

## **EFEKTIVITAS WEBSITE UNITRI.AC.ID SEBAGAI MEDIA INFORMASI INTERNAL UNIVERSITAS**

**Muchammad Abdul Ghofur**

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Tribhuwana Tunggadewi

e-mail: [abdul30ghofur@gmail.com](mailto:abdul30ghofur@gmail.com)

**Abstrak:** Website merupakan salah satu hal terpenting yang ada di universitas karena kegunaannya sebagai media internal dalam konteks *public relations* atau Humas (Hubungan Masyarakat). Kerja Humas sebagai perekat komunikasi antar unit di dalam satu instansi merupakan keniscayaan sehingga seluruh karyawan dapat bekerja secara efektif. Tersedianya media internal seperti website akan membuat kerja Humas semakin efektif dan efisien. Di Universitas Tribhuwana Tunggadewi telah tersedia website dengan tampilan yang sudah diperbarui, tapi minim informasi di dalamnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan informasi dosen universitas, direpresentasikan oleh Kepala Program Studi yang banyak menemukan masalah dan mendapatkan solusi akademik, keuangan, kemahasiswaan, hingga hal-hal teknis di perguruan tinggi. Kebutuhan dosen yang tidak terpenuhi di website universitas akan menimbulkan permasalahan sekaligus beberapa solusi alternatif yang ditawarkan oleh masing-masing dosen tersebut sehingga dapat diambil langkah-langkah tindak lanjut oleh pihak universitas. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu dasar untuk membenahi website agar komunikasi internal universitas berjalan efektif.

**Kata Kunci :** Website; Media Internal; Universitas Tribhuwana Tunggadewi

**Abstract:** *The website is one of the most important things in the university because of its use as an internal media in the context of public relations. Public Relations work as an adhesive for communication between units within one university is a necessity so that all employees can work effectively. The availability of internal media like the website will make public relations work more effective and efficient. At Tribhuwana Tunggadewi University, a website with an updated appearance is available, but there is minimal information in it. This study aims to determine the information needs of university lecturers, represented by the Head of Department who found many problems and obtained academic, financial, student affairs, to technical matters in college. Lecturer needs that are not met on the university's website will cause problems as well as several alternative solutions offered by each lecturer so that follow-up steps can be taken by the university. This research is expected to be one of the bases for fixing the website so that the internal communication of the university runs effectively.*

**Keywords :** Website; Internal Media; Universitas Tribhuwana Tunggadewi

### **PENDAHULUAN**

Website sebagai bagian dari *new media* juga memiliki beberapa sifat media massa yang berfungsi sebagai media informasi. Informasi ini jika dilihat dari tradisi kritis akan memunculkan sebuah pertanyaan dibalik sebuah pemberitaan. Universitas Tribhuwana Tunggadewi merupakan salah satu universitas swasta yang ada di Kota Malang yang menggunakan website guna menyebarkan informasi. Penggunaan website juga ditujukan untuk mempermudah mahasiswa mendapatkan informasi yang diberikan universitas. Segala informasi sering terlihat di website yang beralamat [www.unitri.ac.id](http://www.unitri.ac.id) tersebut. Informasi akademi, profil, dan juga kegiatan kampus harus *update* di website tersebut.

Dalam *public relations*, lembaga sebenarnya dapat menggunakan media internal dan media eksternal. Untuk menjangkau stakeholder di luar lembaga diperlukan media eksternal atau media massa seperti surat kabar, televisi, radio dan media online (Qorib & Syahida, 2017). Sedangkan untuk menjangkau stakeholder dalam lembaga dibutuhkan media internal seperti majalah kampus maupun website. website merupakan salah satu bentuk media internal yang merupakan sarana penyampaian dan penerimaan informasi yang semata-mata bersifat internal dan tidak komersial (Jefkins, 2003:145).

Media internal menjadi sarana untuk memberikan informasi berbagai perkembangan perusahaan dan juga mampu menjadi sarana menambah pengetahuan dan informasi untuk kebutuhan personal maupun perusahaan, memacu kinerja dan menumbuhkan semangat kebersamaan. Peran media internal menjadi sangat penting karena melalui media inilah antar karyawan maupun antara karyawan dan manajemen dapat berinteraksi dapat menyamakan pandangan dan tujuan (Gandhi & Destania, 2015).

Website bagi universitas memiliki peran yang penting sebagai sumber informasi dan kepanjangan tangan dari setiap pimpinan untuk menjangkau publik yang berada di wilayahnya. Karena itu website harus betul-betul dipelihara dan dijaga konsistensi konten-kontennya sehingga dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi publiknya. Website juga bisa menjadi wajah dari suatu instansi karena website menjadi jujugan pertama bagi orang yang ingin mengetahui informasi terkait instansi tersebut. Jika websitenya tidak terurus maka dapat dipastikan instansi yang memilikinya akan tercoreng.

Untuk menjangkau publik tertentu dalam rangka mencapai tujuan-tujuan *public relations*, adakalanya penggunaan media masa melalui pers, radio, televise, tidak lagi sesuai, apalagi jika khalayak tersebut hanya terdiri dari beberapa kelompok kecil saja (Jefkin, 2015:145). Kelompok kecil dari publik internal universitas lebih dijangkau dengan teknologi digital seperti website, pesan instan, juga majalah kampus. Tapi di perguruan tinggi, keberadaan website merupakan keniscayaan karena seluruh informasi dapat diakses melalui website.

Website sebagai media internal perusahaan memiliki berbagai fungsi strategis, seperti : a) Menjaga karyawan tetap mendapat informasi strategi dan tujuan organisasi. b) Memberikan informasi yang dibutuhkan karyawan untuk menjalankan tugas mereka dengan baik. c) Mendorong karyawan untuk memelihara dan memperkuat standar organisasi dan komitmen pada peningkatan kualitas, meningkatkan efisiensi, meningkatkan pelayanan, dan tanggung jawab sosial yang lebih besar. d) Mengakui prestasi dan kesuksesan karyawan. e) Menciptakan peluang komunikasi dua arah dengan meminta umpan balik, pertanyaan, dan perhatian karyawan. (Cutlip, 2011:145)

Ketua Umum BPP Persatuan Humas Indonesia, Prita Kemal Gani, (2013) menyebutkan bahwa website sebagai media internal juga memiliki fungsi sebagaimana media massa pada umumnya sehingga harus mematuhi kaidah jurnalistik. Gani menyebutkan empat hal yang harus dimiliki oleh media internal humas, yaitu : pertama, berkaitan dengan pemilihan isu atau informasi aktual, yang menarik atau 'dekat' dengan kehidupan khalayak/pembaca. Disini, prinsip *proximity*, sebagaimana yang didengungkan dalam perspektif komunikasi, menjadi acuan dalam penyajian informasi untuk pembaca. Tak beda dengan sebuah album, pembaca akan tertarik membuka media itu, manakala potret dirinya atau yang terdekat dengan kepentingan, terekam/terwakili melalui media itu.

*Kedua*, penggunaan *pesan* atau bahasa untuk media internal pun harus jelas, menarik sehingga mudah dipahami oleh khalayak. Pemakaian ilustrasi seperti gambar, foto dan sebagainya tentu akan mendukung daya tarik pembaca. Begitupun menyangkut *design*,

termasuk *lay out*, jenis dan warna huruf yang digunakan, merupakan hal-hal yang mendukung daya tarik media internal. *Ketiga*, pengelolaan media internal pun harus mengindahkan atau mematuhi prinsip-prinsip etika jurnalistik, misalnya dalam pemakaian bahasa atau gambar yang sopan, yang tidak menyinggung perasaan atau prinsip kesusilaan. *Keempat*, yang juga tidak kalah penting adalah konsistensi waktu penerbitan. Tentu, agar semua itu terwujud, sangat diperlukan dukungan tenaga pengelola media internal yang profesional.

Di Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang, website masih belum dianggap sebagai sumber informasi terpercaya karena dosen yang mengakses website tersebut masih belum intensif. Website sebagai media internal perguruan tinggi memiliki beberapa fungsi, diantaranya : 1) sebagai media informasi 2) sebagai media edukasi (Soenarno, 2006:139) 3) sebagai kontrol budaya perguruan tinggi, dan 4) sebagai media eksistensi pengembangan organisasi. Keempat fungsi tersebut dapat memajukan kinerja organisasi kampus sehingga bisa bersaing secara nasional maupun global.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dengan mendeskripsikan data dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2013:6). Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah : Kepala Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Kepala Program Studi Teknik Sipil, Kepala Program Studi Akuntansi, Kepala Program Studi Biologi, Kepala UTP Humas Unitri, dan Ketua Badan Eksekutif Mahasiswa Periode 2017/2018.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan mencatat dokumen/ penelaahan terhadap dokumen-dokumen. Adapun teknik sampling dalam penelitian ini lebih mengarah pada jenis teknik cuplikan yang dikenal sebagai *purposive sampling*. Teknis analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model analisis interaktif. Menurut Miles & Huberman (1992:19), model analisis interaktif ini ada tiga komponen analisisnya yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasinya, aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaktif dengan proses pengumpulan data sebagai suatu proses siklus.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perguruan tinggi memiliki informasi yang harus disampaikan ke publiknya, baik publik internal maupun eksternal. Karena perguruan tinggi tidak hanya berurusan dengan dosen, karyawan, dan mahasiswanya, tetapi juga ada stakeholder lain seperti calon mahasiswa, orang tua mahasiswa, pihak lain yang berhubungan juga seperti peneliti luar, pemerintah daerah, perusahaan, dan lain sebagainya. Persepsi seseorang terhadap lembaga bisa diarahkan ke sesuatu yang positif jika website lembaga menyediakan informasi yang positif (Deriyanto & Qorib, 2018).

### **Website Sumber Informasi**

Sumber Informasi yang ada di website universitas harus mengakomodir banyak orang. Terutama mengakomodir publik internal yang sehari-hari berurusan dengan informasi kampus sehingga website menjadi hal sentral yang dibutuhkan publik internal kampus. Informasi seperti jadwal perkuliahan, KRS dan KHS, registrasi dan pembayaran, perwalian, hingga informasi

terkait beasiswa dan lowongan kerja juga harus disiapkan sehingga membantu internal perguruan tinggi.

Sejauh ini website Unitri masih belum mengjangkau seluruh kebutuhan dosen yang punya kewenangan lebih di perguruan tinggi. Masih banyak konten yang harus diperbaiki oleh tim yang berpusat di UPT Komputer tersebut. Dari lima informan yang diminta penilaiannya, seluruhnya menyebutkan bahwa website Unitri tidak memenuhi kebutuhan informasi mereka. Setiap informasi yang penting tidak disebarluaskan melalui website tetapi menggunakan media sosial dan pesan instan.

“Kontennya monoton, bahkan sebagian besar masih kosong. Sudah ada rubriknya tapi dibiarkan kosong sehingga tidak ada informasi yang di dapat dalam website. Kalau saya membuka website Unitri hanya untuk melihat jadwal akademik saja.” (Wawancara dengan Ikrar Hanggara, KPS Teknik Sipil).

Kondisi ini tentu saja memprihatinkan mengingat universitas adalah lembaga pendidikan tinggi yang harusnya sudah mulai beranjak dari media konvensional menuju media siber. Dari segi informasi, website Unitri tidak mampu mewartakan keinginan yang dimiliki dosennya. Banyak informasi yang harusnya bisa dishare di website tersebut tetapi masih belum ada sehingga membuat dosen-dosen jarang membuka website tersebut. Website hanya digunakan sekadarnya tetapi tidak digunakan untuk mencari informasi yang urgen atau mendesak.

“Sehari saja belum tentu, satu minggu mungkin dua atau tiga kali baru buka website karena memang informasinya kurang. Saya hanya buka website kalau waktunya input PDPT (pusat data perguruan tinggi, ed), itu pun satu semester sekali, tetapi sekali input PDPT bisa berkali-kali dalam satu hari,” (Wawancara dengan Risna, KPS Akuntansi)

Bahkan dalam pernyataan Risna terjadi kebingungan antara PDPT dan website unitri. Karena berdasarkan observasi, pusat data perguruan tinggi dibuka di [forlap.unitri.ac.id](http://forlap.unitri.ac.id) bukan di websitenya unitri langsung. Memang masih satu domain namun sudah berbeda tujuan dan kegunaan. Intinya dalam kasus ini, informasi di website Unitri perlu diperbaiki dosen dan seluruh mahasiswa rajin membuka website.

Website Unitri sejauh ini tidak mampu mencukupi kebutuhan informasi yang dikehendaki oleh civitas akademika Unitri. Menurut informan, update informasi juga jarang dilakukan sehingga ketika membuka website sepertinya tidak ada perubahan. Informasi tentang akademik, keuangan, kurikulum, undangan rapat, hingga informasi kegiatan juga tidak update sehingga para dosen mempersepsikan jika website Unitri tidak hidup.

Selain beberapa dosen yang memberikan keterangan sama, mahasiswa juga memiliki kendala yang sama terkait informasi di website Unitri. Presiden Mahasiswa Unitri Periode 2017/2018, Rambu Tawa, mengatakan, website Unitri tidak menyediakan seluruh informasi secara lengkap. Bahkan ada informasi yang bertolak-belakang dengan kenyataan sehingga menimbulkan kerancuan. Ia menyarankan agar isi website selalu dikordinasikan dengan seluruh komponen kampus sehingga terjadi sinkronisasi.

“Tidak semua informasi ada di website Unitri, informasi akademik yang jelas juga tidak ada. Saya biasanya hanya melihat jadwal kuliah dan beberapa berita meskipun tidak lengkap. Banyak kegiatan kita yang tidak masuk ke website. Informasi keuangan juga berbeda antara yang di website dan yang di keuangan,

akhirnya itu kami pernah konflik gara-gara berbeda informasinya.”  
(Wawancara dengan Presiden Mahasiswa Unitri).

Meskipun demikian, bukan berarti para dosen dan mahasiswa menginginkan website Unitri ditutup. Justru dengan ketidakaktifan ini perlu ada pengelola yang diberikan kewenangan penuh untuk melakukan update informasi di sana. Karena tidak hadirnya website dalam kehidupan akademisi, akan menyulitkan pihak Humas maupun pimpinan universitas dalam mengukur kinerja karyawan, terutama yang bersifat aktivasi mahasiswa dan keteraturan kerja.

Website berisi seluruh kegiatan yang dilakukan oleh unit sehingga bisa dijadikan bahan kontrol dari atasan kepada bawahan. Jika isi website selalu terjaga update-nya, terjaga keteraturan postingan, dan dokumen yang diunggah sesuai, maka sebagian aktivitas dosen dan unitnya dapat dipantau. Hal-hal seperti ini sangat membantu dalam mengefektifkan kerja kampus. Apalagi di website Unitri sudah disediakan rubric-rubrik yang lengkap untuk seluruh unit sehingga tidak ada alasan lagi isinya kosong.

Selain konten yang butuh banyak perbaikan, dari sisi teknis juga ternyata banyak kendala. Kepala Program Studi Biologi, Chandara Kisna Cahyadi, sering terganggu karena website berjalan pelan. Bahkan ketika mengakses website Unitri seringkali terputus dari koneksi sehingga pekerjaan tidak maksimal. Hal yang sama disampaikan Presiden Mahasiswa Unitri yang mengeluh karena website lemot, baik ketika dibuka menggunakan Wi-Fi Unitri maupun dibuka di warung internet (Warnet).

Menurut Kepala Unit Pelaksana Teknis Hubungan Masyarakat (UPT Humas) Unitri, Amanah Rakhim Syahida, website yang dimiliki Unitri sudah *ready* tinggal menunggu eksekusi dari seluruh unit untuk mendukung isi informasi yang selalu update. Kendala yang dialami Humas maupun sivitas akademika Unitri memang untuk *update* informasi, karena sebenarnya kegiatan yang bisa dimuat di website sangat melimpah. Menurut Amanah, Unit Kegiatan Mahasiswa, Himpunan Mahasiswa dan Badan Eksekutif Mahasiswa selalu aktif membuat kegiatan di kampus. Karena itu harusnya website Unitri tidak kosong agar selalu dilihat oleh mahasiswa.

“Isi website Unitri sudah bagus, cuman belum update terus menerus. Produktivitas mengisi dari level Program Studi, Fakultas, hingga Biro dan Universitas belum sepenuhnya lancar. Itu memang jadi PR kita semua karena website juga bisa dipantau oleh Kemristekdikti sehingga harus dijaga. Hubungannya ini dengan digital PR sehingga harus dijaga karena sumber informasi masyarakat terkait Unitri lewat website semua,” (Wawancara dengan Amanah Rakhim Syahida)

Namun Amanah yakin website Unitri sedang bergerak ke arah yang lebih bagus karena Humas dibawah kendalinya telah memperbaiki banyak hal, misalnya update konten, keberagaman konten, hingga mengajak seluruh stakeholder untuk aktif mengisi konten di website. Ia menyebut di level kerja sama antar lembaga atau unit, pengisian website belum berjalan lancar. Meskipun ia tahu bahwa masing-masing fakultas atau program studi telah memiliki website sendiri sebagai sumber informasi internal. Amanah berharap seluruh bentuk media internal tersebut terintegrasi dalam satu sistem di website Unitri.

Dari wawancara dengan informan dapat diketahui beberapa kelemahan atau kendala yang dimiliki oleh website Unitri, diantaranya :

- a. Isi website monoton, yaitu isi website yang cenderung satu corak sehingga membosankan.

- b. Informasi dalam website tidak update, yaitu kondisi website yang isinya tidak berubah dan cenderung tetap dari waktu ke waktu.
- c. Informasi di website kontradiksi dengan kenyataan, yaitu adanya informasi yang berbeda antara yang tampil di website dengan yang sebenarnya terjadi.
- d. Kurang ada variasi, yaitu website berisi informasi-informasi yang biasa, tidak menggunakan teknologi terbaru atau metode penyampaian informasi terbaru.
- e. Kerjasama antar lembaga dan unit kurang sehingga informasi tidak update di website Unitri.
- f. Kinerja website berat (*lemot*), dari sisi teknis website Unitri perlu pengembangan lebih lanjut agar tidak berjalan lambat.

Dari beberapa masalah tersebut, dosen dan mahasiswa juga memberikan tanggapan perbaikan sehingga ke depan website Unitri bisa lebih baik.

“Supaya bisa update dan isinya bagus, perlu ada dewan redaksi yang mengumpulkan dan mengoreksi setiap informasi yang ada di kampus. Kita banyak kegiatan sehingga ketika ada yang aktif bertugas mengumpulkan berita dari Program Studi, maka isinya tidak akan monoton lagi.” (Wawancara dengan Ikrar Hanggara)

“Harus ada yang bertugas upload ke sana, misalnya harus ada yang disertai tanggung jawab jemput berita ke program studi. Kalau saya yang harus isi ke website, waah, tugas KPS (kepala program studi, ed) banyak sekali sehingga tidak sempat. Kami memang butuh paling tidak ada sekretaris sendiri sehingga tidak menumpuk sampai informasi di website kosong” (Wawancara dengan Risna Ningsih).

“Kami dalam proses sosialisasi ke seluruh unit agar masing-masing bisa upload sendiri, karena sudah disiapkan dari Puskom (pusat computer, ed) username dan passwordnya. Dengan demikian ke depan website universitas bisa update dan isinya banyak. Karena website itu mencerminkan kampus dan isinya. Bagi Humas, product knowledge itu penting untuk promosi.” (Wawancara dengan Amanah Rakhim Syahida).

“Saya sempat mengajukan perbaikan ke Rektor Unitri sebelum ini (Prof Dr Wani Hadi Utomo, ed) agar diperbaiki karena ini sumber informasi mahasiswa. Apalagi kalau website lelet (lambat) itu mau saya banting saja komputernya. Butuh informasi cepat-cepat tetapi websitenya malah tidak bisa dipakai, ini harus diperbaiki secepatnya agar mahasiswa yang pakai juga nyaman.” (Wawancara dengan Presiden Mahasiswa).

Website Universitas Tribhuwana Tungadewi merupakan elemen penting yang harus segera diperbaiki oleh UPT Komputer dengan bantuan Hubungan Masyarakat. Pernyataan-pernyataan Kepala Program Studi (Kaprodi) di atas adalah representasi dari dosen-dosen yang selama ini bekerja di Unitri. Jika Kaprodinya saja kesulitan mendapatkan informasi di website, maka dosen yang lain juga akan merasa demikian. Karena Kaprodi di Unitri memainkan peran sentral sebagai unit di level bawah yang setiap hari berhadapan dengan mahasiswa untuk dipertanggungjawabkan ke universitas, serta melakukan koordinasi terus-menerus dengan biro dan unit lainnya.

### **Pengelolaan Website Unitri**

Media internal di instansi harus memiliki standar operasional yang jelas agar tidak terjadi perbedaan persepsi terhadap siapa yang bertanggung jawab terhadap jalannya website tersebut. Ada dua cara dalam mengelola website universitas, *pertama* dengan membangun pengelola



sendiri, *kedua* menggabungkannya dengan Humas instansi. Kedua model ini memiliki kelebihan dan kelemahan sendiri sehingga bisa dipilih berdasarkan kebutuhan instansi.

Website di Universitas Tribhuwana Tungadewi sendiri dikelola oleh Humas bekerja sama dengan Puskom. Puskom bertanggung jawab terhadap teknis pengelolaan website, seperti perbaikan domain, html, penyediaan hosting, termasuk menyediakan seluruh rubrik hingga website siap. Sementara Humas bertanggung jawab terhadap isi seluruh website, termasuk update informasi setiap harinya, tetapi dengan bantuan seluruh unit yang ada di universitas.

“Sebenarnya pengelola website Unitri adalah tanggung jawab seluruh sivitas akademika, jadi isinya juga tanggung jawab bersama. Prosedurnya dari KPS (kepala program studi, red) itu sudah punya username dan password dari Puskom, jadi mereka bisa upload sendiri kegiatannya. Tapi tidak langsung upload juga, karena akan difilter dari Puskom kemudian diapprove baru bisa dilihat banyak orang.” (Wawancara dengan Amanah Rakhim Syahida)

Dari penjelasan Kepala UPT Humas tersebut dapat disimpulkan alur *upload* informasi di website Unitri sebagai berikut :

- a. Prodi dan unit lain yang memiliki rubrik di website Unitri meminta *username* dan *password* ke UPT Puskom
- b. Informasi yang ada di tingkat program studi maupun unit lain bisa langsung *diupload* ke website.
- c. Informasi yang *diupload* tersebut masih dalam bentuk draft dan belum bisa dilihat dalam website
- d. Puskom yang mendapatkan notifikasi adanya draft di website akan menerbitkannya sehingga bisa dibaca

Dalam wawancara yang dilakukan terhadap beberapa Kaprodi, masih banyak yang tidak memahami prosedur pengelolaan website. Kepala Program Studi Teknik Sipil, Ikrar Hanggara, berpendapat seharusnya Humas Unitri proaktif untuk mendatangi setiap program studi guna mendapatkan informasi. Dari informasi itu kemudian Humas mengolahnya agar bisa dijadikan artikel yang layak diterbitkan di website Unitri.

“Saya kira perlu adanya dewan redaksi yang mengelola website dan proaktif ke Prodi sehingga tidak menunggu berita dari kami, Humas juga harus aktif ke kami karena banyak kegiatan di tingkat Prodi yang siap dishare tapi tidak sampai terbit ke website.” (Wawancara dengan Ikrar Hanggara).

Ditanya prosedur selama ini update informasi dari Prodi ke website Unitri, Ikrar menjelaskan, ketika ada kegiatan di tingkat Prodi akan ada tim dari Himpunan Mahasiswa yang membuat berita lalu mengirimkannya ke Humas agar dimuat di website atau di media eksternal lainnya. Menurutnya hal itu tidak efektif mengingat di program studi banyak kegiatan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Kaprodi Akuntansi, Risna Ningsih. Menurutnya Kaprodi memiliki banyak tugas yang harus diselesaikan sehingga tidak sempat jika harus upload informasi ke website. Biasanya ia meminta bantuan ke Himpunan Mahasiswa Akuntansi (Himaka) untuk memberikan informasi ke mahasiswa setiap angkatan dari pada memberi informasi melalui website. Selain ke mahasiswa, Himaka juga memberikan informasi ke Humas jika ingin dimasukkan ke website.

“Kita memiliki website Fakultas sendiri sehingga kalau ada informasi tidak disampaikan ke website Unitri. Alurnya saya akan meminta Ketua Himaka untuk memberi informasi ke mahasiswa atau upload ke website Fakultas. Saya kira itu sudah maksimal, apalagi kita juga punya grup WhatsApp per-angkatan sehingga penyampaian pesan sudah maksimal.” (Wawancara dengan Risna Ningsih).

Mengapa pengelolaan website ini penting dilihat dalam penelitian ini? Karena kesalahan persepsi dalam memandang siapa yang bertanggung jawab dalam tata kelola website akan membuat penggunaannya tidak efektif. Terbukti dengan kesalahan persepsi yang disampaikan beberapa Kaprodi di Unitri membuat website tidak memiliki konten yang terupdate secara terus menerus. Masing-masing Kaprodi berpendapat bahwa seharusnya Humas yang harus proaktif mencari informasi yang ada di Prodi dan membentuknya jadi artikel sehingga bisa dimuat di website. Sementara Humas sendiri menunggu dari Prodi agar mengupload setiap kegiatannya sendiri ke website.

## **KESIMPULAN**

Website merupakan salah satu hal terpenting yang ada di instansi karena kegunaannya sebagai media internal dalam konteks public relations atau Humas (Hubungan Masyarakat). Kerja Humas sebagai perekat komunikasi antar unit di dalam satu instansi merupakan keniscayaan sehingga seluruh karyawan dapat bekerja secara efektif. Tersedianya media internal seperti website akan membuat kerja Humas semakin efektif dan efisien.

Bagi seluruh sivitas akademika di Universitas Tribhuwana Tungadewi, keberadaan website merupakan satu kebutuhan yang belum terpenuhi. Karyawan masih mengeluhkan informasi yang ada di website yang monoton dan tidak update sehingga website jarang dibuka. Selain itu, karyawan merasa website Unitri kurang cepat dalam aksesnya sehingga sering nge-lag ketika dibuka, terutama saat seluruh sivitas akademika tengah membukanya bersama-sama dalam moment mahasiswa baru atau semasa KRS dibuka.

Keluhan ini ternyata ada hubungannya dengan sistem tata kelola website yang tidak dipahami oleh seluruh karyawan. Bagi beberapa Kaprodi yang menjadi informan penelitian ini, Humas harus berperan aktif untuk menjemput setiap informasi yang ada di Prodi sehingga bisa diupload di website. Sedangkan menurut Humas, manajemen website Unitri telah mengatur setiap Kaprodi memiliki username dan password masing-masing sehingga mereka bisa upload mandiri. Meskipun tetap ada kontrol dari UPT Komputer untuk menyetujui setiap informasi yang layak naik dan tidak.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Deriyanto, Demmy & Qorib, Fathul. 2018. Persepsi Mahasiswa Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang terhadap Penggunaan Aplikasi Tik Tok. *Jurnal JISIP Vol 7 No 2 Hal 77-83.*
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Gandhi, Haililah Tri & Destania, Suci. *Pengelolaan Media Internal “Newsletter Legal & Corsec” Pt Salim Ivomas Pratama Tbk Jakarta*. *Jurnal Visi Komunikasi*, 14 (2) : 192-205
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H., Broom. Glen. M. 2009. *Effective Public Relations*. Edisi 9 Jakarta : Kencana
- Soenarno, Adi. 2006. *Dynamic Of Human Resources ; Becoming A True HR Specialist*. Grasindo, Jakarta



Miles, M.B & Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohadi. Jakarta : Universitas Indonesia Press.

Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Qorib, Fathul & Syahida, Amanah Rakhim. 2017. Strategi Media Relations Museum Angkut Kota Batu untuk Meningkatkan Popularitas. *Jurnal Reformasi* Vol 7 No 1 Hal 47-55.