



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI
DALAM MEMBANGUN CITRA DI ERA DIGITAL**

(Studi Deskriptif : Pada akun Tiktok @UNJ_Official)

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S – 1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

UNIVERSITAS

Tri Baskara

44219120004

MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Baskara
NIM : 44219120004
Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI DALAM MEMBANGUN CITRA DI ERA DIGITAL (Studi Deskriptif : Pada akun Tiktok @UNJ Official) adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 7 Februari 2022
Yang membuat pernyataan,



(Tri Baskara)

Mengetahui,

Pembimbing



(Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana


LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : TRI BASKARA
NIM : 44219120004
Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS
Judul : Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam
Membangun Citra di Era Digital (Studi Deskriptif : Pada Akun Tiktok
@unj_official

Jakarta, 7 Februari 2022

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



(Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : TRI BASKARA
NIM : 44219120004
Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS
Judul : Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam
Membangun Citra di Era Digital (Studi Deskriptif : Pada Akun Tiktok
@unj_official

Jakarta, 7 Februari 2022

Ketua Sidang : Dr. Irmulansati T, M.Si

()

Penguji Ahli : Riki Arswendi, M.Ikom



Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom

()



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam
Membangun Citra di Era Digital (Studi Deskriptif : Pada Akun Tiktok
@unj_official

Nama : TRI BASKARA

NIM : 44219120004

Fakultas : FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

Bidang Studi : PUBLIC RELATIONS

Jakarta, 7 Februari 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Pembimbing

(Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Tri Baskara
44219120004

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI DALAM MEMBANGUN CITRA DI ERA DIGITAL (Studi Deskriptif : Pada akun Tiktok @UNJ_Official)

Bibliografi : 123 Hal + lampiran + 26 buku (2001 – 2018) + 7 jurnal

ABSTRAK

Kemunculan teknologi komunikasi informasi terutama pada sektor media online menjadi tantangan dalam melakukan sebuah gebrakan baru dalam menyediakan informasi jasa maupun dalam membangun sebuah citra dalam era digital seperti sekarang ini. salah satu media online atau media sosial yang sedang populer adalah *Tiktok*. Penelitian ini membahas tentang Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam Membangun Citra di Era Digital. Fokus Penelitian ini adalah Bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam Membangun Citra di Era Digital melalui Studi Deskriptif pada akun *Tiktok @unj_official*. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui Bagaimana Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam Membangun Citra di Era Digital melalui studi deskriptif pada akun *tiktok @unj_official*.

Adapun Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Proses Humas dalam Mengelola Media Sosial yang meliputi *Fact Finding* / Pencarian Fakta yang terjadi, *Planning & Programming* / Menyusun perencanaan dan program, *Communicating* / Mengkomunikasikan dan *Evaluation* / Mengevaluasi

Penelitian ini mengacu pada paradigma *post positivism*. Penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan studi deskriptif pada akun *tiktok @unj_official*. Teknik Pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan cara wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi lalu di analisis data dengan cara mereduksi data, penyajian data, terhadap informasi yang ditemukan di lapangan sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang objek yang diteliti dan kemudian akan ditarik kesimpulan dan teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan media sosial khususnya platform *tiktok @unj_official* tidak berjalan dengan baik dan dimanfaatkan secara maksimal karena jangka waktu unggah konten yang lambat sehingga mempengaruhi upaya membangun citra Universitas Negeri Jakarta, sulit mencari *viewers*, dan pembagian tugas yang tidak efektif. Salah satu cara Humas UNJ memperbaiki masalah tersebut yaitu dengan Evaluasi konten terkait dengan *Viewers, Komentar, dan likes*. Evaluasi dilakukan 1 hingga 2 minggu sekali

Kata kunci : Media Sosial, Humas, Citra, *Tiktok*.



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Program Studi Public Relations
Tri Baskara
44219120004

PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL PADA PERGURUAN TINGGI NEGERI DALAM MEMBANGUN CITRA DI ERA DIGITAL (Studi Deskriptif : Pada akun Tiktok @UNJ_Official)

Bibliografi : 123 Hal + lampiran + 26 buku (2001 – 2018) + 7 jurnal

ABSTRAK

The emergence of information communication technology, especially in the online media sector, is a challenge in making a new breakthrough in providing service information and in building an image in the digital era as it is today. One of the online media or social media that is currently popular is Tiktok. This study discusses the Utilization of Social Media at the Universities in Building Image in the digital era.. The focus of this research is how to use social media at state universities in building an image in the digital era through descriptive studies on the @unj_official Tiktok account. The purpose of this study is to find out how the use of social media in state universities in building an image in the digital era through a descriptive study on the @unj_official tiktok account.

The theory used in this research is the Public Relations Process in Managing Social Media which includes Fact Finding, Planning and Programming, Communicating, and Evaluating

This research refers to the post-positivism paradigm. Research that uses qualitative research methods with descriptive studies on the @unj_official tiktok account. The data collection technique used in this research is by means of in-depth interviews, observation, and documentation and then the data is analyzed by reducing the data, presenting the data, to the information found in the field in order to obtain a clear picture of the object under study and then conclusions will be drawn. and the technique of checking the validity of the data using Source Triangulation.

The results showed that the use of social media, especially the @unj_official tiktok platform, did not work well and was utilized optimally because of the slow content upload period, which affected efforts to build the image of the State University of Jakarta, difficult to find viewers, and ineffective division of tasks. One of the ways UNJ Public Relations fixes this problem is by evaluating content related to Viewers, Comments, and likes. Evaluation is done once every 1 to 2 weeks

Kata kunci : *Social Media, Public Relations, Image, Tiktok.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, ridho dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini dengan baik dan tepat waktu.

Proposal penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Public Relation di Universitas Mercu Buana

Terselesainya Penyusunan Penulisan Penelitian dengan judul **“Pemanfaatan Media Sosial Pada Perguruan Tinggi Negeri dalam Membangun Citra di Era Digital (Studi Deskriptif : Pada Akun *Tiktok* @unj_official”** ini pun penulis sadari atas dukungan dari berbagai pihak, khususnya para pembimbing yang selalu memberi dorongan, pertolongan serta bantuannya selama ini. Untuk itu Penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, khususnya:

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom selaku dosen pembimbing Tugas Akhir
2. Ibu Dr. Elly Yuliyawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
6. Ibu Anindita, M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana

7. Ibu Heryanti Utami, M.M.Par selaku Kepala Kantor Hubungan Masyarakat dan Informasi Publik Universitas Negeri Jakarta
8. Keluarga Besar Humas Universitas Negeri Jakarta yang sudah memberikan kebbaikanya hatinya karena telah membantu melancarkan proses penulisan ini Bang Royyan, Mas firman, Mas Aziz, Afi, Ka Putri, Bang Hendi.
9. Seluruh Dosen Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tidak hanya telah memberikan kajian aspek teoritis maupun mekanisme praktek selama perkuliahan, namun juga telah memberikan dukungan serta doa.
10. Keluarga yang selalu memberikan doa baik moril maupun materil, motivasi, kasih sayang,serta dukungannya
11. Teman-teman Prodi S1 Hubungan Masyarakat Universitas Mercu Buana Menteng atas kerjasamanya selama ini, yang selama ini telah berjuang bersama dan saling membantu terkait dengan masalah Tugas Akhir dan lainnya. Mohon maaf jika terdapat kesalan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu penulis mengharapkan koreksi membangun dari berbagai pihak.

Jakarta, 2022

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

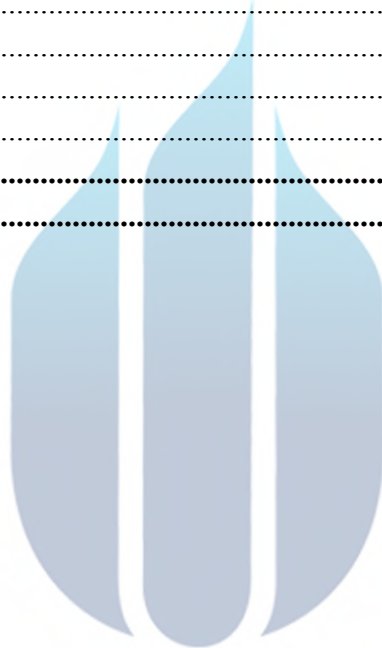
Peneliti
Tri Baskara

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Penelitian Akademis	10
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis	10
1.4.3 Manfaat Penelitian Sosial.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis.....	17
2.2.1 CMC (Computer Mediated Communication)	17
2.2.2 Hubungan Masyarakat	18
2.2.2.1 Tujuan Hubungan Masyarakat.....	19
2.2.2.2 Fungsi Hubungan Masyarakat.....	19
2.2.2.3 Peranan Hubungan Masyarakat.....	21

2.2.2.4	Kegiatan Humas.....	22
2.2.2.5	Media Humas.....	24
2.2.3	Citra Hubungan masyarakat.....	25
2.2.4	Proses Humas dalam Mengelola Media Sosial.....	28
2.2.4.1	<i>Fact Finding</i>	28
2.2.4.2	<i>Planning & Programming</i>	29
2.2.4.3	<i>Communicating</i>	30
2.2.4.4	<i>Evaluation</i>	32
2.2.5	Media Baru.....	33
2.2.5.1	Media Sosial Sebagai Pengelolaan Media Digital Organisasi.....	35
2.2.5.1.1	Cyber Public Relations.....	35
2.2.5.1.3	Manfaat Cyber Public Relations.....	37
2.2.5.1.4	Tiktok.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		39
3.1	Paradigma Penelitian.....	39
3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Subjek Penelitian.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.4.1	Data Primer.....	42
3.4.1.1	Wawancara Mendalam.....	42
3.4.2	Data Sekunder.....	43
3.4.2.1	Observasi.....	43
3.4.1.2	Dokumentasi.....	44
3.5	Teknik Analisis Data.....	44
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		48
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	48
4.1.1	Profil Universitas Negeri Jakarta.....	48
4.1.2	Visi dan Misi Universitas Negeri Jakarta.....	49
4.1.3	Logo Perusahaan.....	49
4.1.4	Struktur Organisasi.....	50
4.1.5	Profil akun Tiktok Universitas Negeri Jakarta.....	50
4.1.6	Deskripsi Informan Penelitian.....	54
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Proses Humas dalam Mengelola Media Sosial.....	55

4.2.1.1 Fact Finding (Pencarian Fakta)	55
4.2.1.2 Planning & Programming (Perencanaan dan Menyusun Program)	62
4.2.1.3 Communicating (Mengkomunikasikan)	66
4.2.1.4 Evaluation (Mengevaluasi)	76
4.3 Pembahasan	79
BAB V Kesimpulan dan Saran	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
5.2.1 Saran Akademis	87
5.2.2 Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA	xiv
LAMPIRAN	xvii



U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Tinjauan Perbandingan Penelitian Sejenis Terdahulu dengan Penelitian yang dilakukan	11
3.1 <i>Key Informan</i> Penelitian.....	41
3.2 Informan Penelitian.....	42



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1.1 Diagram perbandingan pengunduh aplikasi kuartir 3 Tahun 2019-2020	2
Gambar 1.1.2 Profil akun <i>Instagram</i> Universitas Negeri Jakarta	6
Gambar 1.1.3 Profil akun <i>Facebook</i> Universitas Negeri Jakarta	7
Gambar 1.1.4 Profil akun <i>Twitter</i> Universitas Negeri Jakarta	7
Gambar 1.1.5 Profil akun <i>Youtube</i> Universitas Negeri Jakarta	8
Gambar 1.1.6 Profil akun <i>Tiktok</i> Universitas Negeri Jakarta	8
Gambar 4.1.1.1 Halaman Kampus A, Universitas Negeri Jakarta	48
Gambar 4.1.3.1 Logo Universitas Negeri Jakarta	49
Gambar 4.1.4.1 Struktur Organisasi dan Tata Kerja Universitas Negeri Jakarta	50
Gambar 4.1.5.1 Foto profil akun <i>tiktok @unj_official</i>	51
Gambar 4.1.5.2 Jumlah followers akun <i>Tiktok @unj_official</i> 19 Maret 2021	52
Gambar 4.1.5.3 Jumlah followers akun <i>Tiktok @unj_official</i> 13 Oktober 2021	52
Gambar 4.1.5.4 Tampilan dan isi konten <i>Tiktok @unj_official</i>	53
Gambar 4.2.1.1.1 Unggahan Konten <i>Tiktok @unj_official</i>	58
Gambar 4.2.1.1.2 Unggahan tentang Fasilitas UNJ pada <i>Tiktok @unj_official</i>	60
Gambar 4.2.1.3.1 Gaya komunikasi interaktif berbalas komentar <i>Tiktok @unj_official</i> dengan Followers	69
Gambar 4.2.1.3.2 Unggahan konten <i>Dutalks Tiktok @unj_official</i>	71
Gambar 4.2.1.3.3 Unggahan terakhir pada 31 Desember 2020	74
Gambar 4.2.1.4.1 Jumlah <i>Followers, Likes, Following Tiktok @unj_official</i>	77