

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang komunikasi organisasi dan tata kelola institusi pendidikan tinggi.¹ Perubahan ini ditandai dengan munculnya era digital yang beriringan dengan Revolusi Industri 4.0, dimana pemanfaatan teknologi digital menjadi kebutuhan utama dalam proses penyampaian informasi kepada publik.²

Perkembangan media digital, khususnya media sosial, telah mengubah pola komunikasi masyarakat dari yang sebelumnya bersifat konvensional menjadi serba cepat, interaktif, dan tanpa batas ruang serta waktu. Menurut data yang dipublikasikan oleh *wearesocial.com*, diperkirakan pada tahun 2025 jumlah pengguna media sosial global akan mencapai 5,24 miliar, dengan Indonesia berada di urutan kesembilan untuk rata-rata waktu yang dihabiskan setiap hari di media sosial, yaitu 3 jam 11 menit.³ Kondisi ini menjadikan media sosial sebagai kanal strategis dalam penyebaran informasi publik.

Dalam organisasi, terutama institusi pendidikan tinggi, perubahan pola komunikasi ini menuntut adanya adaptasi dalam strategi penyampaian informasi.⁴ Perguruan tinggi tidak lagi dapat bergantung sepenuhnya pada media konvensional seperti brosur cetak, papan pengumuman, atau siaran pers di media cetak, karena jangkauannya yang terbatas dan kurang responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat modern.

Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai salah satu institusi pendidikan tinggi negeri memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat, cepat, dan transparan kepada publik, baik kepada civitas akademika maupun masyarakat luas.⁵ Dalam hal ini, peran Hubungan Masyarakat (Humas) menjadi sangat strategis sebagai penghubung antara institusi dengan publiknya.

¹ Nino Kemal Ahmad, "Tantangan Aplikasi Sekolah Pintar Di Kawasan Timur Indonesia," *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi* Vol. 4, No. 1 (September 2, 2019) h, 45.

² Detya Wiryany, Selina Natasha, and Rio Kurniawan, "Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia," *Jurnal Nomosleca* Vol. 8, No. 2 (November 1, 2022) h, 245.

³ "Digital 2025 - We Are Social Indonesia," <https://wearesocial.com/id/blog/2025/02/digital-2025/> diakses pada 26 Januari 2025.

⁴ Dedi Supriyanto, Nuryanti Nuryanti, and Agoeng Noegroho, "Media Sosial Dalam Efektivitas Komunikasi Pelayanan Publik Instansi Pemerintah Daerah," *Innovative: Journal Of Social Science Research* Vol. 4, No. 4 (August 4, 2024) h, 7798.

⁵ Tim Penyusun Renstra, "Renstra Uin Sultan Maulana Hasanuddin Banten Periode 2020-2024," [uinbanten.ac.id, https://uinbanten.ac.id/files/RENSTRA_UIN_BANTEN_2020-2024_compressed.pdf](https://uinbanten.ac.id/files/RENSTRA_UIN_BANTEN_2020-2024_compressed.pdf) diakses pada 26 Januari 2025.

Humas memiliki fungsi utama dalam membangun citra positif institusi, menjaga kepercayaan publik, serta menjalin komunikasi dua arah yang efektif.⁶ Seiring dengan perkembangan teknologi digital, aktivitas kehumasan turut mengalami transformasi, yang dikenal dengan istilah humas digital. Humas digital memanfaatkan berbagai *platform* seperti media sosial, dan kanal daring lainnya untuk menyebarkan informasi.⁷

Sebelum beralih ke media sosial, Humas UIN SMH Banten mengandalkan media konvensional seperti brosur, koran, dan *press release* cetak dalam menyampaikan informasi. Namun, metode tersebut dinilai kurang efektif dalam menjangkau audiens yang luas serta tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi yang cepat dan *real time*. Rendahnya tingkat keterjangkauan informasi melalui media konvensional mendorong perlunya transformasi komunikasi ke arah digital.⁸

Implementasi strategi komunikasi oleh Humas UIN SMH Banten termanifestasi secara konkret melalui optimalisasi ekosistem multi-*platform* pada berbagai medium resmi institusi, yang mencakup Instagram, YouTube, TikTok, dan Threads. Pemanfaatan beragam kanal media sosial ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana diseminasi informasi akademik dan kebijakan kampus, tetapi juga bertransformasi menjadi ruang interaksi dinamis yang memungkinkan institusi untuk menjangkau audiens secara lebih inklusif.

Meskipun demikian, dalam praktiknya kegiatan Humas UIN SMH Banten masih menghadapi sejumlah tantangan, antara lain optimalisasi pengelolaan konten dan koordinasi internal. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bentuk *platform* dan jenis informasi Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi melalui media sosial.

Kajian mengenai aktivitas kehumasan di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten telah dilakukan dalam penelitian sebelumnya. Salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Muhibuddin dkk. yang mengkaji praktik komunikasi humas UIN SMH Banten dalam konteks komunikasi institusional.⁹ Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai peran humas dalam penyampaian informasi serta pembentukan citra institusi.

Namun, penelitian tersebut belum secara spesifik mengulas pemanfaatan media sosial sebagai saluran penyebaran informasi, khususnya terkait jenis media sosial yang digunakan serta jenis informasi yang disampaikan kepada publik. Mengingat

⁶ Wina Puspita Sari and Asep Soegiarto, "Fungsi Dan Peran Humas Di Lembaga Pendidikan," *Communicology: Jurnal Ilmu Komunikasi* Vol. 7, No. 1 (July 29, 2019) h, 49.

⁷ Meranti Dhanussie Hasbiran, "Kehumasan Digital: (Transformasi Dan Kontribusi Industri 4.0 Pada Stratejik Kehumasan)," *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi* Vol. 7, No. 1 (September 18, 2018) h, 40.

⁸ "Ikatan Pranata Humas Indonesia," <https://iprahumas.id/postingan/berita/peran-humas-di-era-digital-strategi-tantangan-dan-peluang-baru> diakses pada 1 februari 2025.

⁹ Muhibuddin et al., "Public Relations Strategy: Analysis of Social Media Utilization in Leadership Transition," *ETTISAL : Journal of Communication* Vol. 10, No. 02 (December 31, 2025): 365–374.

media sosial saat ini menjadi kanal utama dalam penyampaian informasi institusi, maka diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji media sosial yang digunakan serta jenis informasi yang disebarkan oleh Humas UIN SMH Banten kepada publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara sistematis kegiatan Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi melalui media sosial, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai praktik kehumasan digital di lingkungan perguruan tinggi negeri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena di atas, peneliti akan memusatkan kajian isu dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Media sosial apa saja yang digunakan oleh Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi?
2. Jenis informasi apa saja yang disebarkan oleh Humas UIN SMH Banten melalui media sosial?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian berdasarkan fokus penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui media sosial yang digunakan oleh Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi.
2. Untuk mengetahui jenis informasi yang disebarkan oleh Humas UIN SMH Banten melalui media sosial.

D. Manfaat Penelitian

Temuan penelitian ini akan menghasilkan manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang kehumasan di lingkungan perguruan tinggi, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai kegiatan Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi melalui media sosial.

- b. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Humas UIN SMH Banten dalam mengoptimalkan informasi kepada publik melalui media sosial.

- c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat membantu masyarakat dalam memahami peran dan fungsi Humas UIN SMH Banten dalam penyampaian informasi publik melalui media sosial.

E. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Selama peneliti mencari penelitian yang relevan, peneliti menemukan berbagai tesis dan jurnal yang menurut peneliti penting untuk penelitian yang akan peneliti lakukan, antara lain sebagai berikut:

Pertama, Skripsi oleh Nurul Hanifa (2020) mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Hubungan Masyarakat Fakultas Dakwah dan Komunikasi di UIN Sunan Gunung Djati Bandung, berjudul *Pengelolaan Digital Hubungan masyarakat melalui Media Internal Kontak PT Kereta Api Indonesia (Studi Deskriptif Kualitatif pada PT Kereta Api Indonesia (Persero))*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan interpretatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan humas digital dilakukan melalui lima tahapan utama, yaitu perencanaan, pembagian tugas, pelaksanaan komunikasi melalui media digital internal, pengawasan, serta evaluasi berkala. Fokus penelitian ini terletak pada pengelolaan media internal organisasi.¹⁰

Kedua, Skripsi oleh Afifah (2021) mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, berjudul *Komunikasi Inovasi Humas dalam Mempromosikan STMIK AMIK Riau di Era Kompetisi Bisnis Pendidikan*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi humas dilakukan melalui pemanfaatan media baru, khususnya media sosial, sebagai sarana promosi kampus. Penelitian ini lebih menekankan aspek promosi institusi dalam menghadapi persaingan pendidikan.¹¹

Ketiga, Skripsi oleh Wiwid Andriani (2021) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, berjudul *Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan berfokus pada pemanfaatan media cetak, website, serta media sosial sebagai sarana penyampaian informasi layanan kesehatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi humas berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi kepada pasien.¹²

¹⁰ Nurul Hanifa, "Pengelolaan Digital Public Relations Melalui Media Internal Kontak PT Kereta Api Indonesia; Studi Deskriptif Kualitatif Pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)," August 26, 2020.

¹¹ Afifah, "Komunikasi Inovasi Humas Dalam Mempromosikan Stmik Amik Riau Di Era Kompetisi Bisnis Pendidikan," December 20, 2021.

¹² Wiwid Andriani, "Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien," February 16, 2021.

Keempat, Skripsi oleh Intan Permata Sari (2025) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas Padang, berjudul *Implementasi Humas Digital PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat Dalam Menyebarkan Informasi Kepada Publik Melalui Instagram @Plnsumbar*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan adalah teori excellence oleh James Grunig dan Hunt. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas PT. PLN (Persero) UID Sumatera Barat mengelola informasi melalui siklus perencanaan hingga evaluasi untuk menghasilkan konten Instagram yang strategis.¹³

Kelima, Jurnal oleh Muhammad Raffi Hasan Noor, dkk (2025) Program Studi Komunikasi Digital dan Media, Sekolah Vokasi, IPB University. Berjudul *Pengelolaan Akun Instagram @dishubkotabogor oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Bogor dalam Menyebarkan Informasi Publik*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi kegiatan, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Perhubungan Kota Bogor mengelola akun Instagram secara terstruktur melalui konten edukatif dan interaktif dengan memanfaatkan berbagai fitur multimedia untuk menjamin penyampaian pesan yang menarik serta transparan.¹⁴

Tabel di bawah ini memberikan ringkasan lengkap dari penelitian terdahulu yang relevan:

No.	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Teori Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pengelolaan <i>Digital Hubungan masyarakat</i> melalui Media Internal Kontak PT Kereta Api Indonesia (Studi Deskriptif	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan paradigma konstruktivisme dan pendekatan interpretatif.	Penelitian ini menggunakan teori analisis manajemen humas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan humas digital dilakukan melalui lima tahapan utama, yaitu perencanaan, pembagian tugas, pelaksanaan komunikasi melalui

¹³ Permata Sari Intan, "Implementasi Humas Digital Pt. Pln (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat Dalam Menyebarkan Kepada Publik Melalui @Plnsumbar," February 13, 2025.

¹⁴ Muhammad Raffi Hasan Noor, et al., "Pengeloaan Akun Instagram @dishubkotabogor Oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Bogor Dalam Menyebarkan Informasi Publik," *All Fields of Science Journal Liaison Academia and Sosiety* Vol. 5, No. 3 (September 9, 2025): 59–70.

	Kualitatif pada PT Kereta Api Indonesia (Persero)). Skripsi oleh Nurul Hanifa (2020)			media digital internal, pengawasan, serta evaluasi berkala. Fokus penelitian ini terletak pada pengelolaan media internal organisasi.
2.	Komunikasi Inovasi Humas dalam Mempromosikan STMIK AMIK RIAU di Era Kompetisi Bisnis Pendidikan. Skripsi oleh: Afifah (2021)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Penelitian ini menggunakan teori analisis Difusi Inovasi milik Everett Rogers.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi humas dilakukan melalui pemanfaatan media baru, khususnya media sosial, sebagai sarana promosi kampus. Penelitian ini lebih menekankan aspek promosi institusi dalam menghadapi persaingan pendidikan.
3.	Komunikasi Inovasi Humas Rumah Sakit Bunda Anisyyah Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Informasi Kepada Pasien. Skripsi oleh: Wiwid Andriani (2021)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan berfokus pada pemanfaatan media cetak, website, serta media sosial sebagai sarana penyampaian informasi layanan kesehatan.	Penelitian ini menggunakan teori analisis Informasi Organisasi .	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi humas berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan informasi kepada pasien.
4.	Implementasi Humas Digital	Penelitian ini menggunakan	Teori yang digunakan	Hasil penelitian menunjukan bahwa

	PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat Dalam Menyebarakan Informasi Kepada Publik Melalui Instagram @Plnsumbar. Skripsi oleh Intan Permata Sari (2025).	metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.	adalah teori excellence oleh James Grunig dan Hunt.	Humas PT. PLN (Persero) UID Sumatera Barat mengelola informasi melalui siklus perencanaan hingga evaluasi untuk menghasilkan konten Instagram yang strategis.
5.	Pengelolaan Akun Instagram @dishubkotabogor oleh Humas Dinas Perhubungan Kota Bogor dalam Menyebarakan Informasi Publik. Jurnal oleh Muhammad Raffi Hasan Noor, dkk (2025)	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi kegiatan, dan studi literatur.	-	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Humas Dinas Perhubungan Kota Bogor mengelola akun Instagram secara terstruktur melalui konten edukatif dan interaktif dengan memanfaatkan berbagai fitur multimedia untuk menjamin penyampaian pesan yang menarik serta transparan.

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai komunikasi kehumasan telah banyak dilakukan, baik pada sektor korporasi, pendidikan, layanan masyarakat maupun layanan kesehatan. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kegiatan humas perguruan tinggi negeri dalam menyebarkan informasi melalui media sosial dengan fokus pada jenis media sosial dan jenis informasi yang disampaikan masih terbatas.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki perbedaan dan kebaruan dibandingkan penelitian sebelumnya, yaitu terletak pada fokus kajian yang menitikberatkan pada pemanfaatan media sosial oleh Humas UIN SMH Banten serta jenis informasi yang disebarkan kepada publik melalui media sosial. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian komunikasi, khususnya terkait praktik kehumasan digital di lingkungan perguruan tinggi.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan urgensi penelitian terkait kegiatan humas di perguruan tinggi, khususnya di UIN SMH Banten. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI: Bab ini membahas kajian pustaka yang meliputi konsep komunikasi, hubungan masyarakat, informasi, publik dan media sosial. Selain itu, bab ini juga menguraikan landasan teori yang digunakan dalam penelitian, yaitu teori komunikasi Shannon–Weaver, yang mencakup sejarah dan konsep dasar teori tersebut sebagai kerangka analisis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN: Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah dan menafsirkan data penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai kegiatan Humas UIN SMH Banten dalam menyebarkan informasi melalui media sosial. Pembahasan difokuskan pada jenis media sosial yang digunakan serta jenis informasi yang disebarkan oleh Humas UIN SMH Banten melalui media sosial.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan yang merupakan rangkuman dari hasil penelitian sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta saran yang diharapkan dapat memberikan masukan bagi Humas UIN SMH Banten dan penelitian selanjutnya.