

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara kita berkomunikasi dalam organisasi dengan sangat signifikan, terutama di dunia perguruan tinggi. Kini, media sosial berperan krusial sebagai saluran komunikasi resmi yang memberikan informasi beragam dengan cepat dan luas kepada publik. Salah satu platform yang sering dipakai oleh institusi Pendidikan adalah Instagram, karena kemampuannya untuk menyampaikan pesan dengan cara yang visual dan interaktif (Capriotti & Zeler, 2023). Dalam dunia perguruan tinggi, media sosial tidak hanya berfungsi untuk promosi, tetapi juga sebagai alat untuk menyampaikan informasi administratif yang berkaitan langsung dengan kegiatan akademik bagi mahasiswa.

Instagram memiliki tingkat aksesibilitas yang sangat baik di kalangan anak muda, terutama mahasiswa yang menjadi target utama perguruan tinggi. Berdasarkan data terbaru, tingginya aktivitas di media sosial oleh generasi milenial dan generasi Z di Indonesia telah memengaruhi metode pengambilan informasi, termasuk yang berkaitan dengan institusi dan administrasi (Ahdiat, 2024). Fenomena ini menjadikan media sosial sebagai saluran strategis untuk Lembaga Pendidikan dalam menjangkau audiens dengan cara yang lebih langsung dan efektif.

Universitas Malikussaleh menjadi salah satu perguruan tinggi yang memanfaatkan Instagram sebagai bagian dari media komunikasi digitalnya. Penyebaran informasi administratif oleh departemen Humas Universitas

Malikussaleh melalui akun Instagram resminya @univ.malikussaleh merupakan salah satu cara institusi beradaptasi dengan perubahan komunikasi digital. Informasi administratif ini mencakup rincian seperti jadwal akademik, pengumuman mengenai pembayaran ukt, prosedur layanan administratif, serta pengumuman penting lainnya yang harus dipahami oleh mahasiswa. Sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap komunikasi institusional, humas berperan dalam memastikan informasi yang disampaikan tidak hanya akurat tetapi juga tepat waktu dan mudah dipahami oleh audiensnya.



Sumber: Hasil observasi peneliti pada akun Instagram @univ.malikussaleh, 17 November 2025

Namun, seberapa efektif informasi disampaikan lewat platform media sosial tidak hanya tergantung pada materi yang dibagikan, tetapi juga pada cara pemahaman dan penafsiran pesan oleh para pengikut akun tersebut. Pandangan audiens menjadi sangat penting karena hal ini menentukan bagaimana pesan diterima, dianalisis, dan nantinya memengaruhi reaksi dari audiens. Pemaknaan pesan oleh khalayak tidak terjadi secara langsung, melainkan melalui proses penerimaan dan pengolahan informasi yang dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, serta lingkungan sosial individu. Proses ini kemudian menghasilkan interpretasi yang berbeda-beda dan dapat memengaruhi bagaimana seseorang merespons pesan yang diterimanya (Ayuningtiyas et al., 2020).

Gambar 1. 2 Engagement Rate



Sumber: Hasil observasi peneliti pada <https://influencermarketinghub.com/hypeauditor>, 17 November 2025

Berdasarkan hasil analisis media sosial yang dipresentasikan melalui platform analitik HypeAuditor, akun Instagram @univ.malikussaleh tercatat memiliki persentase keterlibatan (engagement rate) sebesar 2,64% yang

termasuk dalam kategori keterlibatan yang baik. Statistik tersebut menggambarkan adanya interaksi antara akun dan para pengikutnya melalui aktivitas seperti menyukai, berkomentar, serta berbagai bentuk interaksi lainnya pada setiap postingan.

Melalui observasi awal terhadap aktivitas akun Instagram @univ.malikussaleh, peneliti menemukan pola tertentu dalam penyampaian informasi administrasi. Pada beberapa postingan, informasi administrasi dikeluarkan dengan waktu yang cukup dekat dengan pelaksanaan kegiatan atau tenggat waktu tertentu, sehingga memunculkan pertanyaan dari para pengikut. Selain itu, terdapat isu-isu administratif yang lebih dahulu beredar di kalangan mahasiswa sebelum dikonfirmasi melalui akun resmi.

Gambar 1. 3 Informasi Administrasi



Sumber: Hasil observasi peneliti pada akun Instagram @univ.malikussaleh, 17 November 2025

Media sosial resmi institusi memiliki peran sebagai saluran informasi yang dapat diakses oleh publik secara luas, termasuk oleh para mahasiswa yang menjadi pengikut akun tersebut. Salah satu fenomena yang ditemukan peneliti yaitu pada unggahan akun Instagram @univ.malikussaleh yang memuat pengumuman mengenai informasi terkait jadwal pengambilan kartu dan buku tabungan bantuan biaya hidup PPAPT bagi mahasiswa korban bencana banjir Sumatera tahun 2025. Informasi tersebut telah beredar terlebih dahulu di sejumlah grup mahasiswa sebelum dipublikasikan melalui Instagram resmi universitas.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas mengenai peran humas dalam mengelola komunikasi institusi perguruan tinggi. Humas memiliki fungsi penting sebagai penghubung antara Lembaga dengan publiknya, baik dalam menyampaikan informasi, membangun hubungan dengan masyarakat, maupun dalam menjaga citra institusi (Rembang, 2019). Di perguruan tinggi, peran humas tidak hanya berkaitan dengan kegiatan publikasi, tetapi juga mencakup pengelolaan berbagai saluran komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan informasi kepada mahasiswa, sivitas akademik, serta masyarakat luas.

Salah satu penelitian yang menyoroti peran humas di universitas malikussaleh adalah penelitian yang dilakukan oleh (Simbolon, 2025), yang berjudul “Strategi Humas Universitas Malikussaleh dalam Meningkatkan Citra Publik Universitas”. Penelitian tersebut membahas bagaimana strategi yang dijalankan oleh humas universitas dalam membangun dan mempertahankan citra institusi di mata publik. Fokus penelitian tersebut mencakup aspek

perencanaan strategi komunikasi, pelaksanaan program humas, serta dukungan sumber daya yang dimiliki oleh bagian humas dalam menjalankan fungsi komunikasi organisasi.

Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa humas universitas malikussaleh menjalankan berbagai upaya komunikasi melalui beragam media yang tersedia, baik melalui media massa maupun media sosial. Pemanfaatan media tersebut dilakukan sebagai bagian dari strategi komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada publik serta memperkuat citra positif universitas. Media sosial dalam hal ini menjadi salah satu sarana yang dimanfaatkan oleh humas untuk menjangkau audiens secara lebih luas dan cepat, seiring dengan berkembangnya penggunaan media digital di kalangan masyarakat, khususnya mahasiswa.

Meskipun penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai strategi humas universitas malikussaleh dalam membangun citra institusi, fokus kajiannya lebih banyak melihat dari sudut pandang organisasi, khususnya perencanaan dan pelaksanaan strategi komunikasi yang dilakukan humas (Simbolon, 2025). Penelitian tersebut belum membahas bagaimana pesan atau informasi yang disampaikan melalui media komunikasi, khususnya media sosial Instagram, diterima oleh audiens yang menjadi sasaran komunikasi tersebut.

Dalam proses komunikasi organisasi, penyampaian pesan tidak hanya ditentukan oleh strategi komunikator, tetapi juga berkaitan dengan cara pesan tersebut diterima oleh penerima pesan. Dalam konteks penggunaan media sosial oleh institusi Pendidikan, para pengikut akun media sosial menjadi audiens yang secara langsung berinteraksi dengan informasi yang dipublikasikan.

Berdasarkan latar belakang diatas, terdapat kebutuhan untuk meneliti bagaimana para *followers* akun instagram @univ.malikussaleh memaknai pesan-pesan yang berkaitan dengan informasi administrasi yang disampaikan melalui akun tersebut. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana informasi administrasi yang dipublikasikan melalui media sosial dipersepsikan oleh para pengikut.

Dengan demikian, judul penelitian ini adalah “Pemaknaan *Followers* Akun Instagram @Univ.Malikussaleh Dalam Menerima Informasi Administrasi Oleh Humas Universitas Malikussaleh”.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang akan diteliti berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan adalah untuk mengetahui :

- a. Penelitian ini memfokuskan analisisnya pada model encoding-decoding Stuart Hall untuk melihat bagaimana followers memproses informasi yang disampaikan oleh Humas Unimal.
- b. Objek dalam penelitian ini dibatasi secara spesifik pada postingan yang memuat informasi administrasi di akun Instagram @univ.malikussaleh, yaitu hanya pada unggahan yang dipublikasikan selama periode dari bulan Maret s/d April 2026.
- c. Penelitian ini difokuskan pada pemaknaan *followers* dalam menerima informasi administrasi yang disampaikan melalui akun Instagram @univ.malikussaleh.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah pada penelitian

ini adalah “Bagaimana Pemaknaan *Followers* Akun Instagram @Univ.Malikussaleh Dalam Menerima Informasi Administrasi Oleh Humas Universitas Malikussaleh”

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, tujuan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui pemaknaan *followers* dalam menerima informasi administrasi oleh humas universitas malikussaleh di media sosial Instagram @univ.malikussaleh.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian teori resepsi komunikasi, dan memaknai sebuah informasi melalui media sosial. Penelitian ini juga nantinya akan menambah referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji hal serupa.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi Humas Universitas Malikussaleh sebagai masukan dalam meningkatkan penyampaian informasi administrasi melalui media sosial, khususnya Instagram. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak humas dalam memahami bagaimana para followers menyeleksi, menafsirkan, serta memaknai informasi yang disampaikan melalui akun Instagram @univ.malikussaleh.