

**PERAN HUMAS UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA DALAM
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@UNJ_OFFICIAL UNTUK PENYEBARAN INFORMASI**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Dinda Nabilahzahra Putri
1410619002**

Skripsi Ini Ditulis Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2023**

Dinda Nabilahzahra Putri (1410619002), Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi, Skripsi, 2023 : 118 halaman; 56 lampiran, 11 buku, 2013-2020; 13 jurnal; 3 situs.

ABSTRAK

Hubungan masyarakat atau humas merupakan bagian yang penting untuk dimiliki oleh instansi maupun organisasi karena memiliki peran untuk menjalin hubungan dengan publik. Hubungan dapat dibentuk dengan komunikasi dan penyebaran informasi antara instansi dan publik yang saat ini sangat terbantu dengan adanya media sosial, salah satunya adalah Instagram. Salah satu instansi pendidikan yang memiliki bagian humas dan menggunakan media sosial Instagram untuk penyebaran informasi adalah Universitas Negeri Jakarta. Tujuan dari penelitian ini untuk melihat bagaimana peran humas Universitas Negeri Jakarta dalam pengelolaan media sosial Instagram @unj_official untuk penyebaran informasi.

Peran humas menurut Dozier dan Broom dalam Prayudi (2013) terbagi menjadi dua peran besar, yaitu peran teknisi dan manajerial. Pada peran teknisi, humas memiliki peran sebagai teknisi komunikasi. Pada peran manajerial, humas memiliki peran yang terbagi menjadi tiga, yaitu peran humas sebagai penasihat ahli, fasilitator pemecah masalah, dan fasilitator komunikasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Paradigma yang digunakan pada penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan wawancara terhadap satu *key informan*, yaitu Kepala Kantor Humas dan Informasi Publik dan tiga informan, yaitu Kepala Divisi Publikasi dan Media Humas Universitas Negeri Jakarta dan dua Staf Divisi Publikasi dan Media. Observasi dilakukan pada media sosial Instagram @unj_official dan dokumentasi seperti hasil foto dari yang diteliti, hasil konten, dan lainnya.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa humas Universitas Negeri Jakarta memiliki empat peran dalam menjalankan tugas untuk mengelola media sosial Instagram @unj_official untuk menyebarkan informasi, yaitu peran sebagai teknisi komunikasi, penasihat ahli, fasilitator pemecah masalah, dan fasilitator komunikasi. Pada perannya sebagai teknisi komunikasi yaitu dengan memproduksi informasi seputar Universitas Negeri Jakarta yang disebarkan kepada publik melalui akun Instagram

@unj_official. Pada perannya sebagai penasihat ahli, humas Universitas Negeri Jakarta memberikan saran saat ada isu atau masalah yang berkembang antara Universitas Negeri Jakarta dengan publiknya dengan menyarankan strategi *agenda setting* atau *framing media*, serta memberikan saran mengenai pengembangan ide konten. Pada peran fasilitator pemecah masalah, humas Universitas Negeri Jakarta menjadi pelaksana tindakan untuk membantu alur komunikasi, dan pembuatan *press release* yang akan dipublikasikan di media sosial, salah satunya Instagram. Peran terakhir sebagai fasilitator komunikasi, yaitu mewadahi komunikasi dan menyampaikan informasi antara pihak Universitas Negeri Jakarta maupun publik melalui media sosial Instagram @unj_official, namun komunikasi dua arah masih pasif.

Pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa humas Universitas Negeri Jakarta melaksanakan peran sebagai sebagai teknisi komunikasi, penasihat ahli, fasilitator pemecah masalah, dan pada peran fasilitator komunikasi belum optimal pada bagian untuk komunikasi dua arah dalam pengelolaan media sosial Instagram @unj_official untuk penyebaran informasi.

Kata Kunci: Humas, Peran Humas, Media Sosial.



ABSTRACT

Public relations or public relations is an important part to be owned by agencies and organizations because it has a role to establish relationships with the public. Relationships can be formed by communication and dissemination of information between agencies and the public, which is currently greatly helped by the existence of social media, one of which is Instagram. One of the educational institutions that has a public relations department and uses Instagram social media to disseminate information is Jakarta State University. The purpose of this study is to see how the role of public relations at Jakarta State University in managing Instagram social media @unj_official for information dissemination.

The role of public relations according to Dozier and Broom in Prayudi (2013) is divided into two major roles, namely technical and managerial roles. In the technician role, public relations had a role as a communication technician. In the managerial role, public relations had a role that is divided into three, namely the role of public relations as an expert advisor, problem-solving facilitator, and communication facilitator.

This research uses a qualitative approach with a descriptive research type. The paradigm used in this research is the constructivism paradigm. The data collection techniques used in this study used interviews with one key informant, namely the Head of the Public Relations and Public Information Office and three informants, namely the Head of the Publications and Media Division of the Public Relations of Universitas Negeri Jakarta and two Publications and Media Division Staff. Observations were made on Instagram social media @unj_official and documentation such as photos of the studied, content results, and others.

The results of this study state that public relations at Jakarta State University has four roles in carrying out the task of managing Instagram @unj_official social media to disseminate information, namely the role of communication technician, expert advisor, problem solving facilitator, and communication facilitator. In its role as a communication technician, namely by producing information about Universitas Negeri Jakarta which is disseminated to the public through the @unj_official Instagram account. In its role as an expert advisor, public relations of Universitas Negeri Jakarta provides advice when there are issues or problems that develop between Universitas Negeri Jakarta and its public by suggesting agenda setting strategies or media framing, and providing advice on developing content ideas. In the role of problem-solving facilitator, public relations of Jakarta State University become the executor of actions to assist the flow of communication, and the creation of *press releases* that will be published on social media, one of which is Instagram. The last role is as a

communication facilitator, which is to facilitate communication and convey information between the State University of Jakarta and the public through the social media Instagram @unj_official, but two-way communication is still passive.

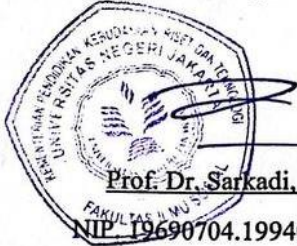
In this study, it can be concluded that the public relations of Universitas Negeri Jakarta carry out the role of communication technician, expert advisor, problem-solving facilitator, and the role of communication facilitator is not yet optimal in the section for two-way communication in managing Instagram social media @unj_official for information dissemination.




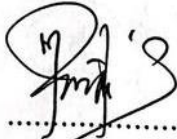
Keywords: Public Relations, Role of Public Relations, Social Media.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Jakarta



No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si NIP. 1974.0309.2005.01.2.001 Ketua Sidang		4 Agustus 2023
2.	Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si NIP. 1973.1121.2006.04.2.001 Penguji Ahli		16 Agustus 2023
3.	Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum, M.Si NIP. 1973.1115.2006.04.2.001 Sekretaris Sidang		15 Agustus 2023
4.	Dr. Dini Safitri, M.Si NIP. 1984.0206.2010.12.2.002 Pembimbing I		14 Agustus 2023
5.	Maulina Larasati Putri, M.I.Kom NIP. 1981.0114.2005.01.2.002 Pembimbing II		11 Agustus 2023

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dinda Nabilahzahra Putri

NIM : 1410619002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul KA : Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi

Dengan ini menyatakan bahwa saya memastikan Karya Ilmiah saya yang berjudul “Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi” merupakan karya saya sendiri. Saya memastikan bahwa Karya Ilmiah saya ini bukan merupakan hasil tiruan, saduran, atau terjemahan dari karya orang lain.

Jika di kemudian hari Karya Ilmiah saya melanggar ketentuan orisinalitas, saya siap menerima sanksi yang diberikan oleh pihak program studi maupun pihak universitas.

Jakarta, 5 Juli 2023



Dinda Nabilahzahra Putri

NIM. 1410619002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dinda Nabilahzahra Putri
NIM : 1410619002.
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Ilmu Komunikasi
Alamat email : dindanab@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Agustus 2023

Penulis

Dinda Nabilahzahra Putri

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan berkah dan rahmatnya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi”**. Skripsi ini adalah syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta. Peneliti turut berterima kasih kepada kedua orang tua, yaitu Bapak Istiyanto, dan Ibu Endang Setiorini yang terus memberikan dukungan dan penguatan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu, peneliti mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak dalam menyusun skripsi ini, sehingga peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Komarudin, M.Si selaku Rektor Universitas Negeri Jakarta, yang memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan studi di Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof. Sarkadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Dini Safitri, M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Dr. Dini Safitri, M.Si., CPR dan Maulina Larasati Putri, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing peneliti hingga akhir penelitian skripsi.
5. Panitia Sidang Skripsi peneliti, Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si., Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum, M.Si., dan Nada Arina Romli, M.I.Kom., yang telah memberikan arahan dan masukkan secara khusus terhadap penelitian yang dilakukan oleh peneliti.
6. Dosen pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta, yaitu Dr. Dini Safitri M.Si., Dr. Kinkin Yuliaty Subarsa Putri, M.Si., Dr. Elisabeth Nugrahaeni Prananingrum M.Si., Dr. Wiratri Anindhita, M.Sc., Maulina Larasati Putri, M.I.Kom., Vera Wijayanti Sutjipto, M.Si., Marisa Puspita Sary, M.Si., dan Nada Arina Romli, M.I.Kom yang juga telah membimbing, mendukung, dan menyemangati dalam setiap proses belajar mengajar selama duduk dibangku perkuliahan hingga penyelesaian proses penelitian skripsi ini.
7. Bagian Administrasi Program Studi Ilmu Komunikasi, dan bagian akademik Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta yang memberikan bantuan untuk pengumpulan dan pengurusan berkas skripsi peneliti.
8. Seluruh pihak di Humas Universitas Negeri Jakarta yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian skripsi pada Divisi Publikasi dan Media.

9. Mutia Khairunnisa dan mahasiswa program studi Ilmu Komunikasi lainnya yang terus memberikan dukungan dan menjadi teman bercerita selama duduk dibangku kuliah Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang tentunya juga membantu dan memberikan segala bentuk dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa karya tulis skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Saya berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan banyak manfaat bagi banyak pihak.

Terima kasih.

Bekasi, 6 Agustus 2023

Peneliti



DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	vi
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I LATAR BELAKANG	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 <i>State of Art</i>	26
2.3 Landasan Teoritis	27
2.3.1 Humas.....	27
2.3.1.1 Peran Humas.....	29
2.3.2 <i>New Media</i>	34
2.3.3 Media Sosial	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	38
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Tipe Penelitian.....	39
3.4 Unit Analisis.....	40
3.5 Subjek Penelitian	41

3.6	Teknik Penentuan Informan	42
3.7	Teknik Pengumpulan Data	44
3.8	<i>Coding</i>	45
3.9	Teknik Analisis Data	46
3.10	Teknik Keabsahan Data.....	47
3.11	Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Gambaran Umum	49
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Peran Humas Universitas Negeri Jakarta	51
4.2.2	Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official	79
4.3	Pembahasan Penelitian.....	86
4.3.1	Peran Humas Universitas Negeri Jakarta	86
4.3.2	Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official	100
4.3.3	Keabsahan Data	107
4.3.4	<i>Coding</i>	109
BAB V PENUTUP.....		112
5.1	Kesimpulan.....	112
5.2	Saran	114
DAFTAR PUSTAKA.....		116

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Postingan 22 Desember 2022.....	2
Gambar 4.1 Struktur Bagian Humas Universitas Negeri Jakarta.....	50
Gambar 4.2 Postingan Instagram @unj_official.....	53
Gambar 4.3 Informasi Arahan Hasil Penerimaan Mahasiswa Baru	62
Gambar 4.4 Pernyataan Pers	67
Gambar 4.5 Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru.....	71
Gambar 4.6 Live Instagram @unj_official	76
Gambar 4.7 Peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official untuk Penyebaran Informasi	78
Gambar 4.8 SOP Unggah Media Sosial Humas Universitas Negeri Jakarta	82
Gambar 4.9 Pemanfaatan Fitur Feed, Story, dan Reels	84
Gambar 4.10 Pengelolaan Media Sosial Instagram @unj_official.....	85



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Unit Analisis Data.....	41
Tabel 3.2 Subjek Penelitian.....	42

