakat. dalam memperluas jangkauan mereka. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008, Pasal 11(1) juga menegaskan bahwa peran partai politik adalah menyerap, menghimpun, dan mengkomunikasikan aspirasi politik masyarakat lokal dalam perumusan dan pengambilan keputusan kebijakan nasional. Aktivitas politik tersebut berlangsung melalui fungsi komunikasi politik.

Partai Gerindra pun memanfaatkan hal tersebut dengan mendirikan akun TikTok @Gerindra pada tahun 2022. Dalam dua tahun, akun TikTok @partaigerindra telah mengumpulkan 6,2 juta pengikut. Akun TikTok @Gerindra memuat postingan tentang kegiatan dan berita seputar Partai Gerindra. Namun yang membedakan akun TikTok @partaigerindra dengan akun TikTok pihak lain adalah adanya interaktivitas antara akun @partaigerindra dengan masyarakat. Pengurus akun TikTok @partaigerindra sendiri berupaya berintegrasi ke dalam masyarakat yang berorientasi pada anak muda. Oleh karena itu, pengurus Twitter Partai Gerindra berupaya memberikan pelayanan terbaik, mengikuti perkembangan tata bahasa dan pilihan kata dalam menyikapi keluhan, aduan, dan reaksi warganet. Selain itu, akun TikTok @partaigerindra menawarkan layanannya dengan jam kerja yang sangat fleksibel dan cepat menjawab semua pertanyaan netizen. Karena media sosial merupakan media komunikasi

interaktif, akun Tiktok @partaigerindra dianggap sebagai platform yang dipercaya oleh masyarakat Indonesia. Oleh karena itu, perlu adanya media yang interaktif dan responsif dalam menjawab kebutuhan informasi masyarakat.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode tinjauan literatur. h. Metode yang menitikberatkan pada analisis, sintesis, dan evaluasi berbagai sumber literatur yang berkaitan dengan topik yang diteliti. Data ditentukan berdasarkan hasil penelitian-penelitian terdahulu yang mempunyai relevansi yang sama dengan topik penelitian. Data akan dikumpulkan dengan memahami dan meneliti teori-teori dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam penelitian ini, penelitian kepustakaan mempunyai empat tahap. Yaitu menyiapkan peralatan yang diperlukan, menyiapkan daftar pustaka praktis dan mengatur waktu, membaca atau mencatat bahan penelitian (Sugiyono, 2020). Penelitian ini mengumpulkan data dari literatur ilmiah, jurnal, buku, artikel, dan dokumen lainnya. Bahan pustaka yang diperoleh dari berbagai referensi hendaknya dianalisis secara kritis dan dianalisis secara menyeluruh untuk mendukung saran dan gagasan penelitian ini.

Metode penelitian dengan pendekatan literasi dan studi literatur sangat berguna untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap topik penelitian yang telah banyak diteliti. Penelitian ini berfokus pada kemampuan analisis sosiologis terhadap penggunaan TikTok oleh akun TikTok @Gerindra dalam menanggapi keluhan masyarakat, dan yang terpenting adalah memperjelas fenomena tersebut secara holistik dan kontekstual. Ia mengumpulkan data dari lingkungan alam dan memanfaatkan peneliti sebagai alat utama. Hal ini juga membantu peneliti mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang belum terpenuhi dan memberikan landasan yang kuat untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut. Penelitian yang menggunakan metode ini cenderung menggunakan pendekatan analitis induktif, sehingga lebih menekankan pada proses dan makna berdasarkan sudut pandang subjek. Desain penelitian kualitatif ini dapat dijadikan metode penelitian karena bersifat komprehensif dan mudah dipahami oleh peneliti dan ilmuwan.

Selain metode deskriptif kualitatif, penelitian ini juga mengadopsi metode tinjauan pustaka. Metode tinjauan pustaka digunakan dengan tujuan memperoleh landasan teori untuk membantu memecahkan masalah yang diteliti. Dengan menggunakan metode ini, penulis dapat mengumpulkan berbagai teori terkait yang menjadi landasan utama untuk memahami masalah lebih dalam. Selain itu, dokumen seperti jurnal akademis dan buku-buku mengenai masalah penelitian merupakan sumber informasi yang sangat penting dan menjadi rujukan utama

penelitian ini. Secara khusus, makalah penelitian relevan yang dijadikan acuan dalam penelitian ini adalah “Pengaruh Komunikasi Politik dan Opini Publik Terhadap Perilaku Masyarakat”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi politik, opini publik, dan media terhadap perilaku masyarakat. Metode yang digunakan adalah deskriptif, yaitu memuat gambaran kejadian untuk menjelaskan dan menjelaskan masalah penelitian secara sistematis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media merupakan sarana yang paling efektif dalam membentuk opini publik di era digital, dan partisipasi publik dalam dunia politik juga dipengaruhi oleh proses komunikasi politik dan opini publik yang beredar di antara mereka. Kesimpulan jurnal tersebut adalah bahwa media, dalam bentuk opini, editorial, dan pertanyaan wawancara, menanggapi kepentingan mereka sendiri dan pengaruh komunikasi politik terhadap keterlibatan politik masyarakat, berdasarkan fakta tentang pemimpin opini pernyataan politik. Kemiripannya dengan majalah-majalah yang penulis tulis adalah sama-sama membahas tentang pengaruh akun media sosial terhadap opini publik dan perilaku masyarakat. Bedanya, jurnal ini lebih fokus pada pembahasan komunikasi politik, yaitu suatu bidang atau disiplin ilmu yang mempelajari perilaku dan aktivitas politik.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

TikTok menjadi platform media sosial yang digunakan banyak pihak untuk menyampaikan pesannya, termasuk partai politik seperti @Gerindra. Platform ini memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih langsung dan personal dengan masyarakat, khususnya generasi muda yang aktif di media sosial. Oleh karena itu, kehadiran akun TikTok @Gerindra menjadi sangat penting dalam menganalisis bagaimana menyikapi keluhan masyarakat baik secara proaktif maupun reaktif. Akun TikTok

@Gerindra terkenal cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat. Account manager yang akrab disapa "Mindra" ini memiliki sikap yang baik dan perhatian dalam setiap interaksi. Misalnya, jika pengguna mengeluhkan kondisi jalan rusak, pihak pengelola akan segera memberikan informasi tersebut dan meneruskannya ke pihak berwajib untuk ditindaklanjuti. Dalam beberapa kasus, @Gerindra menggunakan video edukasi dan penjelasan mengenai isu-isu yang diangkat masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa akun ini tidak hanya berfungsi sebagai saluran iklan politik, namun juga sebagai wadah penyelesaian permasalahan masyarakat secara langsung.

Namun, penting juga untuk menilai seberapa efektif respons tersebut. Beberapa pengaduan mungkin hanya ditanggapi dalam bentuk permintaan maaf atau penjelasan singkat tanpa ada penyelesaian khusus. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun upaya-upaya sosial

sudah dilakukan, namun upaya-upaya tersebut belum tentu cukup untuk menyelesaikan masalah-masalah sosial.

Akun ini mengunggah beragam konten yang tidak hanya berfokus pada kampanye politik, tetapi juga membuka ruang komunikasi langsung dengan masyarakat. Banyak warganet yang mulai menyuarkan keluhan kesahnya terhadap berbagai permasalahan sosial melalui fitur komentar dan pesan langsung. Kontennya sering kali bersifat interaktif dan mendorong pengguna Internet untuk berpartisipasi dalam diskusi tentang isu-isu sosial yang relevan. Penggunaan TikTok sebagai platform untuk menanggapi keluhan masyarakat mempunyai tantangan tersendiri. Respons yang tidak memadai atau lambat dapat menyebabkan ketidakpuasan yang lebih besar. Jadi @Gerindra, penting untuk tidak hanya merespons secara cepat, namun juga merespons secara substantif. Dalam hal ini, pendekatan literasi yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa agar benar-benar efektif, @Gerindra harus terlibat langsung dengan masyarakat, tidak hanya menanggapi keluhan secara umum, namun juga memberikan solusi yang lebih spesifik ditempatkan pada interaksi pribadi.

Kehadiran akun TikTok @Gerindra turut menambah citra positif Prabowo Subianto sebagai calon presiden. Dengan jumlah pengikut yang terus bertambah, akun tersebut berhasil menarik perhatian generasi muda yang lebih memilih konten video pendek dibandingkan informasi tradisional. Hal ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi melalui media sosial dapat menjadi alat yang efektif untuk membangun branding politik. Meski mendapat banyak tanggapan positif, akun tersebut juga menghadapi tantangan berupa komentar negatif atau skeptis dari pengguna media sosial lainnya. Beberapa pengguna internet meragukan keaslian tanggapan atau mempertanyakan efektivitas tindakan yang diambil setelah pengaduan diajukan. Hal ini menunjukkan betapa pentingnya transparansi dalam komunikasi untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

#### **4. KESIMPULAN**

Studi menunjukkan akun TikTok @Gerindra berperan penting dalam menanggapi keluhan publik dengan pendekatan yang inovatif dan responsif. Analisis menemukan bahwa akun TikTok @Gerindra dikenal karena tanggapannya yang cepat dan personal terhadap keluhan publik, yang telah menciptakan citra positif bagi partai tersebut. Interaksi yang terjadi, termasuk menyediakan informasi dan panduan bagi pengguna yang mengeluhkan isu publik, menunjukkan bahwa akun tersebut tidak hanya berfungsi sebagai alat iklan politik, tetapi juga sebagai platform untuk membahas isu secara langsung. Ini menunjukkan bahwa... Secara keseluruhan, keberadaan akun TikTok @Gerindra menunjukkan bahwa media sosial, jika

digunakan dengan benar, dapat menjadi alat yang sangat ampuh untuk membangun hubungan antara partai politik dan masyarakat serta meningkatkan partisipasi politik di kalangan anak muda. Benar. Penelitian ini menegaskan kebutuhan mendesak akan strategi komunikasi yang responsif dan interaktif di era digital saat ini.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Hasfi, N. (2019). Komunikasi politik di era digital. *Politika*, 10.
- Nanda Wulandari, & Siti Rahayu Pratami Lexianingrum. (2024). Konten tentang Prabowo pada akun TikTok Partai Gerindra dalam membentuk opini Gen-Z dalam memilih 02. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(5), 337–344.
- Permana, R. R., Prasetya, A. B., Kharisma, A. P., & Rakhmawati, N. A. (2024). Analisis kesadaran privasi terhadap tren di media sosial. *June*.
- Suarananggroe.com. (n.d.). Heboh akun TikTok Gerindra mencuri perhatian, admin responsif tanggap keluhan masyarakat. *Suarananggroe.com*.  
<https://www.suarananggroe.com/news/76713932502/heboh-akun-tiktok-gerindra-mencuri-perhatian-admin-responsif-tanggapi-keluhan-masyarakat>
- Sugiono, S. (2020). Fenomena industri buzzer di Indonesia: Sebuah kajian ekonomi politik media. *Communicatus: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 6.
- Utomo, W. P. (2013). Menimbang media sosial dalam marketing politik di Indonesia: Belajar dari Jokowi-Ahok di Pilkada DKI Jakarta 2012. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Viva.co.id. (n.d.). Sindir Gus Miftah, respons TikTok Gerindra sudah dilaporkan dan diterima pimpinan. *Viva.co.id*. <https://banyuwangi.viva.co.id/peristiwa/12215-sindir-gus-miftah-respon-tiktok-gerindra-sudah-dilaporkan-dan-diterima-pimpinan>
- Zuchdi, D., & Damayanti, R. (2019). *Analisis konten, etnografi, grounded theory dan hermeneutika dalam penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara.