



**DIGITALISASI LAYANAN AKADEMIK: OPTIMALISASI
PENGUNAAN WEBSITE, PORTAL, WHATSAPP, DAN
MEDIA SOSIAL DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TESIS

OLEH

AULIA RAHMAN

55224110054

PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026



**DIGITALISASI LAYANAN AKADEMIK: OPTIMALISASI
PENGUNAAN WEBSITE, PORTAL, WHATSAPP, DAN
MEDIA SOSIAL DALAM KOMUNIKASI ORGANISASI**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Program Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**
OLEH
AULIA RAHMAN
55224110054

**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rahman

NIM : 55224110054

Fakultas/Program Studi : FIKOM/ Magister Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tesis berjudul:

“Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi Organisasi Fikom Universitas Mercu Buana ”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jak 026

Aulia Rahman

HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN



072.423.4.03.01

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Aulia Rahman
NIM : 55224110054
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi Organisasi Fikom universitas Mercu Buana” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 29 Juli 2026,didapatkan nilai persentase sebesar 24%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Juli 2026
Administrator Turnitin



Miyono, S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI
Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh:

Nama : Aulia Rahman
NIM : 55224110054
Fakultas/Program Studi : FIKOM/ Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi Organisasi Fikom Universitas Mercu Buana

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 20 Agustus 2026 di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Mengesahkan

Pembimbing


(Dr. A. Rahman H.I., M.Si)
NIDN: 0330126403

Jakarta, 26 Agustus 2026

Mengetahui,

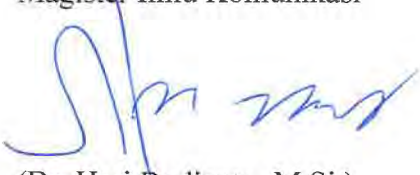
Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi


(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)
NIDN: 0318116602

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi


(Dr. Heri Budianto, M.Si.)
NIDN: 0302097401

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan tesis yang berjudul "Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi Organisasi Fikom Universitas Mercu Buana" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Saya menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Magister Ilmu Komunikasi.
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, atas dukungan dan kebijakan yang telah diberikan selama proses pendidikan.
3. Dr. Heri Budianto, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, atas arahan, motivasi, dan dukungan selama penulis menjalani proses perkuliahan hingga penyusunan tesis.
4. Dr. A. Rahman H.I., M.Si., selaku dosen pembimbing tesis, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, kritik, serta motivasi sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

5. Dr. Afdal Makkuraga Putra, M.Si., selaku dosen penelaah tesis, atas berbagai saran, kritik, dan masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan tesis ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan inspirasi selama penulis menempuh pendidikan.
7. Istri tercinta Sri Utami Ningsih, Ramysha dan Raminka anak tersayang, serta Kedua Orang tua dan Mertua yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, tanpa henti selama penulis menyelesaikan studi dan penyusunan tesis ini.
8. Para informan penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi cerita dan pengalaman, serta memberikan informasi yang sangat berharga sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.
9. Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si. yang telah memberikan kesempatan, kepercayaan, dukungan, serta motivasi kepada saya.
10. Prof. Rizki Briandana, Ph.D., yang telah memberikan peluang, arahan, inspirasi, serta dukungan kepada saya untuk terus mengembangkan wawasan akademik, dan menyelesaikan tesis ini hingga tuntas.
11. Teman-teman Magister Ilmu Komunikasi Angkatan 45, yaitu Ovan Arif Panda, Shelma Nissa Adisty, Yakub Pryatama Wijayaatmaja, Doddy Fitoyo Amrih, dan Indra Prasetya B. Suta, atas kebersamaan, persahabatan, semangat, serta saling berbagi ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
12. Rekan-rekan Multimedia, Lab Fikom dan Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi, yaitu Agung P, Bambang Purwanto, Jailani, Junian, Adlin Apriliani, Linda Puspitasari, Novia Ika Kusuma, Gerri Nuryogo, Ridwan Nugroho, Rizki Agustin, Puspitasari, Miono, dan Maifilino, yang telah

memberikan dukungan, bantuan, serta semangat selama proses penyusunan tesis ini.

13. Terakhir, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, yang telah berjuang, bertahan, tetap semangat, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan selama menjalani proses pendidikan hingga berhasil menyelesaikan tesis ini. Semua perjuangan, pengorbanan, dan usaha yang telah dilakukan menjadi bukti bahwa kerja keras, doa, dan keyakinan akan menghasilkan sesuatu yang membanggakan.

Saya menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan belum sempurna. Oleh karena itu, Saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa mendatang.

Akhir kata, Saya berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi organisasi dan komunikasi digital, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya maupun bagi institusi pendidikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akademik berbasis media digital.

Jakarta, 26 Agustus 2026

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Aulia Rahman

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Rahman

NIM : 55224110054

Fakultas/Program Studi : FIKOM/Magister Ilmu Komunikasi

Judul Tesis : Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi
Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi
Organisasi Fikom Universitas Mercu Buana

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Agustus 2026

Yang menyatakan,

 
(Aulia Rahman)

ABSTRAK

Nama : Aulia Rahman
NIM : 55224110054
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Penelitian : Digitalisasi Layanan Akademik: Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, WhatsApp, dan Media Sosial dalam Komunikasi Organisasi Fikom Universitas Mercu Buana

Dosen Pembimbing : Dr. A. Rahman H.I., M.Si

Penelitian ini bertujuan menganalisis optimalisasi penggunaan media digital dalam pelayanan akademik di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus deskriptif dan paradigma post-positivisme. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sembilan informan yang terdiri dari tenaga kependidikan, dosen, dan mahasiswa, serta melalui observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan akademik telah memanfaatkan SIA, portal akademik, SSO, WhatsApp, dan email melalui pola komunikasi *omni-channel*. Strategi komunikasi tenaga kependidikan dilakukan melalui komunikasi *top-down*, diferensiasi media, dan komunikasi dua arah yang responsif. Faktor pendukung meliputi infrastruktur, dukungan pimpinan, kemudahan sistem, dan responsivitas pelayanan. Faktor penghambat meliputi ketidakstabilan sistem, kesenjangan literasi digital, miskomunikasi, fragmentasi informasi, dan risiko keamanan data. Penelitian merekomendasikan penguatan literasi digital, standardisasi SOP digital, konsolidasi kanal informasi, serta peningkatan infrastruktur dan keamanan sistem untuk mewujudkan pelayanan akademik yang efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Media Digital, Pelayanan Akademik, Komunikasi Organisasi, Difusi Inovasi, Perguruan Tinggi.

ABSTRACT

Name : Aulia Rahman
NIM : 55224110054
Study Program : Master of Communication Science
Research Title : Digitalization of Academic Services: Optimizing Websites, Portals, WhatsApp, and Social Media in Organizational Communication at the Faculty of Communication Sciences, Universitas Mercu Buana

Supervisor : Dr. A. Rahman H.I., M.Si

This study aims to analyze the optimization of digital media use in academic services at the Faculty of Communication Sciences, Universitas Mercu Buana. The study employed a qualitative approach with a descriptive case study method and a post-positivist paradigm. Data were collected through in-depth interviews with nine informants consisting of educational administrative staff, lecturers, and students, supported by observation and documentation. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña interactive model and source triangulation. The findings show that academic services utilize the Academic Information System (SIA), academic portal, SSO, WhatsApp, and institutional email through an omni-channel communication approach. Digital communication strategies include top-down communication, media differentiation, and responsive two-way communication. Supporting factors include infrastructure, leadership support, system usability, and service responsiveness, while inhibiting factors include system instability, digital literacy gaps, miscommunication, information fragmentation, and data security risks. The study recommends strengthening digital literacy, standardizing digital SOPs, consolidating information channels, and improving infrastructure and system security to achieve effective and sustainable academic services.

Keywords: Digital Media, Academic Services, Organizational Communication, Diffusion of Innovations, Higher Education.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	15
1.4.1. Manfaat Akademisi	16
1.4.2. Manfaat Praktis atau Sosial.....	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1. Penelitian Terdahulu	23
2.2. Kajian Teoritis.....	40
2.2.1. Teori Komunikasi Organisasi	40
2.2.1.1 Definisi Komunikasi Organisasi	40
2.2.1.2 Jenis Komunikasi Organisasi	42
2.2.1.3 Proses Komunikasi.....	43
2.2.2 Konsep Media Digital	45
2.2.2.1 Pengertian Media Digital	45
2.2.2.2 Karakteristik Media Digital.....	47
2.2.2.3 Fungsi Media Digital dalam Organisasi.....	48
2.2.3 Konsep Pelayanan Akademik	48

2.2.3.1 Pengertian Pelayanan Akademik.....	48
2.2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Akademik.....	50
2.2. 4. Konsep Optimalisasi Penggunaan Media Digital.....	51
2.2.4.1 Pengertian Optimalisasi	51
2.2.4.2 Optimalisasi Penggunaan Media Digital dalam Organisasi.....	52
2.2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Optimalisasi Penggunaan Media Digital.....	53
2.2.4.4 Indikator Optimalisasi Penggunaan Media Digital	56
2.3. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	58
3.1. Paradigma Penelitian.....	58
3.1 Metode Penelitian.....	59
3.2 Subjek Penelitian.....	61
3.4 Teknis Pengumpulan Data	65
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	65
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder.....	67
3.5 Teknik Analisis Data.....	68
3.6 Teknik Keabsahan Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	72
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	72
4.1.1 Profil Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.....	72
4.1.2 Sejarah Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.....	72
4.1.3 Visi dan Misi Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana	75
4.1.4 Struktur Organisasi Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana	76
4.1.5 Layanan Akademik pada Website Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana.....	77
4.1.6. Instagram Fakultas Komunikasi Universitas Mercu Buana	77
4.2 Hasil Penelitian.....	78
4.2.1 Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, Whatsapp dan Media Sosial dalam Pelayanan Akademik di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana	78

4.2.1 Strategi Komunikasi Digital yang Terbentuk melalui Penggunaan Website, Portal, Whatsapp dan Media Sosial dalam Pelayanan Akademik Layanan Akademik kepada Mahasiswa.....	85
4.2.2.1 Pemetaan Stakeholder dan Kebutuhan Pelayanan Akademik	87
4.2.2.2 Strategi integrasi sistem melalui pendekatan omni channel	90
4.2.2.3 Alur Komunikasi Organisasi yang Terstruktur dan Strategi Penyampaian Pesan.....	92
4.2.2.4 Diferensiasi Media dan Komunikasi Dua Arah	95
4.2.2.5 Evaluasi Sistem yang berkelanjutan dan Kepuasan Pengguna	99
4.2.2.6 Adopsi Inovasi dan Difusi Teknologi Digital	100
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Proses Optimalisasi Media Digital di Lingkungan Fakultas	102
4.2.2.1 Faktor Pendukung dalam Proses Optimalisasi Media Digital di Lingkungan Fakultas.....	103
4.2.2.1.1 Sistem terintegrasi dan Infrastruktur Digital yang Komprehensif	103
4.2.2.1.2. Desain Antarmuka yang Ramah Pengguna dan Aksesibilitas Tinggi	105
4.2.2.1.3. Dukungan dari Pimpinan dan Komitmen Organisasi	106
4.2.2.1.4. Kualitas Informasi dan Kejelasan Pesan yang Efektif	108
4.2.2.1.5. Responsivitas Layanan yang Tinggi	109
4.2.2.1.6. Ketersediaan Dukungan Teknis dan Budaya Pembelajaran Berkelanjutan	110
4.2.2.1 Faktor Penghambat dalam Proses Optimalisasi Media Digital di Lingkungan Fakultas.....	112
4.2.2.2.1. Tabel Keterbatasan Infrastruktur dan Stabilitas Sistem yang Belum Optimal	113
4.2.2.2.2. Kesenjangan Literasi Digital diantara Tenaga Kependidikan.....	116
4.2.2.2.3. Miskomunikasi dan Ambiguitas dalam Pesan Digital	117
4.2.2.2.4. Fragmentasi dan Banjir Informasi.....	119
4.2.2.2.5. Kurangnya Koordinasi antar Unit Kerja	120
4.2.2.2.6. Kerentanan Sistem Digital dan Risiko Keamanan Data	122
4.3 Pembahasan.....	123

4.3.1 Optimalisasi Penggunaan Website, Portal, Whatsapp dan Media Sosial dalam Perspektif Komunikasi Organisasi	123
4.3.2 Optimalisasi Penggunaan Media Digital sebagai bagian dari Adopsi Inovasi dan Difusi Teknologi Digital	125
4.3.3 Penggunaan Media Digital sebagai Diferensiasi Media dan Komunikasi Dua Arah	126
4.3.4 Optimalisasi Penggunaan Media Digital sebagai bagian dari Digitalisasi Pelayanan Akademik.....	128
4.3.5 Tabel Analisa Indikator Optimalisasi.....	130
4.3.6 Relevansi Temuan Terhadap Kerangka Pemikiran Penelitian	133
4.3.6 Pola Optimalisasi Penggunaan Media Digital Dalam Pelayanan Akademik	138
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139
5.1. Kesimpulan	139
5.2. Saran	143
5.2.1 Saran Akademis	143
5.2.2 Saran Praktis	144
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	150

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Daftar Artikel Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel Penggunaan Website, Portal, Whatsapp dan Media Sosial.....	84
Tabel Pemetaan Stakeholder dan Kebutuhan Pelayanan Akademik.....	87
Tabel Keterbatasan Infrastruktur dan Stabilitas Sistem yang Belum Optimal.....	113
Tabel Analisa Indikator Optimalisasi.....	130



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran Penelitian.....	57
Gambar 4.1. Struktural organisasi Fikom UMB.....	76
Gambar 4.2. Website Fikom UMB.....	77
Gambar 4.3. Media sosial Fikom UMB.....	77
Gambar 4.4. Alur Penyebaran Informasi Mahasiswa UMB.....	92
Gambar 4.5. Diagram Alur Penyampain Akademik <i>Top-Down</i>	93
Gambar 4.6. Pola optimalisasi penggunaan media digital dalam pelayanan akademik.....	138



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara
- Lampiran 3. Daftar Riwayat Hidup

