

BAB I

PENDAHULUAN

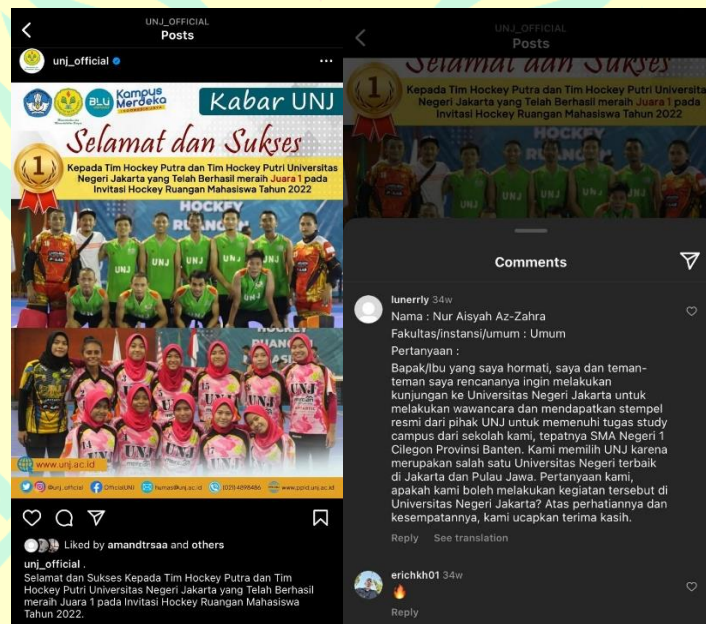
1.1 Latar Belakang Masalah

Bagian Humas Universitas Negeri Jakarta adalah salah satu instansi Pendidikan yang memanfaatkan media sosial Instagram sebagai penyebaran informasi melalui akun @unj_official. Sejak bulan April tahun 2016, humas Universitas Negeri Jakarta sudah mulai berbagi informasi seputar Universitas Negeri Jakarta kepada pengikutnya. Telah 7 tahun lamanya, media sosial Instagram menjadi wadah penyebaran informasi yang digunakan oleh Humas Universitas Negeri Jakarta. Hingga saat ini, humas Universitas Negeri Jakarta terus aktif memanfaatkan akun Instagram @unj_official untuk menyebarkan berbagai informasi. Hal tersebut terlihat pada tahun 2022 bahwa terdapat total 450 informasi yang diunggah melalui akun Instagram @unj_official. Informasi yang dibagikan cukup beragam dan dikemas dengan tampilan yang rapi, dan menggunakan warna yang mencirikan Universitas Negeri Jakarta.

Telah begitu banyak informasi yang diunggah oleh Humas Universitas Negeri Jakarta, namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat orang yang membutuhkan informasi lainnya sehingga mengirimkan pertanyaan melalui kolom komentar. Informasi yang ditanyakan tentu hal penting karena dibutuhkan oleh orang tersebut dan berkaitan dengan Universitas Negeri Jakarta. Melihat postingan pada tanggal 22 Desember 2022 yang merupakan informasi mengenai ucapan selamat atas keberhasilan tim hockey putra dan tim hockey putri yang meraih juara satu pada kegiatan Invitasi Hockey Ruangan Mahasiswa Tahun 2022. Pada postingan tersebut berisikan informasi tentang prestasi mahasiswa, namun bila melihat pada kolom komentar bukannya mendapati komentar yang menanggapi tentang isi informasi yang disampaikan, namun didapati komentar dari akun pengikut dengan nama @lunerrly yang memberikan sebuah pertanyaan yang tidak memiliki kaitan dengan isi informasi postingan tersebut.

Akun @lunerrly memberikan pertanyaan pada kolom komentar di postingan tanggal 22 Desember 2022 untuk menanyakan perizinan melakukan kunjungan untuk melakukan wawancara dan mendapat stempel resmi dari Universitas Negeri Jakarta untuk memenuhi tugas *study campus* dari sekolah SMA Negeri 1 Cilegon Provinsi Banten. Sudah terhitung 7 bulan hingga bulan Agustus 2023 ini, komentar tersebut tidak kunjung mendapat balasan dari Humas Universitas Negeri Jakarta. Adapun komentar yang disampaikan oleh akun @lunerrly pada postingan tanggal 22 Desember 2022 dapat dilihat pada gambar 1.1.

Gambar 1.1
Postingan tanggal 22 Desember 2022



Sumber: www.instagram.com/unj_official

Kebutuhan informasi yang diperlukan oleh akun @lunerrly tidak terpenuhi, hal ini juga jika melihat dari postingan informasi yang ada di akun Instagram @unj_official pada bagian Feeds maupun Highlight Story tidak terdapat informasi mengenai perizinan untuk melakukan kegiatan di Universitas Negeri Jakarta. Sehingga akun

@lunerrly mencoba untuk bertanya melalui kolom komentar agar mendapat informasi yang dibutuhkan.

Pengikut akun Instagram @unj_official yang berharap bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan menjadi terhambat karena aliran komunikasi yang terjalin antara Humas Universitas Negeri Jakarta melalui akun Instagram @unj_official dengan pengikutnya tidak berjalan baik. Hal ini karena, Humas Universitas Negeri Jakarta tidak memberikan informasi tentang kebutuhan pengikut, dan tidak memberikan tanggapan atau arahan untuk bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan kepada pengikutnya.

Pada hal ini, terlihat bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta melalui akun Instagram @unj_official belum optimal dalam perannya sebagai fasilitator komunikasi yang merupakan pihak untuk menjalin komunikasi antara Universitas Negeri Jakarta dengan pengikut akunnya. Hal tersebut terlihat dari Humas Universitas Negeri Jakarta yang tidak memberikan jawaban atau respon kepada pengikutnya, sehingga hal ini dapat menjadi salah satu hambatan bagi pengikut untuk bisa berinteraksi dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan apabila memang tidak tersedia di akun Instagram @unj_official.

Terlebih lagi, berdasarkan pengamatan peneliti dari seluruh media sosial yang dimiliki oleh Universitas Negeri Jakarta yang paling aktif dalam penyebaran informasi adalah media sosial Instagram. Keaktifan penyebaran informasi tersebut peneliti lihat berdasarkan seberapa sering dan informasi terakhir yang diunggah di media sosial tersebut, sehingga didapati bahwa media sosial Instagram @unj_official adalah yang paling sering untuk dijadikan wadah menyebarkan informasi. Sehingga, tidak heran jika banyak yang mengunjungi dan mengikuti akun Instagram @unj_official untuk bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Menanggapi hal tersebut, Kepala Divisi Publikasi dan Media Humas Universitas Negeri Jakarta memberikan tanggapannya

melalui pra wawancara yang dilakukan oleh peneliti, yang mengungkapkan kendala yang terjadi di Humas Universitas Negeri Jakarta, sebagai berikut:

“Untuk kendala saat ini belum berjalan dengan baik koordinasi antara Humas dengan unit fakultas dan prodi di UNJ dalam menginformasikan berita dan prestasi yang ada ke Humas. Selain itu juga perlunya penambahan SDM di bidang desain dan media sosial di Humas UNJ.” (Syarifudin, pra wawancara, 10 Januari 2023).

Berdasarkan pra-wawancara bahwa koordinasi antara Humas Universitas Negeri Jakarta dengan unit-unit di Universitas seperti fakultas maupun prodi belum berjalan baik sehingga menjadi hambatan untuk menyalurkan informasi, selain itu memang adanya keterbatasan dari segi sumber daya manusia untuk bidang desain dan media sosial.

Dengan keterbatasan yang dimiliki, media sosial sudah sangat mudah untuk dimanfaatkan sebagai tempat berinteraksi dan menyampaikan informasi. Menurut Gohar F. Khan (2018) bahwa media sosial merupakan *platform* yang tersambung dengan internet untuk mempermudah penggunaannya, tujuan dari media sosial dapat digunakan untuk membuat sebuah konten yang berisi informasi, pendapat, maupun minat dengan cara penyampaian yang bermacam-macam, yaitu dapat secara informatif, edukatif, berupa sindiran, kritikan, dan sebagainya yang dapat disebarluaskan secara luas kepada publik.

Adanya media sosial karena saat ini digitalisasi sudah berkembang pesat, sehingga membangun relasi maupun penyebaran informasi dapat memanfaatkan media sosial. Media sosial merupakan wadah yang mampu menjangkau publik secara luas dan cepat. Penggunaan media sosial saat ini sudah sangat umum digunakan oleh masyarakat, khususnya dalam menyebarkan informasi maupun menerima informasi. Masyarakat dapat dengan mudah menggunakan media sosial melalui *smartphone*.

Penyebaran informasi ini juga perlu memperhatikan kelengkapan data dan isi agar tidak terdapat kesalahan informasi yang disampaikan. Selain itu, menjalin relasi

dan komunikasi yang baik dengan publik khususnya pada sisi eksternal merupakan peran humas yang memiliki posisi garda terdepan dari organisasi akan menjadi tempat utama yang dituju publik untuk mengetahui informasi seputar organisasi. Oleh karena itu, humas memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi agar dapat diterima dengan baik dan memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh publik mengenai organisasinya.

Selain menjalin relasi dan komunikasi yang baik dengan publik khususnya pada sisi eksternal, humas yang memiliki posisi garda terdepan dari sebuah instansi akan menjadi tempat utama yang dituju publik untuk mengetahui informasi seputar organisasi. Oleh karena itu, humas memiliki peran penting dalam menyampaikan informasi agar dapat diterima dengan baik dan memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh publik mengenai instansinya. Penyebaran informasi ini juga perlu memperhatikan isi dari informasi yang akan disampaikan, apakah dapat berakibat baik atau buruk kepada instansi.

Humas sebagai penghubung antara instansi dan publiknya sangat perlu menjaga kualitas dari hubungan itu sendiri. Dengan adanya hubungan baik yang terjalin antara publik, maka akan memberikan kesempatan baik pula untuk instansi tersebut. Hal ini dapat memberikan keuntungan bagi kedua pihak, instansi dapat memiliki hubungan baik sehingga publik akan terus percaya dengan mereka, dan publik juga dapat mengetahui informasi yang mereka butuhkan sehingga kepercayaan terhadap instansi dapat terbangun.

Begitu pentingnya bagian humas bagi perusahaan, instansi, organisasi maupun pemerintahan karena perannya yang berkaitan dengan publik. Sebuah perusahaan atau organisasi tanpa disadari akan terus terhubung dengan publik terutama yang memiliki kepentingan atas perusahaan atau organisasi tersebut. Oleh karena itu, organisasi maupun perusahaan tidak dapat dipisahkan dari publiknya (Ruslan R. , 2016). Berdasarkan temuan yang didapati di atas, bahwa Humas Universitas Negeri Jakarta

belum optimal dalam menjalankan peran humasnya sebagai fasilitator komunikasi yang menjembatani komunikasi antara Universitas Negeri Jakarta dan publiknya melalui akun Instagram @unj_official, sehingga peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam pengelolaan media sosial Instagram @unj_official untuk penyebaran informasi?

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas yaitu peran Humas Universitas Negeri Jakarta yang belum optimal sebagai fasilitator komunikasi di media sosial Instagram @unj_official, yaitu Humas Universitas Negeri Jakarta belum optimal membalas pertanyaan yang diajukan oleh pengikutnya walaupun pertanyaan tersebut adalah hal yang berkaitan dengan Universitas Negeri Jakarta, sehingga informasi yang dibutuhkan oleh pengikut tidak didapatkan.

Hal tersebut terlihat pada postingan pada tanggal 22 Desember 2022, bahwa terdapat salah satu pengikut dengan nama akun @lunerrly yang bertanya melalui kolom komentar perihal perizinan untuk melakukan kunjungan ke Universitas Negeri Jakarta untuk melakukan wawancara dan mendapat stempel sebagai pemenuhan tugas *study campus* di sekolahnya. Namun, terhitung hingga bulan Agustus 2023 bahwa pertanyaan tersebut tidak kunjung dijawab oleh akun Instagram @unj_official. Dalam hal ini, pada akun Instagram @unj_official tidak ada informasi seputar perizinan untuk melakukan wawancara atau kegiatan yang berkaitan dengan hal tersebut sebagai pemenuhan tugas, sehingga tidak heran jika ada pengikut yang mencoba untuk mendapatkan informasi dengan bertanya melalui kolom komentar pada postingan tersebut.

Berdasarkan latar belakang dan temuan yang telah dijelaskan di atas, maka dalam penelitian ini peneliti berfokus pada peran Humas Universitas Negeri Jakarta dalam pengelolaan media sosial Instagram @unj_official untuk penyebaran informasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan adanya temuan oleh peneliti pada akun media sosial Instagram @unj_official yang belum optimal dalam menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi, yang terlihat dari belum responsif dalam membalas pertanyaan yang ditanyakan oleh pengikutnya, sehingga interaksi yang terjadi antara Universitas Negeri Jakarta dan pengikut akun @unj_official belum maksimal.

Pada postingan di tanggal 2 Desember 2022, terdapat salah satu pengikut dengan nama akun @lunerrly yang memberikan pertanyaan melalui kolom komentar perihal perizinan untuk melakukan wawancara dan mendapatkan stempel resmi milik Universitas Negeri Jakarta untuk memenuhi tugas *study campusnya*. Pada postingan tersebut, Humas Universitas Negeri Jakarta melalui akun Instagram @unj_official tidak memberikan jawaban maupun arahan agar akun @lunerrly bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal yang peneliti yang temukan pada latar belakang, sehingga adapun tujuan yang diharapkan oleh peneliti untuk dapat dicapai pada penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran humas Universitas Negeri Jakarta dalam pengelolaan media sosial Instagram @unj_official untuk penyebaran informasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dijelaskan, peneliti berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk beberapa aspek, yaitu:

1. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman, informasi, serta memperkaya ilmu pada bidang komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Negeri Jakarta mengenai peran humas dalam mengelola media sosial untuk menyebarkan sebuah informasi.

2. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi instansi sebagai acuan untuk bagian humas dalam menjalani perannya untuk mengelola media sosial untuk penyebaran informasi. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan khusus untuk mengoptimalkan peran humas dalam mengelola media sosial Instagram.

