

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Signifikansi Penelitian

Sebagai perguruan tinggi negeri baru (PTNB) UPN “Veteran” Jakarta telah melakukan langkah yang baik dengan memperoleh beberapa penghargaan dari Kementerian Riset, Teknologi, dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia di era sekarang yaitu, era digital. Sejak bertransformasi menjadi universitas negeri pada 6 Oktober 2014 lalu, Humas UPN “Veteran” Jakarta telah meraih dua penghargaan dengan kategori yang berbeda pada setiap tahunnya. Perolehan penghargaan pertama adalah Juara 1 kategori Website PTN Baru dalam “Anugerah Humas PTN dan Kopertis 2017” pada Januari 2018 dan perolehan penghargaan yang kedua adalah Juara 3 kategori Media Sosial dalam “Anugerah Humas PTN dan LLDikti 2018” pada Januari 2019. Dari dua penghargaan diatas peneliti mengutarakan, bahwa UPN “Veteran” Jakarta sudah mampu memberikan pelayanan informasi yang baik dalam bentuk digital, melalui situs web ataupun media sosial. Namun, jika dilihat dari kategori perolehan yang berbeda yang didapat pada setiap tahunnya, kinerja pengelolaan pada situs web pada kampus Bela Negara ini mengalami penurunan karena tidak diperolehnya anugerah humas kategori situs web pada tahun berikutnya.

Upaya peningkatan yang dilakukan oleh humas setelah menjadi universitas negeri ini sangat jelas terlihat dan terbukti, sehingga bisa dilihat melalui internet dan perolehan anugerah yang diraih. Hal ini sangat berbeda ketika peneliti mencoba mencari informasi mengenai UPN “Veteran” Jakarta pada tahun 2015 melalui situs web dan media sosial lain seperti *Twitter*. Saat itu informasi terbaru yang dimiliki UPN “Veteran” Jakarta di dunia maya tidak banyak. Pada situs web UPN “Veteran” Jakarta sendiri, hanya berisi penjelasan visi dan misi kampus, fakultas yang tersedia dengan jurusan yang ada, pilihan Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM), dan fasilitas yang tersedia di dalam kampus. Informasi pada situs web tidak banyak menampilkan

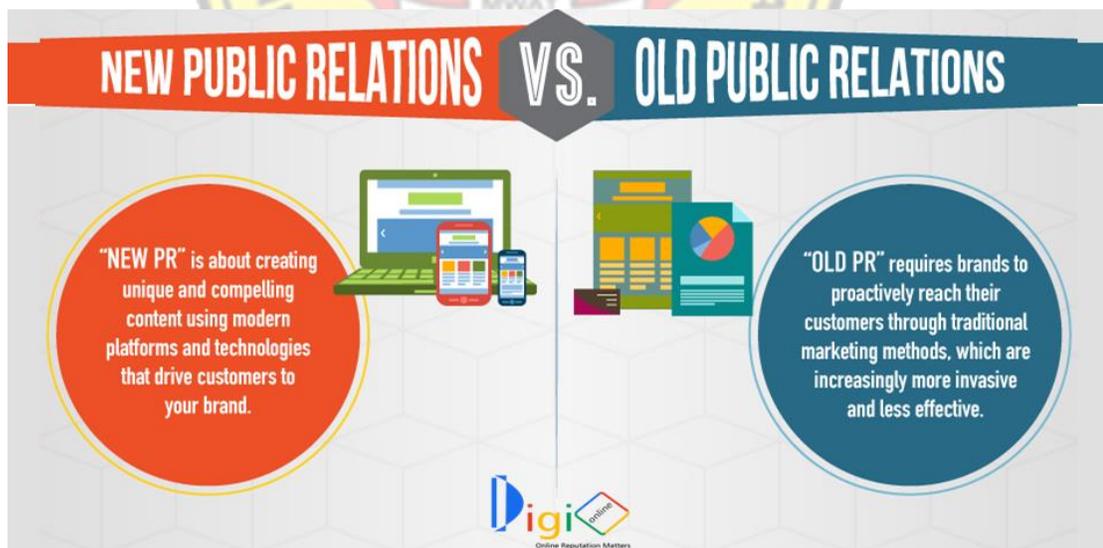
aktivitas dan berita terbaru dari kegiatan universitas. Sedangkan pada *Twitter*, kicauan terakhir yang dilakukan Humas UPN “Veteran” Jakarta saat itu adalah pada tahun 2013. Hal ini menandakan bahwa, sudah dua tahun humas UPN “Veteran” Jakarta tidak menjalankan tugasnya sebagai sarana informasi kepada publik melalui *Twitter* pada tahun 2015 lalu.

Jika dilihat dan dibandingkan dengan perguruan tinggi negeri baru (PTNB) lain yang setara dengan UPN “Veteran” Jakarta dalam beberapa kurun waktu terakhir, kampus Bela Negara yang berlokasi di Jakarta ini memiliki kesamaan dan kemiripan. Melalui anugerah humas yang diselenggarakan oleh kemenristekdikti pada kategori situs web periode tahun 2018 dan 2019, peneliti membandingkan aktivitas yang dilakukan humas UPN “Veteran” Jawa Timur, UPN “Veteran” Jogjakarta, UPN “Veteran” Jakarta dan Institut Teknologi Sumatera. Dari keempat perguruan tinggi negeri baru tersebut, humas perguruan tinggi sudah mampu memenuhi syarat sesuai indikator keberhasilan yang dinilai oleh dikti melalui artikelnya bahwa humas diinstruksikan untuk transparan dan cekatan dalam pelayanan informasi.

Tidak hanya pada situs web, tetapi hal yang sama juga ditujukan pada media sosial. Dimana informasi yang dikemas harus mudah dipahami, menarik, dan menyentuh hati masyarakat. Dari ketiga komponen tersebut, pengikut pada media sosial *Instagram* bisa menjadi salah satu tolak ukur keberhasilan diraihnya anugerah humas. Jika dibandingkan pada saat sekarang ini, Institut Teknologi Kalimantan jelas tertinggal dan tidak mendapatkan anugerah kembali di tahun 2018 karena jumlah pengikut yang dimiliki sampai sekarang sejumlah 5,946 (22/07/19). Kemudian UPN “Veteran” Jogjakarta mampu menggantikan posisi Institut Teknologi Kalimantan pada tahun 2018 karena jumlah pengikut yang dimiliki sejumlah 24.2K (22/07/19). Selanjutnya, Institut Teknologi Sumatera mampu bertahan pada peringkat yang sama dari tahun ke tahun dengan jumlah pengikut 15.3K (22/07/19). Dan UPN “Veteran” Jakarta mampu meraih anugerah humas pada tahun 2018 dengan jumlah pengikut 12.6K (22/07/19).

Penyampaian informasi kepada publik melalui situs web atau media sosial termasuk salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh humas perguruan tinggi di era digital. Karena hal ini memudahkan publik dalam mendapatkan informasi dan bisa menjadikan calon mahasiswa tertarik untuk mengenal lebih jauh terkait perguruan tinggi yang dituju. Terlebih dengan sistem satu tangan semua dapat didapatkan melalui telepon genggam pintar kita. Dahulu, humas merupakan sebuah jabatan yang dianggap biasa saja bahkan tidak begitu mempengaruhi manajemen suatu instansi, sehingga dalam pelaksanaannya humas seringkali dirangkap dengan jabatan lain.

Seiring berjalannya waktu, memasuki era globalisasi peran humas berubah menjadi lebih penting dan dinamis mengingat apa yang instansi butuhkan. Sehingga banyak perusahaan atau organisasi yang memberikan ruang khusus bagi para praktisi humas untuk bisa mengerjakan tugas dan fungsi mereka dengan leluasa agar mampu bersaing dengan instansi atau perusahaan lain. Termasuk dalam menjalin hubungan, hubungan yang dijalin oleh humas tentu dipusatkan pada kedua sektor, hubungan ke dalam dan ke luar instansi.



Gambar 1. Perbedaan Humas Lama Dengan Humas Baru
Sumber: google.com

Berdasarkan gambar diatas, di era yang serba digital ini selain pentingnya humas dan perannya dalam sebuah instansi, hasil yang dikeluarkan humas jauh lebih penting. Akurat, cepat dan lengkapnya informasi yang dipublikasikan oleh humas instansi atau perusahaan menjadi tolak ukur paling utama bagi publik untuk mengetahui lebih lanjut tentang instansi atau perusahaan tersebut. Namun, hasil itu tidak akan sampai ke khalayak dengan baik jika tanpa membuat sesuatu yang berbeda dari yang lain serta tidak memanfaatkan kanal media dan teknologi modern yang ada dan berkembang di era digital ini.

Hal kecil yang berdampak besar seperti ini rupanya disadari oleh Humas UPN “Veteran” Jakarta itu sendiri. Mereka melakukan berbagai perubahan untuk melakukan interaksi atau sekedar memberikan informasi kepada pihak yang ada di dalam dan di luar kampus melalui situs web dan media sosial yang dimilikinya dalam beberapa tahun terakhir ini. Dengan informasi yang disampaikan tersebut, publik tidak perlu bingung dalam mencari informasi kampus UPN “Veteran” Jakarta. Upaya ini justru membawa keuntungan dengan didapatnya minat calon mahasiswa untuk meningkatkan perhatian mereka kepada kampus ini melalui internet. Pengelolaan yang dilakukan oleh Humas UPN “Veteran” Jakarta dalam hal ini akan berdampak pada citra dan penilaian publik terhadap universitas, apakah kampus ini terbuka atau tertutup, interaktif dengan publik atau tidak, dan sebagainya.

Ketika semua hal sudah memasuki era digital, maka siap atau tidak siap era disrupsi juga harus dihadapi untuk menjadi sebuah tantangan dan juga peluang untuk seluruh masyarakat. Dalam Buku *Disruption* (Kasali, 2017) diberikan contoh bahwa perusahaan besar penyedia jasa angkutan darat seperti taksi hitam di London, taksi kuning di New York, atau taksi biru di Jakarta kebingungan dengan hadirnya jasa Uber yang tidak terlihat warnanya di jalan raya. Dari contoh tersebut peneliti menarik kesimpulan bahwa humas harus bergerak dan melakukan berbagai macam inovasi. Terlebih lagi kita sudah memasuki era revolusi industri 4.0 yang didalamnya terjadi banyak disrupsi.

Memasuki Revolusi Industri 4.0 kita sebagai manusia sudah mulai menggantungkan semua hal pada internet, dengan julukan *internet of things* (IoT) yang berarti internet adalah segalanya. Menurut Rhenald Kasali (Disrupstion, 2017) *Internet of Things* (IoT) menandakan bahwa media sosial dan komersial sudah memasuki titik puncaknya. Dunia sudah mulai memasuki gelombang perangkat pintar yang membuat kita hidup dalam karya-karya kolaboratif. Dari situlah hadir era disrupsi yang membuat perilaku manusia berubah dalam tatanan kehidupan. Fenomena ini bersifat mendisrupsi atau menghancurkan secara perlahan yang akan mengganggu hingga menggantikan sistem yang lama. Tanpa kita sadari orang-orang disekeliling kita masih banyak yang belum menyadari dengan adanya istilah disrupsi ini, karena ciri-ciri dari era ini tidak secara langsung dapat dirasakan, tetapi efeknya sangat mengejutkan. Padahal era disrupsi sangat kental jika kita bisa menyadarinya dalam dunia digital.

Dalam perkembangan Revolusi industri, hal yang paling mendasar dalam munculnya perubahan yang terjadi ini dikarenakan hadirnya teknologi dan internet. Waktu berlalu dan bergerak begitu sangat cepat di kehidupan kita, tanpa sadar kita sudah berjalan dan memasuki peradaban yang baru. Selain itu, munculnya generasi baru yang dapat menyongsong peradaban dunia yang disebut dengan panggilan *millenials* menerima dan menjalankannya. Mereka enggan untuk menolak, karena era digital yang penuh dengan kecanggihan teknologi dan kecepatan internet itulah yang mereka butuhkan untuk membantu dan memudahkan segala kegiatan dan pekerjaan dalam kehidupan sehari-hari.

Adaptasi dengan teknologi dan internet di dunia yang era digital inilah yang menjadi pendukung utama timbulnya disrupsi di berbagai bidang pekerjaan, salah satunya adalah humas. Namun, kondisi ini dianggap hal yang positif dan menjadi sebuah peluang. Berdasarkan riset yang telah dilakukan oleh Perhumas Indonesia dan Forum Humas BUMN, ternyata keberadaan teknologi *Big Data* dan *Artificial Intelligent* (AI) atau kecerdasan buatan justru mempermudah pekerjaan humas di era digital (Arief, 2019). Beliau menambahkan bahwa fenomena ini belum terasa

dampaknya, tapi pada kenyataannya sudah ada robot yang bisa membuat artikel dan rilis. Teknologi ini memiliki sinergi yang dapat meningkatkan produktivitas karena data yang dimiliki robot sangat banyak ketimbang manusia. Namun, sangat disayangkan jika pekerjaan humas nantinya akan digantikan oleh robot seperti untuk melakukan klipng berita, memonitoring media, menjalin hubungan dengan media dan dengan pemangku kepentingan, otomatisasi konten, serta penyebaran rilis melalui media sosial. Tetapi humas masih bisa melakukan beberapa kegiatan lainnya seperti mengambil foto dan video, melakukan presentasi, dan melakukan komunikasi secara langsung.

Meskipun pekerjaan humas menjadi berkurang di sebagian sisi, tetapi dengan cepatnya teknologi dan internet, humas harus ekstra memantau perkembangan perusahaan di dunia maya. Ini merupakan salah satu tantangan humas dalam bidang penyebaran informasi. Dengan hadirnya revolusi industri 4.0 yang penuh digitalisasi dan menyebabkan disrupsi dimana - mana, reputasi perusahaan di mata masyarakat bisa berubah sewaktu - waktu tergantung dari pemberitaan yang dikabarkan masyarakat. Dengan begitu peran humas sangat dibutuhkan dalam pemberitaan yang menerpa seperti berita bohong (*hoax*) untuk membuat klarifikasi dari pihak instansi. Terlebih masyarakat sekarang hanya membutuhkan konfirmasi daripada informasi karena banyaknya informasi yang sering mereka terima dari berbagai sumber yang asalnya tidak jelas dan belum tentu benar.

Dengan hadirnya era digital yang mampu mempengaruhi pekerjaan humas, Humas UPN “Veteran” Jakarta mampu memanfaatkannya dengan baik dalam beberapa kurun waktu terakhir yang juga dibuktikan dengan perolehan penghargaan pada setiap tahunnya sejak tahun. Namun, anugerah yang diraih dengan kategori website tersebut hanya bertahan selama setahun. Sebagai perguruan tinggi negeri baru yang ingin melakukan terobosan dan inovasi, era digital ini perlu diwaspadai sedemikian rupa sehingga perhatian pada peningkatan produktivitas dan peran humas tetap terjaga agar institusi tidak mudah tergelincir dalam era digital yang dipenuhi gangguan ini. Mengelola dan merencanakan berbagai strategi sudah pasti ada dalam

agenda kerja, namun dalam pelaksanaannya peneliti merasa Humas UPN “Veteran” Jakarta masih belum menerapkan aspek digitalisasi secara menyeluruh karena temuan *big data* dan *Artificial Intelligent (AI)* yang mampu mempengaruhi pekerjaan humas dianggap baru dalam era digital. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat skripsi ini dengan judul “Pengelolaan Humas Perguruan Tinggi Di Era Digital Studi Kasus Pada Bagian Humas Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta”.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian peneliti dalam latar belakang diatas, maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada pengelolaan yang dilakukan bagian Humas UPN “Veteran” Jakarta di era digital.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari penjabaran yang sudah dijelaskan sebelumnya peneliti mengajukan beberapa pertanyaan terkait penelitian sebagai berikut:

1. Mengapa pengelolaan Humas UPN “Veteran” Jakarta dilakukan di era digital?
2. Bagaimana pengelolaan Humas UPN “Veteran” Jakarta di era digital?
3. Faktor-faktor apa yang dianggap penting dalam pengelolaan humas yang efektif bagi UPN “Veteran” Jakarta di era digital?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pertanyaan yang sudah diajukan, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Mengetahui alasan pengelolaan yang dilakukan Humas UPN “Veteran” Jakarta di era digital.
2. Menggambarkan pengelolaan yang dilakukan Humas UPN “Veteran” Jakarta di era digital.
3. Faktor – faktor yang dianggap penting dalam pengelolaan humas yang efektif bagi UPN “Veteran” Jakarta di era digital.

1.5 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, penelitian ini diharapkan juga memiliki manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini secara umum diharapkan mampu memberi kontribusi dan manfaat dalam perkembangan ilmu komunikasi, khususnya bidang humas. Dan diharapkan di kemudian hari bisa menjadi bahan lanjutan atau acuan dalam penelitian selanjutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan informasi yang akurat mengenai pengelolaan yang dilakukan Humas UPN “Veteran” Jakarta. Tidak hanya itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran perguruan tinggi di era digital.

Menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi Humas UPN “Veteran” Jakarta dalam menghadapi era digital, serta sebagai masukan bagi mahasiswa yang sedang melakukan penelitian terhadap masalah yang sama di masa yang akan datang.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penulisan skripsi, peneliti membagi dan menyusun sistematika penulisan sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah atau skripsi FISP UPN “Veteran” Jakarta, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai signifikansi penelitian, fokus penelitian, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian mengenai penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi bahan perbandingan dengan penelitian ini, konsep-konsep

yang menjadi dasar untuk menguraikan masalah dan memecahkan masalah penelitian, dan kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini terdapat penjelasan yang diambil peneliti seperti metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik keabsahan data. Selain itu bab ini juga menguraikan informan kunci (*key informan*) dan informan pendukung serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai deskripsi objek penelitian yang terdiri dari profil, visi, misi, dan sebagainya. Kemudian hasil penelitian yang didapat, serta pembahasan mengenai gambaran peneliti dalam memecahkan masalah.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan penelitian, serta saran yang dapat diberikan oleh peneliti kepada objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini memuat referensi dari berbagai sumber yakni buku, jurnal, dan bahan terbitan lain yang dilengkapi tahun terbit, nama pengarang, dan informasi seputar sumber yang digunakan peneliti.

LAMPIRAN