SKRIPSI

PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Humas (Hubungan Masyarakat)

Oleh:

Jihan Juniarti

NIM: E1101211009

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

SKRIPSI

PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Program Studi Ilmu Komunikasi

Kajian Humas

Oleh:

Jihan Juniarti

NIM. E1101211009

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Tanggung Jawab Yuridis Pada:

Jihan Juniarti

NIM. E1101211009

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama

Dr. Lina Sunyata, M.Si
NIP. 19611111198703002

Tanggal: 22 - 9 - 2025

Dosen Pembimbing Pendamping

Dea Varanida, S.I.Kom, M.I.Kom
NIP. 199108092019032012

Tanggal: 23 - 4 - 2025

HALAMAN PENGESAHAN

PERAN HUMAS DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA UNIVERSITAS TANJUNGPURA

Oleh:

Jihan Juniarti

NIM. E1101211009

Dipertahankan di :

Pada Hari/Tanggal :

Waktu :

Tempat :

Tim Penguji

Ketua

Dr. Lina Sunyata, M.Si

NIP. 196111111987032002

Sekretaris

Dea Varanida, S.Ikom, M.Ikom

NIP. 199108092019032012

Penguji Utama

Dr. Netty Herawati, M.Si

NIP. 196510291990022001

Penguji Pendamping

Suci Lukitowati, S.P., M.A

NIP. 198912292019032026

Disahkan Oleh:

Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, S.Sos, M.Si

NIP. 197205212006041001

ABSTRAK

Penulisan Skripsi ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis mengenai peran humas dalam mempertahankan citra Universitas Tanjungpura. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengambilan data dilakukan di BPKHM (Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat) di Universitas Tanjungpura pada bulan Maret 2025. Informan dari penelitian ini yaitu dari Biro Hubungan Masyarakat Universitas Tanjungpura yang terdiri dari Kepala Bagian dan Staff Hubungan Masyarakat Universitas Tanjungpura. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa peran humas dalam mempertahankan citra Universitas Tanjungpura melalui 4 peranan humas yaitu sebagai Teknisi Komunikasi, Penasehat Ahli, Fasilitator Komunikasi, dan Fasilitator Pemecahan Masalah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran sebagai Teknisi Komunikasi merupakan yang paling dominan dijalankan, dengan pengelolaan media sosial seperti Instagram, TikTok, dan website resmi yang berfokus pada produksi konten visual dan informatif. Namun, fungsi ini masih bersifat satu arah dan belum responsif terhadap kebutuhan informasi publik secara luas. Peran sebagai Penasehat Ahli belum maksimal karena Humas tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan strategis dan hanya bertindak sebagai pelaksana komunikasi. Sebagai Fasilitator Komunikasi, Humas telah membuka ruang dua arah melalui media digital, namun pelaksanaannya belum konsisten dalam menjawab umpan balik publik, dan masih terkendala struktur birokrasi yang hierarkis. Adapun peran sebagai Fasilitator Pemecahan Masalah belum berjalan optimal karena Humas hanya bertindak setelah adanya arahan pimpinan, tanpa keterlibatan aktif dalam analisis risiko, antisipasi isu, dan penyusunan strategi komunikasi krisis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa humas memiliki potensi besar dalam membangun dan mempertahankan citra universitas, namun memerlukan dukungan struktural, peningkatan kapasitas SDM, serta reformulasi peran strategis agar dapat menjalankan fungsi humas secara utuh dan profesional.

Kata kunci: Peran Humas, Citra Institusi, Komunikasi Strategis, Universitas Tanjungpura

ABSTRACT

This thesis aims to describe and analyze the role of public relations (PR) in maintaining the image of Universitas Tanjungpura. The research employed a descriptive qualitative method. Data collection was conducted at BPKHM (*Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyarakat*/ Bureau of Planning, Cooperation, and Public Relations) at Universitas Tanjungpura in March 2025. The informants for this study were from the Public Relations Bureau of Universitas Tanjungpura, specifically the Head of the Department and its staff. The findings indicate that the PR team plays four key roles in maintaining Universitas Tanjungpura's image: Communication Technician, Expert Advisor, Communication Facilitator, and Problem-Solving Facilitator. The research shows that the Communication Technician role is the most prominent, focusing on managing social media like Instagram, TikTok, and the official website through visual and informative content production. However, this function remains one-way and lacks responsiveness to the broader public's information needs. The role of Expert Advisor has not been optimal because the PR staff are not involved in strategic decision-making processes, acting merely as a communication implementer. As a Communication Facilitator, PR has opened two-way digital channels, but its execution is inconsistent in responding to public feedback and is still hampered by a hierarchical bureaucratic structure. Furthermore, the Problem- Solving Facilitator role has also not functioned optimally, as PR only acts upon leadership directives, lacking active involvement in risk analysis, issue anticipation, and crisis communication strategy development. This research concludes that PR holds significant potential in building and maintaining the University's image. However, it requires structural support, enhanced human resource capacity, and a reformulation of its strategic role to fully and professionally fulfill its public relations functions.

Keywords: Public Relations Role, Institutional Image, Strategic Communication, Universitas Tanjungpura

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul "Peran Humas Dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura". Judul ini di pilih karena banyaknya isu negatif yang melibatkan Universitas Tanjungpura, sehingga berpotensi merusak citra institusi. Banyaknya isu negatif yang menimpa universitas membuat peran humas lebih disoroti. Humas merupakan bagian yang berkecimpung dengan masyarakat, dengan kata lain humas yang harus lebih banyak memberikan atensi untuk mahasiswa dan masyarakat.

Namun, berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti. Peneliti tidak menemukan gerakan humas untuk menangkis isu isu negatif yang ada. Sehingga peneliti tertarik ingin melihat lebih dalam mengenai apa saja yang di lakukan oleh humas dalam menangani sebuah kasus. Maka dari itu, peneliti membuat rumusan masalah berupa bagaimana peran humas dalam mempertahankan citra Universitas Tanjungpura. Tujuan dari dilakukankannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan peran humas dalam mempertahankan citra Universitas Tanjungpura.

Secara teoritis penelitian ini bermanfaat sebagai sumbangan pengetahuan bagi pengembangan peran humas, terutama peran humas dalam mempertahankan citra Universitas Tanjungpura. Sementara manfaat praktis yang peneliti dapatkan yakni menambah pengetahuan menganai upaya yang harus dilakukan sebagai praktisi humas dalam menangani sebuah komunikasi krisis, khususnya di institusi pendidikan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dari Januari sampai dengan Maret 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam. Adapun informan yang terlibat berasal dari Biro Hubungan Masyarakat Universitas Tanjungpura.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa peran Humas yang memiliki 4 kategori seperti yang dijelaskan oleh Scott. M. Cutlip yaitu sebagai Teknisi Komunikasi, Penasehat Ahli, Fasilitator Komunikasi, dan Fasilitator Pemecahan Masalah. Peran Humas UNTAN sebagai teknisi komunikasi berjalan dengan sangat baik, khususnya dalam pengelolaan media sosial dan penyebaran konten digital yang relevan, menarik, dan membentuk citra institusi. Peran sebagai penasehat ahli belum dijalankan dengan optimal karena belum adanya pelibatan humas dalam pengambilan keputusan strategis oleh pimpinan universitas. Peran sebagai fasilitator komunikasi sudah terlihat melalui penyediaan media interaktif seperti *website* dan media sosial. Meskipun belum berjalan maksimal dalam aspek komunikasi dua arah. Sementara itu, peran sebagai fasilitator pemecahan masalah masih sangat terbatas karena humas belum memiliki kewenangan atau sistem kerja yang memungkinkan mereka terlibat secara penuh dalam proses identifikasi dan penyelesaian krisis komunikasi.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukan bahwa Humas UNTAN memiliki potensi besar dalam membentuk citra universitas secara positif, namun masih membutuhkan penguatan dari segi struktur organisasi, kewenangan strategis, serta sistem komunikasi partisipatif. Penelitian ini memberikan saran agar universitas mengoptimalkan peran humas melalui SDM, pelibatan dalam forum

strategis, penyusunan panduan komunikasi krisis, dan pengembangan budaya komunikasi dua arah dengan seluruh *stakeholder* kampus.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jihan Juniarti

Nomor Mahasiswa : E1101211009

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak,

Yang membuat pernyataan

Materai 10000

(Jihan Juniarti)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Percayalah pada usahamu. Jangan takut membuat kesalahan, jangan cemaskan pandangan orang lain atau pendapat mereka tentangmu. Bukan pandangan orang lain yang membentuk dirimu, pandanganmu sendirilah yang membentuk dirimu. Jadi puji dan bersikap baiklah pada diri sendiri." – *Master kim, Dr. Romantic.*

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Terimakasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala Yang Maha mengatur segala waktu, hati, dan takdir. Atas izin dan kehendak-Nya, langkah-langkah yang tadinya terasa berat kini terlampaui. Atas segala Ridho-Nya, saya bisa sampai dititik ini.
2. Kedua orang tua yang selalu mendoakan dan meridhoi langkah saya. Terima kasih kepada Ibu Rita Olivia dan Bapak Isandi yang selalu memberikan dukungan atas perjalanan pendidikan yang saya lalui. Setiap proses berat yang menjadi penghalang selalu terasa melegakan setelah bercengkrama bersama mereka. Berkat kepercayaan mereka terhadap anak bungsunya ini, saya sampai di titik akhir untuk mendapatkan gelar S.I.Kom. Ini merupakan hadiah dari segala doa yang selalu dihaturkan untuk saya. Terima kasih karena selalu menantikan perjalanan panjang ini, dan selalu menjadi rumah paling nyaman untuk menceritakan segala yang terjadi di kehidupan saya.
3. Saudara saya, Serina Agustria dan Novendri. Terima kasih sudah mendukung adik bungsunya untuk mengejar gelar sarjana, mengorbankan

banyak hal untuk melihat adik bungsunya sarjana. Terima kasih sudah selalu menjadi penenang di kala stress tentang perkuliahan melanda. Selalu mau mendengarkan keluh kesah adik bungsunya ini dan bersedia mengirimkan foto/video peliharaan kucing kesayangan bernama Sendek dan Gorgon sebagai penghibur saya dan mengobati rasa rindu akan rumah. Terima kasih karena selalu membagikan tawa dan menjadi tempat pulang yang menyenangkan.

4. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Utama. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan, ketegasan, dan kesabaran ibu dalam mengarahkan dan memberikan masukan serta dorongan yang memotivasi saya agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dea Varanida, S.Ikom,.M. Ikom, selaku Dosen Pembimbing Kedua. Terima kasih sudah menjadi sosok penyemangat yang selalu membimbing saya hingga skripsi ini selesai. Terima kasih untuk segala dukungan, masukan, motivasi, dan saran untuk saya agar bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Pemilik nama Bintang Hadi Kurnia. Terima kasih atas dedikasinya yang selalu bersedia membantu saya pada saat mengerjakan skripsi, selalu menemani ketika proses bimbingan, dan memberikan dukungan untuk saya hingga akhirnya menyelesaikan proses yang panjang ini.
7. Para sahabat saya, Andien Raegita Wahyuni, Putri Juwita, Natalidya Cristalia, Syafira Rizka Kusuma, Marbella Vaderofa Putri, Elsya Tri Marini, Sonia Saptena, Pazira Sukma Putri Suwandi, Wage Noer Prayitno, Putri

Tara Diva, Wara Israita, Uray Dhiva, Dina Suraya, dan Suci Fari Asari. Terima kasih atas segala bantuan, dukungan, dan kebahagiaan yang selalu diberikan kepada saya dari awal perkuliahan hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas. Terima kasih sudah mau menemani dan mendengarkan segala cerita saya dikala suka, duka, bahkan lelah. Tak lupa pula terima kasih kepada adik tingkat yang selalu saya banggakan Mutia Khansa dan Nabila Meisy Pratama yang selalu mau berteman dan memberikan dukungan kepada saya sampai menyelesaikan akhir dari masa perkuliahan.

8. Penghuni grup *WhatsApp* 'Kapan Singkawang' Juan, Ihfa, Topik, Rifqi, Dastin, Ammar, Wahid, Ridwan, Pandu, Nauval. Terima kasih untuk segala bantuan, dukungan, dan hiburan yang diberikan selama perkuliahan dan menjadi pelipur akan rasa lelah dalam pengerjaan skripsi ini.
9. Kepada Kak Natalia Dennopa Alumni Ilmu Komunikasi Angkatan 2020 yang senantiasa bersedia menjawab pertanyaan saya seputar skripsi, membimbing, memberi masukan dan arahan pada proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas segala bantuannya dari awal pengerjaan hingga akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Terakhir, saya sampaikan terima kasih dan apresiasi setinggi-tingginya untuk diri saya sendiri, Jihan Juniarti. Terima kasih sudah bertahan sejauh ini dan menyelesaikan apa yang sudah dimulai. Selalu berjuang dan menikmati setiap proses. Tidak menyerah dengan hambatan dan tantangan yang mencoba mengganggu fokus, selalu berusaha bangkit dengan dirimu

sendiri, tidak membandingkan prosesmu dengan orang lain. Skripsi ini adalah bukti atas segala usaha dan kesabaran yang selalu kamu berikan dalam melewati segala tekanan. Sekali lagi terima kasih atas kerja kerasmu, rasa percaya diri dan tekadmu untuk menyelesaikan skripsi yang cukup menguras segala apa yang ada dalam dirimu.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur yang sedalam-dalamnya atas kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Akhinya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Peran Humas Dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura" yang merupakan sebuah hasil dari proses panjang yang tidak selalu mulus, penuh tantangan, dan menguras banyak tenaga, pikiran serta emosi. Namun, atas izin Allah, dan keinginan kuat untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, serta mendapat dukungan dari banyak pihak. Sebagaimana mestinya, dengan segala kurang dan lebihnya, akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Proses penyusunan yang tidak mudah, tentu keberhasilannya bukan hanya untuk diri sendiri. Oleh karena itu, peneliti bermaksud menyampaikan terima kasih tak terhingga dan penghargaan setinggi tinggi nya kepada pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Bapak Dr. Herlan, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Ibu Dr. Lina Sunyata, M.Si selaku dosen pembimbing utama dan Ibu Dea Varanida S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing pendamping yang dengan sabar mengarahkan, membimbing, memberikan semangat, nasihat, motivasi, serta saran dan masukan kepada peneliti dari awal penulisan proposal sampai dengan skripsi ini diselesaikan.

3. Ibu Dr. Netty Herawati, M.Si. selaku dosen penguji utama dan Ibu Suci Lukitowati, S.P.,M.A. selaku dosen penguji pendamping yang telah memberikan banyak saran dan masukan kepada peneliti guna menyempurnakan kekurangan dalam skripsi ini.
4. Ibu Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si. selaku dosen pembimbing akademik yang membantu peneliti selama melewati bangku perkuliahan.
5. Kepada seluruh Dosen Ilmu Komunikasi FISIP UNTAN yang sudah berdedikasi memberikan ilmu dan pengalaman tak terlupakan pada masa perkuliahan.
6. Biro Perencanaan, Kerja Sama, dan Hubungan Masyakarat (BPKHM) Universitas Tanjungpura, yang telah menerima dan menyambut peneliti pada saat akan melakukan penelitian. Khususnya pada Biro Hubungan Masyarakat yang sudah berkenan menjadi informan dan membagikan informasi yang peneliti perlukan guna mendukung penyelesaian skripsi ini.
7. Staf Tata Usaha dan Akademik FISIP UNTAN yang telah banyak membantu peneliti dalam mengurus keperluan administrasi.
8. Kepada keluarga peneliti kedua orang tua dan saudara saudara peneliti yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti sehingga bisa sampai pada titik penyelesaian ini.
9. Kepada seluruh mahasiswa Ilmu Komunikasi Angkatan 2021 yang selalu membersamai dari awal perkuliahan hingga sekarang ini. Semoga kita semua sukses dijalan masing-masing.

10. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak dapat peneliti ucapkan satu persatu, terima kasih untuk segenap cinta, dukungan, semangat, dan doa yang selalu diberikan terus menerus tanpa henti.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan yang mungkin ditemukan, baik dari segi sisi, teknik penulisan, maupun analisis. Namun, dengan segala keterbatasan tersebut, peneliti berharap skripsi ini tetap dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, khususnya bagi perkembangan Ilmu Komunikasi, humas institusi pendidikan, serta pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap pengelolaan citra organisasi.

Berkenaan dengan hal tersebut, peneliti membuka pintu selebar-lebarnya terhadap ktitikan dan masukan yang sifatnya membangun, sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih sempurna. Akhir kata, semoga segala jerih payah yang tercurah dalam penyusunan skripsi ini bernilai ibadah dan menjadi pijakan yang baik untuk langkah-langkah selanjutnya. Terima kasih kepada semua pihak yang telah menjadi bagian dari proses ini, dalam bentuk apapun itu. Semoga Tuhan membalas kebaikan kalian dengan melimpahkan rezeki dan kebahagiaan.

Pontianak, April 2025

Jihan Juniarti

DAFTAR ISI

halaman

ABSTRAK ..... **iv**

RINGKASAN SKRIPSI ..... **vi**

PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ix**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN ..... **x**

KATA PENGANTAR ..... **xiv**

DAFTAR ISI ..... **xvii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xx**

DAFTAR TABEL ..... **xxi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xxii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 7

1.3 Fokus Penelitian 8

1.4 Rumusan Masalah 8

1.5 Tujuan Penelitian 8

1.6 Manfaat Penelitian 9

1.6.1 Manfaat Teoritis 9

1.6.2 Manfaat Praktis 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **10**

2.1 Definisi Konsep 10

2.1.1 Pengertian Humas 10

2.1.2 Tujuan dan Fungsi Humas 12

2.1.3 Peran Humas 14

2.1.4 Pengertian Citra 16
2.1.5 Jenis Jenis Citra 19
2.1.6 Proses Pembentukan Citra 25
2.2. Teori Peran Hubungan Masyarakat 26
2.3. Penelitian yang Relevan 30
2.4. Alur Pikir Penelitian 33
2.5. Asumsi/Pertanyaan Penelitian 35
BAB III METODE PENELITIAN 36
3.1 Jenis Penelitian 36
3.2 Langkah-Langkah Penelitian 37
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian 40
3.3.1 Lokasi Penelitian 40
3.3.2 Waktu Penelitian 40
3.4 Subjek dan Objek Penelitian 42
3.4.1 Subjek Penelitian 42
3.4.2 Objek Penelitian 43
3.5 Teknik Pengumpulan Data 43
3.6 Instrumen atau Alat Pengumpulan Data 45
3.7 Analisis Data 46
3.7.1 Keabsahan Data 46
3.7.2 Teknik Analisis Data 47
BAB IV GAMBARAN UMUM 50
4.1 Profil Universitas Tanjungpura 50
4.1.1 Visi Misi dan Tujuan Universitas Tanjungpura 51
4.1.2 Struktur Organisasi Universitas Tanjungpura 52

4.1.3 Prestasi Universitas Tanjungpura 58
4.2 Biro Hubungan Masyarakat Universitas Tanjungpura.....60
4.2.1 Struktur Organisasi Biro Humas Universitas Tanjungpura 63
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 65
5.1 Hasil Penelitian dan Analisis Teori 65
5.5.1. Teknisi Komunikasi.....66
5.5.2. Penasehat Ahli 70
5.5.3. Fasilitator Komunikasi.....78
5.5.4 Fasilitator Pemecahan Masalah 83
BAB VI PENUTUP 88
6.1 Simpulan.....88
6.2 Saran 90
6.3 Keterbatasan Penelitian 92
DAFTAR PUSTAKA.....93
LAMPIRAN.....96

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.1 Postingan Apresiasi.....1

Gambar 1.2 Berita Mengenai Kasus 4

Gambar 1.3 Beberapa Komentar Publik 5

Gambar 2.1 Alur Pikir Penelitian.....34

Gambar 5.1 Media Sosial Universitas Tanjungpura 67

Gambar 5.2 Respon Humas Melalui Komentar Pada Akun Media Sosial @univtanjungpura.....80

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Relevan.....31

Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian 41

Tabel 3.2 Profil Informan Biro Humas Universitas Tanjungpura.....43

Tabel 4.1 Berita Prestasi UNTAN 58

DAFTAR LAMPIRAN

halaman

Lampiran 1: Panduan Observasi 96
Lampiran 2: Panduan Wawancara 98
Lampiran 3: Daftar Pertanyaan Wawancara 99
Lampiran 4: Transkip Wawancara.....103
Lampiran 5: Dokumentasi Wawancara.....107
Lampiran 6: Daftar Nama Subjek Penelitian 108
Lampiran 7: Surat Tugas.....109
Lampiran 8: Biodata Peneliti 110

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi yang semakin meningkatkan persaingan mengharuskan terlahirnya generasi yang mampu berfikir kritis dan lebih pintar. Perguruan tinggi menjadi lembaga pendidikan yang memegang peran krusial dalam pembentukan generasi yang berkualitas, dituntut untuk selalu menjaga integritas dan kredibilitasnya. Universitas Tanjungpura (UNTAN), sebagai salah satu perguruan tinggi terkemuka di Kalimantan Barat, yang baru saja menyandang status akreditasi unggul pada 3 September 2024.

Gambar 1.1

Postingan Apresiasi atas Pencapaian Akreditasi UNTAN



Sumber: akun instagram @univtanjungpura (diolah peneliti, 2024)

Akreditasi unggul merupakan peringkat akreditasi tertinggi yang diperoleh perguruan tinggi atau program studi yang memenuhi kriteria akreditasi Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT). Dikutip dalam *kampus media*, menjelaskan bahwa Perguruan tinggi atau program studi yang mendapatkan akreditasi unggul adalah perguruan tinggi yang sangat baik mengenai prestasi yang ada di dalamnya dan mendapat skor lebih dari 361 serta memenuhi syarat perlu peringkat unggul.

Universitas Tanjungpura salah satu Perguruan Tinggi yang memiliki akreditasi Unggul. Hal ini merupakan sebuah prestasi yang pencapaiannya sangat dipertanggungjawabkan. Dimana citra positif akan terbentuk melalui adanya pencapaian prestasi ini dan menjadi sesuatu yang berdampak pada semua sektor dilingkungan universitas. Sebagai institusi pendidikan yang sudah memenangkan kepercayaan publik sudah sewajarnya untuk mempertahankan hal tersebut.

Mempertahankan citra yang sudah terbentuk, merupakan tanggung jawab bersama. Namun, terdapat bagian yang lebih cocok dan selaras dengan tugas serta fungsinya dalam sebuah lembaga yaitu bagian kehumasan atau humas (hubungan masyarakat).

Bagian kehumasan merupakan komponen penting dalam sebuah organisasi, perusahaan, institusi, atau lembaga apapun. Dalam institusi pendidikan humas berperan sebagai bagian yang dipercayakan untuk mampu mempertahankan citra yang sudah terbentuk, menjaga reputasi, menjalin komunikasi dengan para *stakeholder*, dan mengkomunikasikan visi serta misi institusi kepada publik.

Humas memiliki peranan penting sebagai alat untuk menyebarkan informasi, menumbuhkan kepercayaan publik, memelihara, menjaga dan membangun hubungan baik dan harmonis sehingga citra positif bisa terus dipertahankan. Maka dari itu, pencapaian yang sudah diraih oleh Universitas Tanjungpura merupakan salah satu tanggung jawab humas untuk dapat mempertahankan citra tersebut. Citra univeritas yang sudah baik dimata khalayak harus dipertahankan dengan semaksimal mungkin dan diusahakan dengan cara apapun.

Namun, dibalik gemerlapnya prestasi yang berhasil diraih oleh Universitas Tanjungpura masih harus dihadapkan dengan beberapa tantangan. Terdapat beberapa kontroversi yang menyeret nama baik universitas sesekali mencuat ke permukaan dan menjadi perbincangan publik. Sehingga dalam usaha mempertahankan citra positifnya, Universitas Tanjungpura seringkali masih mendapat komentar negatif di sosial media mengenai beberapa kasus yang membuat publik masih bertanya tanya tentang kejelasan dan penyelesaian kasus kasus yang ada.

Gambar 1.2

Berita Mengenai Kasus yang merusak Citra



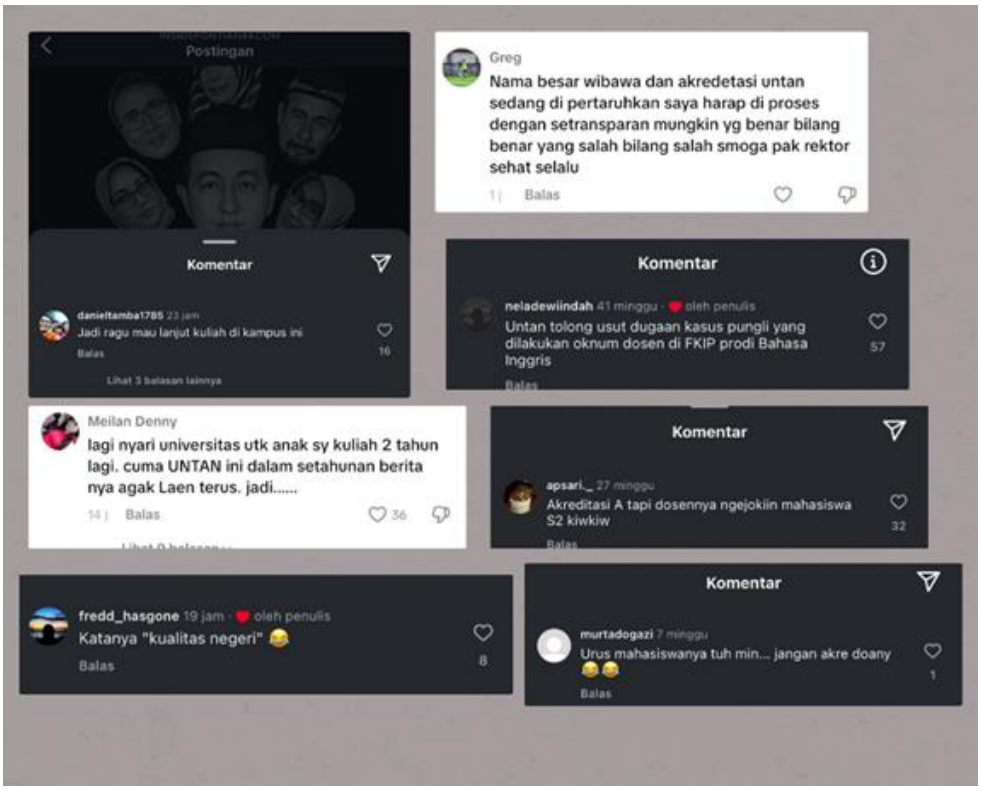
Sumber: Artikel Berita (diolah peneliti, 2024)

Di era keterbukaan informasi seperti saat ini, kasus-kasus yang melibatkan perguruan tinggi kerap menjadi sorotan dan pembicaraan publik, terutama ketika penyelesaiannya dinilai tidak transparan. Universitas Tanjungpura menghadapi sejumlah tantangan kompleks terkait isu-isu sensitif yang berpotensi mencoreng citra institusi pendidikan.

Kasus-kasus yang menurut publik tidak memiliki kejelasan mengenai bagaimana pihak universitas menyelesaikannya menarik orang orang untuk terus berkomentar. Seperti pada kasus penipuan yang dilakukan oleh mahasiswa, kasus pungli yang dilakukan dosen, dan kasus joki nilai mahasiswa. Beberapa contoh kasus tersebut menjadi tantangan yang dihadapi oleh Universitas Tanjungpura karena komentar publik mengenai kasus tersebut masih seringkali beredar dan menjadi perbincangan publik.

Gambar 1.3

Beberapa Komentar Publik Mengenai Kasus yang Masih Beredar



Sumber: Sosial Media (diolah peneliti, 2024)

Tidak adanya titik terang yang di temukan publik dalam kasus kasus tersebut menjadi titik balik yang mengancam citra, reputasi dan kredibilitas universitas yang telah dibangun serta dipertahankan selama puluhan tahun. Kasus-kasus tersebut masih menjadi sorotan publik dan media yang membuat banyak spekulasi serta kritikan tajam terhadap sistem pendidikan dan tata kelola di Universitas Tanjungpura.

Masyarakat mulai mempertanyakan integritas akademik, profesionalisme staf pengajar, dan efektivitas sistem pengawasan internal universitas. Dampak dari

kasus kasus ini berpotensi merusak citra yang sudah terbentuk pada Universitas Tanjungpura sebagai salah satu perguruan tinggi terkemuka di Kalimantan Barat.

Dalam menghadapi krisis atau konflik ini, sebagai bagian dari humas (hubungan masyarakat) dituntut untuk memainkan peran krusialnya. Fungsi humas tidak hanya sebatas menjadi juru bicara organisasi, tetapi juga bertindak sebagai garda terdepan dalam upaya menangani krisis yang terjadi guna mempertahankan citra positif universitas. Terlebih Universitas Tanjungpura juga memegang tanggung jawab yang besar kepada masyarakat dan *stakeholder* terhadap apa yang sudah diraih.

Adanya kasus-kasus yang terjadi di Universitas Tanjungpura menjadi tantangan sebagai humas dalam menjalankan perannya di situasi krisis. Humas dihadapkan pada tantangan besar untuk meredam gejolak dan menenangkan berbagai pihak yang terdampak. Dalam situasi ini, sebagai humas dituntut untuk dapat merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi yang efektif, tidak hanya meredam emosi publik, tetapi juga mempertahankan kepercayaan stakeholder terhadap integritas dan kredibilitas universitas.

Namun hal yang menarik perhatian peneliti adalah tidak adanya respon, tanggapan, atau usaha humas universitas dalam menangani situasi krisis yang terjadi. Pada media sosial dan website yang ada, humas tidak memberikan respon yang jelas untuk sekedar menanggapi atau melakukan klarifikasi mereka terkait kasus-kasus yang menjadi perbincangan publik. Tidak adanya keterbukaan informasi sebagai humas ini membuat berbagai stigma liar dari publik mulai muncul.

Dikutip dalam sebuah berita yang berjudul *"Skandal Manipulasi di Untan, Orang Tua dan Masyarakat Dibuat Resah"* dari media Suara Kalbar, merupakan salah satu contoh kasus yang beredar, dalam berita tersebut menunjukan terkait pernyataan bahwa orang tua dan masyarakat yang dibuat kecewa dan resah dengan kasus yang ada. Peneliti juga memperkuat pernyataan mengenai kasus yang ada dengan mewawancarai beberapa alumni. Dimana diantaranya mengatakan hal serupa yaitu merasa malu, kecewa, dan merasa dirugikan. Mereka juga mengatakan bahwa sebagai lulusan yang menyandang gelar dari universitas, maka akan selalu membawa nama universitas dalam perjalanan karir mereka.

Fenomena yang sudah dijabarkan tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Mengingat di era keterbukaan informasi dan ekspetasi publik yang tinggi terhadap transparansi institusi, khususnya Universitas Tanjungpura. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih dalam mengenai bagaimana Peran Humas dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura di tengah situasi krisis yang ada.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang dibuat peneliti, identifikasi masalah yang ditemukan adalah sebagai berikut:

1. Banyaknya komentar negatif dari masyarakat di media sosial mengenai kasus-kasus yang masih menjadi sorotan publik di tengah citra Universitas Tanjungpura sedang baik.

2. Munculnya keresahan dan kekecewaan dari berbagai pihak, baik alumni bahkan masyarakat di lingkungan Universitas Tanjungpura.
3. Banyaknya kasus yang berpotensi merusak citra Universitas Tanjungpura.

1.3 Fokus Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan ini lebih terarah dan terfokus, maka peneliti membatasi kajian ini berdasarkan identifikasi masalah penelitian yang sudah dibuat peneliti, maka fokus penelitian yang ingin dilakukan dalam penelitian ini adalah mengenai penerapan Peran Humas dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang dibuat peneliti, maka dapat dibuat rumusan masalah sebagai berikut: “Bagaimana Peran Humas dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura?"

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut “Untuk mengetahui Peran Humas dalam Mempertahankan Citra Universitas Tanjungpura”

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis

Dengan dilakukannya penelitian ini, peneliti berharap bisa memberikan manfaat khususnya kepada perkembangan ilmu komunikasi, semoga penelitian ini bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Serta peneliti berharap semoga penelitian ini bisa menjadi masukan yang dapat diterima khususnya untuk Universitas Tanjungpura.

1.6.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana upaya yang harus dilakukan sebagai praktisi humas dalam menangani sebuah komunikasi krisis, khususnya di institusi pendidikan. Melalui penelitian ini, peneliti berharap apa yang sudah diteliti peneliti mengenai peran humas dapat diterapkan khususnya untuk humas institusi pendidikan.