

MANAJEMEN KOMUNIKASI MEDIA DIGITAL DI PERGURUAN TINGGI SWASTA WILAYAH NON-PERKOTAAN (STUDI KASUS PTS DI SULAWESI BARAT)

Darmawati Kadir¹, Muhammad Ridwan Arif², Muhammad Asdar¹

¹Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Pasca Sarjana, Universitas Fajar

²Politeknik Negeri Ujung Pandang

Email: darmawatibasri@gmail.com

ABSTRACT

The research aims to analyze the management of digital communication media used in private university organizations (PTS) with a case study of PTS in West Sulawesi. This research was conducted on a sample of three campuses in West Sulawesi Province. This research is qualitative with a case study approach. Questions were constructed based on the research variables raised, so that the perceptions of the organizational team consisting of structural officials, lecturers, and students were collected, totaling 13 informants. The results of this study reveal that the application of communication media in the digital era is closely related to management patterns which include planning, implementation, control, and evaluation stages with a multi-channel communication approach. Digital media such as instant messaging applications, webinar platforms, and social media play an important role in supporting interaction and collaboration between students, lecturers, and university leaders in various academic and administrative aspects. The use of these various communication channels successfully supports information distribution, coordination, exchange of views, and expression of feelings to achieve organizational goals. Although guidelines and policies still need to be improved, the positive impact of digital media is clear, and it can even resolve internal conflicts.

Keywords: *Digital Communication, PTS, West Sulawesi.*

ABSTRAK

Penelitian bertujuan untuk menganalisis manajemen media komunikasi digital yang digunakan dalam Organisasi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) dengan studi kasus PTS di Sulawesi Barat. Penelitian ini dilaksanakan pada sampel tiga kampus di Provinsi Sulawesi Barat. Penelitian ini bersifat kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pertanyaan dikonstruksi berdasarkan variabel penelitian yang diangkat, sehingga terkumpul persepsi tim organisasi yang terdiri atas pejabat struktural, dosen, dan mahasiswa sejumlah 13 Informan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan

media komunikasi pada era digital berkaitan erat dengan pola manajemen yang meliputi tahapan perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi dengan pendekatan komunikasi multi-channel. Media digital seperti aplikasi pesan instan, platform webinar, dan media sosial berperan penting dalam mendukung interaksi dan kolaborasi antara mahasiswa, dosen, dan pimpinan universitas dalam berbagai aspek akademik dan administratif. Penggunaan berbagai saluran komunikasi ini berhasil mendukung distribusi informasi, koordinasi, pertukaran pandangan, dan ekspresi perasaan untuk mencapai tujuan organisasi. Meskipun panduan dan kebijakan masih perlu diperbaiki, namun dampak positif media digital terlihat jelas, bahkan dapat mengatasi konflik internal.

Kata Kunci: *Komunikasi Digital, PTS, Sulawesi Barat.*

PENDAHULUAN

Era digital yang ditandai perubahan teknologi membuat paradigma manajemen media komunikasi juga mengalami transformasi dengan dampak yang luas dan mendalam terhadap berbagai sektor, termasuk Pendidikan Tinggi. Perubahan ini telah mendorong pergeseran dalam penggunaan media komunikasi yang lebih canggih dan berbasis digital di perguruan tinggi. Pengenalan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa kompleksitas dalam manajemen media komunikasi, yang pada akhirnya memerlukan pendekatan strategis yang terencana, terintegrasi, dan berkesinambungan, mulai dari perencanaan yang matang, pelaksanaan yang terkoordinasi, kontrol yang efektif, hingga evaluasi yang berkelanjutan. Karena itu, memahami bagaimana perguruan tinggi mengelola media komunikasi di era digital, dengan mengacu pada tahapan perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi, menjadi krusial dalam merumuskan strategi pengelolaan komunikasi yang adaptif dan responsif dalam menghadapi tantangan dan peluang yang dihadirkan oleh era digital ini.

Berbagai macam interaksi komunikasi di sebuah organisasi bertujuan untuk memastikan setiap peran dapat dijalankan sesuai tupoksi yang ada. Peran yang dimiliki setiap anggota sebuah organisasi tentunya butuh diterjemahkan dengan baik, sehingga penyampaian pesan tidak multi-persepsi. Kompleksitas pesan akan membutuhkan jenis penggunaan media, dimana semakin kompleks sebuah pesan maka media yang digunakan juga butuh lebih kaya (Venus and Munggaran 2017).

Situasi yang terjadi dalam organisasi Perguruan Tinggi Swasta (PTS) juga tidak lepas dari aktivitas komunikasi yang intens. Manajemen media komunikasi internal akan melahirkan pola komunikasi yang menjadi kesepakatan internal dan diatur dalam kebijakan masing-masing PTS. Pola ini

kemudian akan beradaptasi sesuai dengan era digital saat ini. Perguruan tinggi, sebagai lembaga pendidikan tinggi yang memiliki peran strategis dalam membentuk calon-calon pemimpin masa depan, perlu beradaptasi dengan perubahan ini untuk tetap relevan dan efektif dalam menyampaikan informasi dan pesan kepada stakeholder internal dan eksternal. Oleh karena itu, manajemen media komunikasi di perguruan tinggi swasta menjadi semakin penting dalam menghadapi tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh era digital. Salah satu alat penting dalam upaya komunikasi promosi Perguruan Tinggi adalah media komunikasi, yang meliputi platform daring seperti situs web perguruan tinggi, media sosial, email, dan lainnya. Media komunikasi ini memungkinkan perguruan tinggi untuk berkomunikasi dengan calon mahasiswa, mahasiswa aktif, alumni, dosen, dan masyarakat umum. Selain itu media dalam pembelajaran dan interaksi sosial akademis juga menjadi konsentrasi organisasi internal Perguruan Tinggi.

Permasalahan yang ada ketika manajemen media komunikasi di perguruan tinggi swasta dihadapkan pada media digital, bukan hanya menjadi peluang semata tapi tentunya membawa beberapa tantangan unik. Pertama, perguruan tinggi harus memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui media komunikasi digital tersebut sesuai dengan identitas dan nilai-nilai institusi. Konsistensi pesan dan citra institusi menjadi kunci penting dalam membangun brand perguruan tinggi yang kuat. Kedua, perguruan tinggi perlu mengatasi fluktuasi tren teknologi dan perilaku pengguna dalam penggunaan media. Mereka harus memahami bagaimana audiens target mereka berinteraksi dengan media dan memilih platform yang paling efektif untuk menyampaikan pesan.

Selain itu, penting untuk mengakui bahwa media komunikasi di perguruan tinggi tidak hanya berfokus pada pemasaran dan branding, tetapi juga pada aspek akademis dan administratif. Perguruan tinggi swasta juga perlu menyediakan platform yang efektif untuk berbagi informasi akademis kepada mahasiswa, seperti pengumuman, jadwal kuliah, tugas, dan materi pembelajaran. Selain itu, komunikasi internal antara dosen, staf administratif, dan manajemen perguruan tinggi juga memainkan peran krusial dalam menjaga operasional yang lancar.

Secara teoritis, Komunikasi Organisasi (KO) menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling ketergantungan satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah (Atmaja and Dewi 2018). Secara khusus komunikasi organisasi memastikan ketika situasi yang tidak pasti atau dalam masa kritis, bagaimana organisasi tetap berjalan dengan baik sebab adanya kemampuan setiap individu untuk menangani masalah dan mengambil keputusan (Liliweri 2014). Fenomena praktik komunikasi di Perguruan Tinggi Swasta (PTS) sangat dipengaruhi oleh iklim komunikasi dan budaya komunikasi yang terjadi

(Yuwarti 2018). Faktor tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai sehingga akan berimplikasi pada pencapaian tujuan organisasi di PTS tersebut. Selain itu dalam menjalankan organisasinya, pola komunikasi yang dibangun membutuhkan akuntabilitas, karena terkait dengan kepercayaan publik. Dalam membangun kepercayaan tersebut setiap PTS harus memiliki budaya organisasi yang kuat. Pola-pola komunikasi yang dibangun harus tepat dan konsisten sehingga melahirkan etos kerja yang baik dalam mendukung pencapaian tujuannya (Yuningsih 2005).

Saat ini PTS di Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan hasil pencarian di PD-DIKTI, sejumlah 27 PTS, terdiri atas 8 Kampus di Kabupaten Polewali Mandar, Kabupaten Majene 6 Kampus, Kabupaten Mamuju 12 Kampus, dan masing-masing Kabupaten Mamasa dan Mamuju Utara, hanya 1 Kampus. Upaya menjaga mutu kinerja sambil tetap bertahan di era digital menjadikan penelitian ini perlu dilakukan (SUARAINSANI.COM 2020). Kondisi ketiga kabupaten di Sulawesi Barat yang menjadi lokasi kampus terbanyak saat ini bukan merupakan wilayah daerah perkotaan, karena bukan merupakan kotamadya, dan bukan merupakan incaran utama calon mahasiswa baru. Kondisi tersebut juga akan menjadi indikator yang perlu menjadi bahan pembahasan apalagi dikaitkan dengan bagaimana mampu tetap bertahan dengan pengelola badan pendidikan yang menurut hasil observasi awal tidak memiliki bidang usaha pendukung Kampus sebagai input Sumberdaya Keuangan.

Dari latar belakang situasi dan kondisi saat ini, dikaitkan dengan tujuan dan pentingnya komunikasi dalam organisasi, apalagi dalam situasi tantangan di era digital saat ini maka secara teoritis menurut Lisa T. Fall, komunikasi merupakan bagian integral dari penanganan krisis (Fall 2004), dan pola manajemen krisis semacam ini tidak terlepas dari manajemen komunikasi krisis, sehingga elemen komunikasi menjadi salah satu poin penting dalam penyusunan strategi penanganan krisis di berbagai lembaga. Selain itu Richard L. Daft dan Robert H Lengel pada tahun 1986, dengan teori kekayaan mediana sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, membuat fakta empiris pola komunikasi di PTS di era ini dianggap perlu diteliti. Untuk itulah dalam penelitian ini diusulkan sebuah penelitian yang mampu menganalisis secara kualitatif bagaimana pola komunikasi yang terjadi jika dianalisis berdasarkan teori kekayaan media, apalagi selain faktor krisis di era digital, fakta bahwa objek penelitian yang merupakan organisasi di wilayah daerah yang bukan perkotaan dimana infrastruktur jaringan media komunikasi tidak sebagus di wilayah perkotaan, juga menjadi faktor yang perlu mendapat pertimbangan dalam analisis yang disajikan dalam penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme menurut Butsi, F (2019) dalam penelitiannya bahwa fenomena sosial yang diamati oleh individu tidak dapat diterapkan secara universal pada semua orang. Perilaku manusia berbeda secara mendasar dari perilaku dalam alam, karena manusia bertindak sebagai agen yang secara aktif menciptakan realitas sosial mereka sendiri. Hal ini dapat dilakukan melalui pemberian makna serta interpretasi terhadap perilaku. Pengetahuan juga dihasilkan melalui proses konstruksi manusia yang dinamis dan terus berubah seiring waktu.

Penelitian yang mendasarkan pada pendekatan studi kasus mengamati objek penelitian dalam konteks alamnya (Kusmarni 2012). Penelitian ini dilakukan di tiga Perguruan Tinggi Swasta yang berada di daerah dengan segala keterbatasan layanan jaringan komunikasi. Dipilih 3 Perguruan tinggi dengan perwakilan 3 kabupaten di Provinsi Sulawesi Barat. Pemilihan organisasi ini didasarkan atas kondisinya yang secara geografis berada di wilayah daerah yang bukan kotamadya, yaitu di Kabupaten Polewali Mandar (Universitas Al Asyariah Mandar), Kabupaten Majene (STIE YAPMAN Majene), Kabupaten Mamuju (Universitas Muhammadiyah Mamuju). Untuk mendapatkan data penelitian digunakan teknik studi pustaka, dan observasi wawancara bidang terkait di lokasi penelitian. Konstruksi pertanyaan dibuat berdasarkan variable penelitian yang diangkat, sehingga terkumpul persepsi tim organisasi yang terdiri atas pejabat struktural, dosen, dan mahasiswa sejumlah 13 responden, yang terdiri dari 7 unsur pimpinan, 3 dosen, dan 3 mahasiswa. Objek penelitian fokus mengkaji terkait bagaimana pemanfaatan kekayaan media, dan sistem komunikasi multi-channel.

Strukturisasi Pertanyaan Penelitian berdasarkan fungsi Komunikasi Organisasi menurut Liliweri (2014), dikembangkan seputar (1) penyampaian Informasi tentang deskripsi pekerjaan, (2) Menjual gagasan dan ide, pendapat dan fakta, (3) Meningkatkan kapasitas para karyawan dalam memasarkan produk organisasi, (4) Pembagian Tugas dan Tanggung jawab, (5) Kepatuhan menerima tugas dan mau bekerja sesuai tupoksi, (6) Membangun hubungan, (7) Menangani Konflik dan pengambilan keputusan. Berdasarkan Penelitian oleh Tokareva, E.A., Smirnova, Y.V. & Orchakova, L.G. (2019), dibuat struktur pertanyaan yang ditujukan kepada Mahasiswa dalam rangka menggali secara mendalam persepsi mahasiswa terkait pemanfaatan media digital dalam komunikasi yang terjadi di perguruan tinggi (Tokareva, Smirnova, and Orchakova 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Komunikasi Organisasi PTS di Provinsi Sulawesi Barat

Penggunaan media digital telah mencapai kedalaman dan luasnya dalam mengintegrasikan komunikasi organisasi di beberapa perguruan tinggi swasta di Provinsi Sulawesi Barat. Pemanfaatan media digital dalam bentuk media sosial menjadi pilar penting dalam mencapai tujuan organisasi, mencakup pembagian informasi, pendapat, koordinasi, dan ungkapan perasaan. Komitmen terhadap penyebaran informasi di seluruh komunitas akademik diwujudkan melalui media digital, yang juga menjadi ruang dialog aktif bagi seluruh anggota. Koordinasi dan sinergi organisasi juga ditingkatkan melalui pemanfaatan media digital, memungkinkan efisiensi dalam pertemuan dan pengaturan pekerjaan. Media digital juga telah memberikan dampak positif dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, terutama selama pandemi. Meskipun tantangan seperti konflik internal dan potensi penyalahgunaan informasi masih ada, namun penggunaan media digital telah membantu mengatasi dan mengelola situasi tersebut, meskipun dalam tahap awal komunikasi.

Dari hasil wawancara penelitian di Universitas Al Asyariah Mandar, terlihat bahwa universitas tersebut menerapkan manajemen media komunikasi digital yang beragam dan terintegrasi. Penerapan manajemen media komunikasi mengikuti prinsip-prinsip manajemen yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi. Dalam tahap perencanaan, universitas mengidentifikasi tujuan komunikasi internal dan eksternal yang ingin dicapai melalui media digital, seperti platform media sosial, aplikasi konferensi video, dan website resmi. Selanjutnya, dalam tahap pelaksanaan, universitas secara aktif menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti grup Whatsapp dan platform media sosial resmi, untuk mengirimkan pengumuman, informasi, dan konten terkait universitas. Kegiatan ini mencerminkan bagaimana universitas menjalankan strategi komunikasi yang telah direncanakan sebelumnya.

Penerapan manajemen media komunikasi digital di Universitas Al Asyariah Mandar secara keseluruhan mencerminkan integrasi yang erat antara prinsip-prinsip manajemen (perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi). Dengan mengaitkan aspek komunikasi dengan prinsip-prinsip manajemen, universitas memastikan bahwa penggunaan media digital efektif, adaptif, dan mendukung pencapaian tujuan organisasi dan komunikasi yang efektif di kalangan anggota komunitas akademik. Penggunaan media digital di setiap aspek manajemen berbeda-beda dan tidak konsisten pada satu media, misalnya dalam hal perencanaan, penggunaan media digital berupa Google Drive dan media berbagai storage digunakan sebagai media berbagi data perencanaan, sedangkan dalam perancangan perencanaan, jika dalam kondisi insidentil atau

darurat penggunaan media rapat online seperti Zoom meeting paling sering digunakan. Tahap pelaksanaan jauh lebih bervariasi, sesuai bidang komunikasi yang dilakukan. Penggunaan media digital tertentu tidak menjadi kebijakan yang spesifik di organisasi, sehingga sangat variative, tergantung Lembaga atau dosen yang menggunakan. Namun, semua mengarah kepada tujuan komunikasi tersebut. Begitupun dalam tahap kontrol dan evaluasi, tidak ada ketentuan media digital yang digunakan. Meski begitu, evaluasi sebagaimana dimaksudkan, organisasi tetap memastikan penggunaan media seperti Whatsapp group ketika digunakan dapat memberi gambaran evaluasi program atau kegiatan yang dilakukan.

Kesimpulan ini diperkuat dengan pernyataan informan Ibu Dr. Hj. Chuduriah Sahabuddin, M.Si selaku Rektor Universitas Al Asyariah Mandar berikut:

“Penggunaan Media Digital, bahkan penggunaan media sosial digunakan oleh setiap lembaga baik Fakultas maupun unit-unit teknis. Penggunaan media digital dalam komunikasi internal seperti Whatsapp group, memudahkan dalam pengelolaan kampus, karena komunikasi dapat secara realtime, sehingga fungsi koordinasi, validasi tugas, bahkan prestasi kampus juga sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang sangat intens.”

Hampir sejalan dengan situasi yang terjadi di STIE Yapman sebagai lokasi penelitian kedua. Penerapan manajemen media komunikasi di STIE Yapman sudah tercermin setiap tahapan. Dalam tahap perencanaan, STIE YAPMAN merumuskan tujuan komunikasi yang ingin dicapai melalui media digital, seperti platform media sosial (Whatsapp Group) dan aplikasi konferensi video (Zoom Meeting). Dalam hal ini, Kampus memastikan pesan yang disampaikan sesuai dengan nilai-nilai dan konteks organisasi. Selanjutnya, dalam tahap pelaksanaan, STIE YAPMAN aktif menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk menyampaikan informasi tentang kegiatan akademik, pengumuman, dan prestasi mahasiswa. Langkah ini mencerminkan bagaimana universitas menjalankan strategi komunikasi yang telah direncanakan sebelumnya. Penggunaan media pada tahap pelaksanaan tidak berfokus pada salah satu media, dan tidak ada aturan terkait penggunaan media tertentu.

Dalam tahap evaluasi, STIE YAPMAN mengumpulkan umpan balik dari penerima pesan chat Whatsapp baik di pesan grup maupun pesan private. Interaksi ini terjadi di kalangan mahasiswa dan dosen, mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan media digital dalam proses pembelajaran dan komunikasi. Evaluasi ini memungkinkan universitas untuk menilai sejauh mana tujuan komunikasi tercapai dan apakah pesan berhasil disampaikan dengan efektif. Komunikasi yang terjadi lebih banyak bersifat informal,

dibanding komunikasi formal pada umumnya sebelum menggunakan media digital. Integrasi antara evaluasi dan prinsip-prinsip manajemen memungkinkan universitas untuk melakukan perbaikan dan peningkatan berkelanjutan dalam strategi komunikasi mereka. Paparan ini sejalan dengan kutipan wawancara bersama pimpinan Perguruan Tinggi, bersama Ibu Dr. Wahyuni, S. S.Pd.I., M.Pd selaku ketua STIE Yapman.

”Sejauh ini komunikasi internal ditetapkan menggunakan Whatsapp Group, dan diskusi online menggunakan Platform Meeting seperti Zoom Meeting. Bahkan dalam hal darurat, penggunaan media digital seperti Whatsapp Group, dapat dengan mudah digunakan, termasuk dalam manajemen kampus, segala kegiatan mudah dikoordinasikan secara cepat dan intens.”

Secara spesifik di STIE Yapman juga telah menerapkan beberapa Media Digital dalam interaksi komunikasi dan manajemen organisasi dengan pola komunikasi bauran semua pola jaringan. Sejalan dengan yang terjadi di Universitas Al Asyariah Mandar, media digital dikelola tanpa manajemen konten dan perencanaan, namun terlihat bahwa pemanfaatan media digital telah mampu memberi kontribusi penyampaian pesan sebagai bentuk koordinasi dan evaluasi, seperti contoh jika terdapat hal yang dibutuhkan untuk dievaluasi, maka dengan cepat pimpinan di STIE Yapman memposting di grup pesan Pimpinan atau grup pesan mahasiswa untuk meminta klarifikasi atau laporan atas hal-hal yang diperlukan dengan cepat. Hal ini menggambarkan bahwa budaya komunikasi yang terjadi lebih bersifat insidental, walaupun dinilai cepat, akan tetapi jika kembali ke konsep manajemen media, maka kondisi ini pada dasarnya akan kurang efektif mengukur seberapa berkualitas informasi yang disampaikan.

Penerapan manajemen media komunikasi digital di Universitas Muhammadiyah Mamuju sebagai lokasi ketiga menunjukkan bahwa penggunaan media digital dalam tahap pelaksanaan mengintegrasikan semua jenis media, baik media Official maupun media sosial. universitas mengumpulkan umpan balik dari mahasiswa, dosen, dan masyarakat mengenai pengalaman mereka dalam berkomunikasi melalui media digital. Bahkan dalam evaluasi pembelajaran, penyebaran informasi dan pendapat lebih mudah disampaikan melalui formulir pengaduan atau komunikasi melalui pesan singkat ke kontak Manajemen seperti Kaprodi, Staf, dan pimpinan lainnya oleh mahasiswa. Evaluasi ini memungkinkan Universitas Muhammadiyah Mamuju untuk menilai sejauh mana tujuan komunikasi tercapai dan sejauh mana pesan berhasil diterima oleh penerima. Integrasi antara prinsip-prinsip manajemen dengan komponen-komponen komunikasi memungkinkan universitas untuk mengoptimalkan strategi komunikasi mereka. Mengutip penyampaian Dr. Furqan Mawardi, M.Pd.I selaku wakil rektor I sebagai berikut.

“Penggunaan media digital digunakan di semua level, seperti komunikasi pimpinan, tenaga Pendidikan, dosen, dan mahasiswa. Bahkan hal ini tidak bisa dipisahkan lagi karena sudah waktunya digunakan. Sebagai contoh koordinasi mulai perencanaan, pelaksanaan, kontrol dan evaluasi, dengan mudah dilakukan dengan cepat, bahkan malam pun jika ada hal yang darurat dapat langsung di komunikasikan.”

Kutipan pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa selama ini, ada keterkaitan yang kuat antara prinsip-prinsip manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju untuk mengelola media komunikasi dengan efektif bahkan dalam ranah yang tidak formal sekalipun. Dengan demikian, universitas dapat memastikan bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui media digital sesuai dengan tujuan organisasi dan mendukung pencapaian hasil yang diinginkan.

Secara spesifik di Universitas Muhammadiyah Mamuju sebagaimana kedua kampus lainnya juga menerapkan beberapa Media Digital dalam interaksi komunikasi dan manajemen organisasi dengan pola komunikasi bauran semua pola jaringan. Kelebihan dari Universitas Muhammadiyah Mamuju kekayaan penggunaan media digital lebih kaya dan lebih interaktif. Penggunaan media seperti Tiktok yang tidak digunakan kedua kampus sebelumnya bahkan oleh manajemen Universitas Muhammadiyah Mamuju, dimanfaatkan. Hal ini sebagaimana konfirmasi oleh Wakil Rektor I, bapak Dr. Furqan Mawardi, M.Pd.I, menyampaikan bahwa penggunaan semua media sosial dimaksimalkan pada platform dimana mahasiswa dan calon mahasiswa sering akses. Pemanfaatan media Tiktok sebagai ciri khas di Kampus ini, hanya pada media pembelajaran, dan promosi yang secara personal dilakukan oleh dosen.

Hasil penelitian melalui wawancara di ketiga perguruan tinggi menggambarkan adopsi yang positif terhadap pemanfaatan media digital dalam konteks manajemen organisasi, yang mencakup tahapan perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi. Dalam tahapan perencanaan, pengenalan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) sebagai alat pendukung pendidikan modern terkomputerisasi tercermin dalam persepsi mahasiswa terkait pentingnya pendidikan yang terintegrasi dengan teknologi. Perguruan tinggi di semua kasus telah mempertimbangkan dan mengadaptasi inovasi teknologi dalam struktur kurikulum, menunjukkan kesiapan dalam merencanakan penerapan teknologi dalam proses pembelajaran.

Selanjutnya, dalam tahapan pelaksanaan, perguruan tinggi telah mengambil langkah konkret menerapkan teknologi dalam pendidikan. Integrasi media digital, seperti platform e-learning, perpustakaan online, dan sarana komputer modern, menggambarkan pelaksanaan inovasi teknologi dalam

rangka menciptakan lingkungan pembelajaran yang lebih interaktif dan efisien. Persepsi positif mahasiswa terkait kemahiran dalam penggunaan teknologi komputer dan kompetensi dosen dalam pemanfaatan TIK menunjukkan kesesuaian implementasi teknologi dalam tahapan pelaksanaan.

Tahapan kontrol tercermin dalam pengawasan dan manajemen penggunaan teknologi dalam pendidikan. Adanya penggunaan papan tulis interaktif, sarana proyektor interaktif, serta komunikasi dengan dosen melalui berbagai platform digital seperti email dan Google Classroom, menggambarkan upaya kontrol terhadap penggunaan teknologi yang mendukung interaksi dan efektivitas pembelajaran. Mahasiswa merasakan pengaruh positif teknologi dalam mempermudah akses materi perkuliahan dan penggunaan platform e-learning yang memfasilitasi pembelajaran jarak jauh.

Terakhir, tahapan evaluasi tercermin dalam pandangan mahasiswa terkait dampak teknologi dalam proses pembelajaran dan pengajaran. Mahasiswa mengakui bahwa teknologi menyederhanakan proses pembelajaran dan mengintegrasikan seminar online serta kuliah daring sebagai komponen integral pendidikan. Penggunaan teknologi dalam bentuk pemanfaatan sarana perpustakaan online, akses gratis ke materi perkuliahan elektronik, serta komunikasi dengan dosen melalui media digital juga memberikan gambaran bahwa evaluasi atas efektivitas dan efisiensi penggunaan teknologi telah dilakukan secara positif.

Dalam kaitannya dengan teori manajemen organisasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan media digital di PTS di Sulawesi Barat yang merupakan wilayah non-perkotaan juga menunjukkan tahapan perencanaan yang mempertimbangkan kebutuhan pendidikan modern yang terkomputerisasi. Pelaksanaan dilakukan melalui integrasi teknologi dalam kurikulum dan penggunaan berbagai media digital. Tahapan kontrol diwujudkan melalui pengawasan dan pengelolaan penggunaan teknologi, serta evaluasi terhadap dampaknya dalam proses pembelajaran dan pengajaran. Dengan demikian, adopsi media digital di perguruan tinggi telah menerapkan prinsip-prinsip manajemen organisasi yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi, meskipun didapatkan fakta bahwa penggunaan media digital secara spesifik pada setiap aspek manajemen tidak ditekankan. Konsistensi pada salah satu media sosial tertentu tidak dilakukan, misalnya Whatsapp sebagai layanan komunikasi internal, tidak sepenuhnya ada dalam setiap aspek manajemen komunikasi, begitupun media digital seperti tiktok, telegram, twitter, bahkan official media berupa website sekalipun. Alasannya adalah menyesuaikan tren lokal dan kemudahan akses jaringan dan kemudahan penggunaan aplikasi bagi sivitas akademika.

Komunikasi Internal PTS di Provinsi Sulawesi Barat hubungannya dengan kekayaan media dengan sistem Komunikasi Multi-Channel

Pembahasan tentang komunikasi internal pada perguruan tinggi swasta (PTS) di Provinsi Sulawesi Barat, hubungannya dengan kekayaan media dan sistem komunikasi multi-channel, mencerminkan fenomena yang relevan dan esensial dalam konteks organisasi pendidikan. Fenomena ini menunjukkan bagaimana media digital telah menjadi pilar penting dalam mendukung komunikasi internal yang efektif di antara anggota komunitas akademik PTS di Provinsi Sulawesi Barat. Konsep kekayaan media mengacu pada keragaman alat komunikasi yang tersedia, sedangkan sistem komunikasi multi-channel menggambarkan integrasi berbagai saluran komunikasi dalam suatu kerangka kerja yang terkoordinasi. Kedua konsep ini menjadi kritical dalam membentuk dan memelihara lingkungan komunikasi yang dinamis di perguruan tinggi swasta di wilayah tersebut.

Kekayaan media dalam komunikasi internal PTS di Sulawesi Barat, terlihat dalam beragamnya alat komunikasi yang dimanfaatkan. Media digital, seperti platform media sosial (Whatsapp, Facebook, Instagram, TikTok), aplikasi konferensi video (Zoom, Google Meet), dan website resmi, membentuk rangkaian media yang memungkinkan pertukaran informasi, kolaborasi, dan koordinasi antar stakeholder. Kekayaan media ini menjadi pilar dalam mendukung pengelolaan dan penyampaian informasi yang efektif di dalam organisasi. Lebih dari sekadar media penyampaian informasi, media ini juga menciptakan ruang dialog yang memungkinkan anggota komunitas akademik untuk menyatakan pandangan, pendapat, serta perasaan mereka secara transparan dan responsif.

Sistem komunikasi multi-channel di PTS Sulawesi Barat menunjukkan bagaimana saluran komunikasi yang beragam dan terintegrasi digunakan secara bersama-sama untuk mencapai tujuan komunikasi internal. Melalui pendekatan ini, setiap saluran komunikasi memiliki peran khususnya dalam menyampaikan jenis informasi tertentu. Sebagai contoh, media sosial digunakan untuk menyebarkan informasi umum, pengumuman, dan kegiatan kampus kepada seluruh komunitas akademik. Di sisi lain, aplikasi konferensi video digunakan untuk pertemuan virtual, konsultasi, dan diskusi yang lebih mendalam. Pemanfaatan sistem komunikasi multi-channel memastikan bahwa informasi disampaikan melalui saluran yang paling tepat dan efektif, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik informasi tersebut.

Hubungan antara kekayaan media dan sistem komunikasi multi-channel dengan komunikasi internal di PTS Sulawesi Barat memiliki implikasi yang signifikan. Kekayaan media menciptakan fleksibilitas dan beragamnya pilihan alat komunikasi yang sesuai dengan kebutuhan situasional. Penggunaan

beragam media juga membantu mengatasi hambatan geografis dan jarak, sehingga semua anggota komunitas akademik dapat tetap terlibat dalam komunikasi. Sementara itu, sistem komunikasi multi-channel memberikan struktur dan kerangka kerja yang terkoordinasi dalam penggunaan media. Hal ini membantu memastikan bahwa pesan dan informasi disampaikan dengan konsistensi dan efektivitas melalui saluran yang paling sesuai.

Dalam kesimpulannya, komunikasi internal di PTS Sulawesi Barat mewakili adopsi yang canggih dari kekayaan media dan sistem komunikasi multi-channel. Penggunaan media digital yang beragam dan integrasi saluran komunikasi menjadi ciri penting dalam membangun lingkungan komunikasi yang dinamis, interaktif, dan adaptif di kalangan anggota komunitas akademik. Melalui pendekatan ini, perguruan tinggi dapat mencapai tujuan komunikasi internal dengan lebih efektif dan responsif, menjadikan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pendorong utama dalam mendukung keberhasilan organisasi pendidikan dalam menghadapi tantangan masa depan.

Pentingnya media digital dalam konteks komunikasi internal pada perguruan tinggi swasta di Provinsi Sulawesi Barat dapat dilihat sebagai penerapan konkret dari konsep kekayaan media melalui sistem komunikasi multi-channel. Hal ini juga diperkuat melalui rangkuman Informan mahasiswa yang berbeda-beda dari beberapa PTS di wilayah tersebut, kita dapat menggambarkan bagaimana media digital telah menjadi aset berharga yang memperkaya kerangka komunikasi internal melalui pendekatan multi-channel.

Respons dari mahasiswa Universitas Al Asyariah Mandar, STIE Yapman, dan Universitas Muhammadiyah Mamuju mengungkapkan pentingnya media digital dalam mendukung tujuan-tujuan komunikasi internal. Mahasiswa dari ketiga perguruan tinggi tersebut menyadari bahwa media digital telah membuka jalan bagi peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan kemampuan berpartisipasi dalam berbagai aspek komunikasi organisasi.

Dalam konteks kekayaan media, mahasiswa dari Universitas Al Asyariah Mandar menyoroti peran penting media digital sebagai sumber informasi yang mudah diakses melalui berbagai platform. Ini menggambarkan bagaimana mahasiswa mengakui kekayaan alat komunikasi yang ada dalam lingkungan perguruan tinggi mereka, yang mencakup beragam saluran untuk menyebarkan informasi, pandangan, dan pemikiran. Dalam diskusi lainnya juga tercermin sebuah pemahaman akan pentingnya media digital dalam mendukung efektivitas komunikasi internal, dan hubungannya dengan pembelajaran yang mereka saat ini jalani di kampus. Mereka menyoroti penggunaan media digital, seperti Whatsapp dan Zoom, sebagai alat untuk koordinasi dan kolaborasi. Ini menggambarkan bagaimana mahasiswa mengapresiasi kekayaan media yang ada dalam lingkungan mereka, yang memungkinkan terciptanya sistem

komunikasi multi-channel yang memadukan berbagai saluran komunikasi.

Komunikasi multi-channel, sebagai konsep teori menjadi indikatif bahwa di Provinsi Sulawesi Barat sebagai wilayah non perkotaan juga telah menerapkan sistem digital, sebagai komunikasi internal dengan memanfaatkan berbagai platform digital. Penggunaan berbagai saluran komunikasi yang terintegrasi, seperti media sosial, aplikasi konferensi, dan platform pembelajaran online, telah membentuk kerangka kerja yang koheren dan terstruktur. Sivitas akademika memanfaatkan saluran-saluran ini untuk mengakses informasi, berpartisipasi dalam diskusi, dan berkolaborasi dengan rekan-rekan kerja, sesuai strata jabatan, dan profesi yang dijalani masing-masing di Perguruan Tinggi. Penggunaan media digital yang beragam dan terintegrasi memungkinkan perguruan tinggi mencapai tujuan komunikasi internal dengan lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan tuntutan masa kini. Mahasiswa sebagai bagian integral dari komunitas akademik mengakui peran strategis media digital dalam membentuk lingkungan komunikasi yang dinamis di perguruan tinggi.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap teori Komunikasi Organisasi dalam konteks kepemimpinan efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengadopsian pola komunikasi multi-channel dengan pemanfaatan media digital secara efektif telah memberikan dampak positif terhadap interaksi dan kolaborasi antara mahasiswa, dosen, dan pimpinan universitas di PTS di Provinsi Sulawesi Barat. Hal ini sejalan dengan konsep bahwa kepemimpinan yang efektif melibatkan komunikasi yang baik dan terbuka antara pemimpin dan anggota organisasi. Penggunaan media digital dalam komunikasi internal di organisasi PTS juga merefleksikan prinsip-prinsip komunikasi efektif dalam kepemimpinan, seperti kemampuan untuk menyebarkan informasi secara cepat, mendukung kolaborasi, dan memfasilitasi pertukaran pandangan yang produktif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan konfirmasi empiris tentang bagaimana implementasi komunikasi yang baik melalui media digital dapat memperkuat praktik kepemimpinan efektif dalam organisasi, sejalan dengan teori Komunikasi Organisasi

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang diuraikan sebelumnya terlihat bahwa manajemen komunikasi organisasi PTS di Provinsi Sulawesi Barat berlangsung dalam rangka pemenuhan aspek manajemen organisasi, termasuk perencanaan, pelaksanaan, kontrol, dan evaluasi. Meskipun terdapat variasi dalam penggunaan media digital antara PTS yang menjadi studi kasus, penggunaan media digital dalam komunikasi internal

cenderung seragam. Platform WhatsApp mendominasi untuk komunikasi formal dan nonformal, sedangkan pembelajaran masih mengandalkan Learning Management System (LMS), perpustakaan digital (elibrary), dan layanan jurnal ilmiah. Pertemuan, baik yang insidental maupun terencana, diadakan melalui platform pertemuan online seperti Zoom Meeting dan Google Meet. Penggunaan media digital untuk promosi dan pemberitaan melibatkan Official Media seperti situs web resmi dan media sosial. Dalam beberapa kasus, media sosial juga digunakan untuk pembelajaran. Secara keseluruhan, media digital, seperti aplikasi pesan instan, platform webinar, dan media sosial, memegang peran kunci dalam mendukung komunikasi internal organisasi, memungkinkan mahasiswa, dosen, dan pimpinan universitas untuk berinteraksi efisien, berbagi informasi, dan berkolaborasi di berbagai aspek akademik dan administratif. Meskipun tantangan seperti privasi dan konflik internal ada, pemanfaatan media digital telah membantu mengatasi hambatan tersebut. Kendala utama adalah kurangnya manajemen konten yang diatur secara kelembagaan, disebabkan oleh kekurangan sumber daya manusia (SDM) atau unit khusus yang mengurusnya, meskipun sebagian besar PTS sudah memiliki bagian Humas. Oleh karena itu, fokus ke depan harus difokuskan pada penerapan media digital yang semakin canggih dan beragam untuk meningkatkan komunikasi internal di PTS di Sulawesi Barat.

Saran untuk penelitian ini meliputi fokus pada pengukuran tingkat penerapan manajemen media digital serta eksplorasi lebih lanjut mengenai tantangan yang dihadapi PTS di Provinsi Sulawesi Barat. PTS diharapkan untuk meningkatkan pelatihan mengenai penggunaan media digital kepada anggota akademik dan mengembangkan pedoman yang terstruktur terkait penggunaan media digital dengan mempertimbangkan aspek privasi, etika, dan penanganan konflik internal. Rekomendasi juga mencakup keterlibatan staf atau unit khusus dalam manajemen konten dan komunikasi digital, pengoptimalkan penggunaan platform media digital yang sesuai dengan kebutuhan, pengembangan program pelatihan bagi dosen dan staf, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas penggunaan media digital. Semua langkah ini diharapkan dapat membantu PTS dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan potensi media digital secara lebih efektif.

ACKNOWLEDGEMENT

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada yang berkontribusi dalam penelitian, Rektor Universitas Al Asyariah Mandar, beserta jajaran, Ketua STIE Yapman Majene, beserta jajaran, Rektor Universitas Muhammadiyah Mamuju, Dr. H. M. Tahir, M.Si beserta seluruh jajaran, yang meluangkan waktu sebagai informan dalam penelitian ini, termasuk Pimpinan dan Sivitas akademika Program Magister Universitas Fajar. Secara khusus juga kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Barat, melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan atas bantuan dalam penyelesaian penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmaja, Suhendra, and Rosmala Dewi. 2018. "Komunikasi Organisasi (Suatu Tinjauan Teoritis Dan Praktis)." *Inter Komunika* 3(2): 192–206.
- Fall, Lisa T. 2004. "The Increasing Role of Public Relations as a Crisis Management Function: An Empirical Examination of Communication Restrategising Efforts among Destination Organisation Managers in the Wake of 11th September, 2001." *Journal of Vacation Marketing* 10(3): 238–52.
- Kusmarni, Yani. 2012. "Studi Kasus." *UGM Jurnal Edu UGM Press* 2.
- Liliweri, Alo. 2014. "Sosiologi Dan Komunikasi Organisasi." *Jakarta: Bumi Aksara*.
- SUARAINSANI.COM. 2020. "UNASMAN Menjadi Yang Terbaik Dalam Klasterisasi Peringkat Kampus Di Sulbar Tahun 2020." <https://suarainsani.com/2020/08/19/unasman-berhasil-naik-peringkat-pertama-kluster-4-pt-di-sulbar-tahun-2020/>.
- Tokareva, Elena A, Yulia V Smirnova, and Larisa G Orchakova. 2019. "Innovation and Communication Technologies: Analysis of the Effectiveness of Their Use and Implementation in Higher Education." *Education and Information Technologies* 24(5): 3219–34.
- Venus, Antar, and Nantia Rena Munggaran. 2017. "Menelusuri Perkembangan Teori Kekayaan Media." *Dialektika* 4(1).
- Yuningsih, Ani. 2005. "Tipikasi Pola Komunikasi Dan Proses Adaptasi Pada Profesi Dosen." *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan* 21(4): 157800.
- Yuwarti, Harti. 2018. "Pengaruh Iklim Komunikasi Dan Nilai-Nilai Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Di Perguruan Tinggi Swasta." *Jurnal Pustaka Komunikasi* 1(2): 302–12.