

## BAB V

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 5.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini, peneliti memaparkan hasil penelitian yang diperoleh melalui teknik observasi partisipan, dokumentasi, dan wawancara. Untuk memahami lebih lanjut tentang pengalaman dan pandangan mahasiswa mengenai akun @uinsuskariauofficial, peneliti melakukan wawancara dengan delapan informan yang merupakan pengikut aktif dari akun tersebut. Wawancara dilakukan secara online menggunakan aplikasi WhatsApp, wawancara dilakukan dari tanggal 27 Juni sampai 07 Juli 2025. Data yang dikumpulkan dari ketiga metode pengumpulan informasi ini kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif kualitatif sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu bagaimana mahasiswa UIN Suska Riau menggunakan akun Instagram @uinsuskariauofficial sebagai sarana informasi akademik dan kemahasiswaan.

##### 5.1.1 Mencari Informasi Terkini

Peneliti mengajukan pertanyaan kepada para narasumber terkait frekuensi mereka dalam mengakses atau membuka akun Instagram resmi kampus, @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Seberapa sering Anda membuka akun Instagram @uinsuskariauofficial dalam sehari atau seminggu?

*"Saya sangat jarang sekali membuka akun itu. Bahkan dalam seminggu pun kadang tidak pernah saya buka".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Seberapa sering Anda membuka akun Instagram @uinsuskariauofficial dalam sehari atau seminggu?

*"Saya biasanya buka seminggu 2-3 kali, terutama kalau lagi ada kegiatan kampus".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Seberapa sering Anda membuka akun Instagram @uinsuskariauofficial dalam sehari atau seminggu?

*"Saya hampir setiap hari buka IG kampus, walau sekilas-sekilas aja".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Seberapa sering Anda membuka akun Instagram @uinsuskariauofficial dalam sehari atau seminggu?

*"Saya buka akun IG itu seminggu sekali, kalau ingat".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Seberapa sering Anda membuka akun Instagram @uinsuskariauofficial dalam sehari atau seminggu?

*"Saya biasanya buka diakhir semester, terutama kalau lagi butuh info soal perpanjangan pembayaran ukt".*

Berdasarkan penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa tidak semua mahasiswa secara rutin mengakses akun Instagram kampus, namun sebagian besar tetap menjadikannya sebagai sumber informasi yang relevan ketika diperlukan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan akun tersebut dianggap

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penting, namun frekuensi aksesnya dipengaruhi oleh faktor personal seperti kebutuhan informasi, kebiasaan bermedia sosial, serta tingkat kepedulian terhadap kegiatan kampus.

Peneliti bertanya kepada narasumber, informasi apa yang sering dicari pada akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Uswa, Informasi jenis apa yang paling sering Anda cari dari akun @uinsuskariauofficial?.

*"Biasanya saya cari info seminar, pendaftaran KKN, atau pengumuman dari Rektorat".*

Peneliti bertanya kepada narasumber, informasi apa yang sering dicari pada akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Della, Informasi jenis apa yang paling sering Anda cari dari akun @uinsuskariauofficial?.

*"Paling cari info seminar atau pengumuman penting dari kampus".*

Peneliti bertanya kepada narasumber, informasi apa yang sering dicari pada akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Devi, Informasi jenis apa yang paling sering Anda cari dari akun @uinsuskariauofficial?.

*"Biasanya saya cari info jadwal seminar, pelatihan, atau beasiswa".*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi yang paling dicari oleh mahasiswa meliputi kegiatan akademik seperti seminar, pengumuman administratif dari kampus, serta peluang pengembangan diri seperti pelatihan dan beasiswa. Ini menunjukkan bahwa akun Instagram @uinsuskariauofficial memiliki fungsi penting sebagai sumber informasi formal dan aktual yang mendukung kebutuhan mahasiswa dalam bidang akademik dan kemahasiswaan.

Peneliti bertanya kepada narasumber, mengenai kecepatan akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi. Peneliti bertanya kepada Rinda, apakah akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi kampus secara cepat?

*"Kurang tahu juga, soalnya saya jarang update. Tapi kadang teman yang share ulang postingannya ke story mereka".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, apakah akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi kampus secara cepat?

*"Ya, cukup cepat sih. Apalagi kalau kegiatan Humas, biasanya mereka langsung update".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, apakah akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi kampus secara cepat?

*"Menurut saya update-nya cepat, kadang duluan dari WA grup".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, apakah akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi kampus secara cepat?

*"Lumayan cepat, tapi kadang saya tahunya dari story teman".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Uswa, apakah akun @uinsuskariauofficial menyampaikan informasi kampus secara cepat?

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*“Cepat kok, biasanya update-nya nggak telat”.*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa akun Instagram @uinsuskariauofficial dianggap cukup responsif dan cepat dalam menyampaikan informasi oleh mayoritas mahasiswa yang aktif mengikuti perkembangan kampus. Namun demikian, efektivitas kecepatan penyampaian informasi tetap bergantung pada kebiasaan mahasiswa dalam mengakses akun tersebut secara langsung.

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber mengenai respon akun memberikan berita terbaru kampus. Peneliti bertanya kepada Della, Apakah Anda merasa akun ini responsif terhadap peristiwa atau perubahan terbaru di kampus?

*“Ya, menurut saya mereka cukup sigap dalam update info”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Apakah Anda merasa akun ini responsif terhadap peristiwa atau perubahan terbaru di kampus?

*“Iya, ada kedaruratan seperti pembatalan acara, langsung diumumkan”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Apakah Anda merasa akun ini responsif terhadap peristiwa atau perubahan terbaru di kampus?

*“Cukup tanggap, bahkan kadang sudah bikin poster padahal kegiatan baru diumumkan”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah Anda merasa akun ini responsif terhadap peristiwa atau perubahan terbaru di kampus?

*“Iya, cukup responsif. Misalnya waktu ada pengumuman pembatalan kegiatan karena cuaca, langsung di-post”.*

Berdasarkan penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa admin akun @uinsuskariauofficial aktif dan cepat tanggap dalam menyampaikan informasi penting yang bersifat mendadak atau memerlukan perhatian segera dari mahasiswa. Responsivitas ini menunjukkan bahwa akun tersebut berfungsi tidak hanya sebagai media informasi statis, tetapi juga sebagai kanal komunikasi yang adaptif terhadap perubahan kondisi kampus.

Salah satu jenis informasi yang sangat dicari oleh mahasiswa melalui akun Instagram @uinsuskariauofficial adalah informasi mengenai masa pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dalam konteks akademik, jadwal pembayaran UKT menjadi perhatian utama mahasiswa karena menyangkut status aktif perkuliahan. Peneliti mengajukan pertanyaan kepada narasumber mengenai ketersediaan dan kecepatan informasi pembayaran UKT di akun Instagram tersebut.

Peneliti bertanya kepada Rinda, seorang mahasiswa prodi ilmu komunikasi, Apakah kamu biasanya mendapatkan informasi soal masa pembayaran UKT dari akun Instagram @uinsuskariauofficial?"

*“Iya, biasanya aku lihat infonya di Instagram kampus. Tapi kadang telat, jadi kita udah panik duluan karena info UKT belum muncul padahal teman-teman udah pada ngomongin.”*





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti kemudian bertanya lebih lanjut, apakah akun tersebut memberikan info tentang perpanjangan masa pembayaran atau tidak?

*“Pernah sih ada pengumuman kalau masa pembayaran diperpanjang, tapi itu pun munculnya beberapa hari setelah kita tanya-tanya dulu di grup angkatan. Jadi kayaknya mereka nunggu sampai info dari pusat baru di-posting.”*

Peneliti juga menanyakan apakah informasi terkait keringanan UKT pernah disampaikan melalui akun tersebut. Rinda menjawab:

*“Jarang banget. Info tentang pengajuan keringanan UKT itu biasanya disampaikan lewat WA dari dosen wali atau langsung dari bagian keuangan. Di IG-nya aku belum pernah lihat ada postingan khusus soal itu.”*

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa meskipun akun Instagram @uinsuskariauofficial menjadi salah satu referensi utama mahasiswa dalam mencari informasi akademik, terutama soal UKT, namun kecepatan dan kelengkapan informasinya masih dirasa belum maksimal. Informasi penting seperti perpanjangan masa pembayaran atau kebijakan keringanan belum sepenuhnya diunggah secara rutin atau terjadwal.

### 5.1.2 Kejelasan informasi

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai tentang penggunaan bahasa pada postingan akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Bagaimana pendapat Anda tentang bahasa yang digunakan dalam postingan terlalu formal, santai, atau pas?

*“Bahasanya campuran formal dan santai, tapi kadang agak panjang caption-nya”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Bagaimana pendapat Anda tentang bahasa yang digunakan dalam postingan terlalu formal, santai, atau pas?

*“Bahasanya pas, tidak terlalu kaku tapi tetap formal”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Bagaimana pendapat Anda tentang bahasa yang digunakan dalam postingan terlalu formal, santai, atau pas?

*“Bahasa yang digunakan komunikatif dan nggak ribet”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Bagaimana pendapat Anda tentang bahasa yang digunakan dalam postingan terlalu formal, santai, atau pas?

*“Bahasanya kadang terlalu panjang di caption”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Uswa, Bagaimana pendapat Anda tentang bahasa yang digunakan dalam postingan terlalu formal, santai, atau pas?

*“Bahasanya komunikatif dan cocok untuk mahasiswa”.*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa akun @uinsuskariauofficial dinilai telah menggunakan bahasa yang seimbang antara formalitas institusi dan gaya santai khas media sosial, sehingga konten tetap terasa profesional namun tetap dapat dijangkau dan diterima oleh mahasiswa. Beberapa

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

masukannya menunjukkan bahwa efisiensi dalam panjang kalimat atau caption masih bisa ditingkatkan untuk menjaga minat baca audiens di platform digital yang serba cepat.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai postingan @uinsuskariauofficial apakah pernah membuat mereka bingung mengartikan pesan yang disampaikan. Peneliti bertanya kepada Della, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*"Pernah bingung, terutama soal deadline kegiatan".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*"Pernah bingung karena info lomba hanya disebutkan umum tanpa detail pendaftaran".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*"Sejauh ini belum pernah bingung. Justru kadang saya bantu share info itu ke teman".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*Pernah bingung, terutama soal jadwal kegiatan yang cuma disebutkan hari tapi tanpa tanggal.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Uswa, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*"Sejauh ini nggak pernah bingung karena info selalu dijelaskan detail".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Pernahkah Anda merasa bingung dengan isi informasi yang dibagikan akun tersebut?

*"Pernah bingung karena info lomba hanya disebutkan umum tanpa detail pendaftaran".*

Dari penjelasan narasumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat kejelasan pesan dalam postingan akun @uinsuskariauofficial belum sepenuhnya konsisten bagi semua pengguna. Meskipun beberapa mahasiswa menganggap informasi yang dibagikan sudah jelas, sebagian lainnya menyatakan masih menemukan ketidaklengkapan atau ketidaktepatan dalam penyajian informasi yang menimbulkan kebingungan.

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber mengenai penggunaan elemen visual pada postingan @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Gambar nya sih lumayan membantu, tapi kadang desain nya terlalu ramai"*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Visual sangat membantu, apalagi kalau pakai infografis".*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Desain visual sangat jelas dan mendukung isi konten".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Visual oke, tapi kadang font-nya kecil".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Uswa, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Desain sangat menunjang isi informasi".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Della, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Visualnya bagus tapi kadang warna tulisannya terlalu kontras".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Apakah penggunaan visual (gambar/desain) mendukung pemahaman Anda terhadap isi informasi?

*"Visual cukup baik, tapi kadang penuh dan ramai".*

Dari penjelasan narasumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa tingkat dapat disimpulkan bahwa visualisasi konten sangat penting dan berdampak positif terhadap pemahaman informasi, namun efektivitasnya sangat bergantung pada konsistensi desain, keterbacaan teks, pemilihan warna, serta komposisi layout yang tidak berlebihan. Dengan demikian, penggunaan visual pada akun Instagram @uinsuskariauofficial sudah mengarah pada fungsi informatif yang baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam aspek desain teknis agar dapat menjangkau seluruh mahasiswa dengan berbagai preferensi dan kebutuhan visual.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai pemaknaan informasi yang disampaikan akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, apakah anda lebih paham informasi dari konten feed atau dari Instagram Story @uinsuskariauofficial?

*"Pernah, saya kira kegiatan terbuka untuk umum, ternyata khusus fakultas tertentu".*

Peneliti bertanya kepada Henry, apakah anda lebih paham informasi dari konten feed atau dari Instagram Story @uinsuskariauofficial?

*"Sejauh ini belum pernah salah paham".*

Peneliti bertanya kepada Liza, apakah anda lebih paham informasi dari konten feed atau dari Instagram Story @uinsuskariauofficial?

*"Pernah salah persepsi sedikit, tapi cepat diperbaiki di postingan berikutnya".*

Peneliti bertanya kepada Diva, apakah anda lebih paham informasi dari konten feed atau dari Instagram Story @uinsuskariauofficial?

*"Pernah ada kesalahan informasi yang kemudian direvisi".*

Dari penjelasan narasumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa meskipun sebagian besar informasi dari akun Instagram @uinsuskariauofficial dapat



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dipahami dengan baik, masih terdapat kasus-kasus di mana informasi tidak disampaikan secara cukup spesifik atau lengkap, yang berpotensi menimbulkan salah interpretasi di kalangan mahasiswa. Ini juga menunjukkan bahwa pihak pengelola akun telah menunjukkan usaha korektif melalui revisi dan klarifikasi konten, baik di postingan selanjutnya maupun story tambahan. Oleh karena itu, kontinuitas komunikasi dan kejelasan dalam menyusun pesan sangat penting agar pesan yang disampaikan tidak menimbulkan makna ganda.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai seberapa jelas informasi yang mereka terima dari akun Instagram @uinsuskariauofficial, khususnya terkait informasi penting seperti pembayaran UKT. Pertanyaan-pertanyaan diarahkan pada bagaimana narasumber memahami informasi yang disampaikan, apakah terdapat keterangan tambahan yang mendukung pemahaman, serta apakah konten visual memengaruhi kejelasan pesan.

Peneliti bertanya kepada Rinda, bagaimana menurut Anda kejelasan informasi mengenai pembayaran UKT yang disampaikan lewat Instagram kampus?

*“Menurut saya kurang jelas, karena biasanya cuma unggah foto surat aja. Kadang saya harus zoom, dan itu pun kadang blur. Tidak ada penjelasan tambahan di caption, jadi kita harus paham sendiri isi surat itu.”*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah Anda pernah bingung atau salah mengartikan informasi pembayaran UKT yang diumumkan melalui akun tersebut?

*“Pernah. Saya kira waktu itu tanggal akhir pembayaran hari Minggu, ternyata Sabtu. Karena nggak dijelaskan ulang di caption. Suratnya juga saya buka cuma sekilas, dan baru sadar setelah dikasih tahu teman.”*

Peneliti melanjutkan kepada Liza, Menurut Anda, informasi pembayaran UKT di Instagram kampus sudah cukup jelas atau belum?

*“Belum sih. Harusnya kalau posting surat keputusan, ditambahkan juga ringkasan atau poin-poin pentingnya. Kadang juga pas lihat di stories, saya harus screenshot biar bisa baca lebih jelas.”*

Kepada Diva, peneliti bertanya, Menurut Anda apakah visual yang digunakan, seperti desain atau resolusi gambar, mempengaruhi pemahaman Anda?

*“Iya banget. Kadang tulisannya kecil dan blur, saya nggak bisa baca. Harus nanya teman, atau cek ke web kampus, baru ngerti infonya.”*

Peneliti juga menanyakan hal serupa kepada Uswa, Menurut Anda, apakah informasi di caption membantu menjelaskan isi pengumuman UKT?

*“Nggak juga. Captionnya biasanya cuma tulis ‘Silakan cek informasi pembayaran UKT’ gitu aja, nggak dijelaskan misalnya siapa yang bisa dapat keringanan atau perpanjangan.”*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Devi juga menyampaikan pendapatnya,

*“Saya pernah bingung waktu ada info UKT, karena saya kira saya nggak harus bayar karena tidak ada keterangan tambahan. Harusnya tulis juga siapa aja yang wajib bayar, atau apa konsekuensinya kalau telat.”*

Della menambahkan,

*“Harusnya pakai format visual yang lebih jelas, misalnya pakai infografis. Jangan cuma tempel foto surat yang blur. Mahasiswa nggak semuanya suka baca panjang-panjang, apalagi kalau nggak kelihatan jelas.”*

Berdasarkan jawaban-jawaban tersebut, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar narasumber mengalami kesulitan dalam memahami informasi pembayaran UKT yang disampaikan melalui Instagram @uinsuskariauofficial. Permasalahan utama terletak pada minimnya keterangan pendukung di caption, penggunaan visual berupa gambar surat yang kurang jelas secara teknis (blur, font kecil), serta ketiadaan format alternatif seperti poin ringkasan atau infografis.

### 5.1.3 Kredibilitas Sumber

Peneliti bertanya kepada narasumber tentang kepemilikan akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, apakah anda tahu bahwa akun @uinsuskariauofficial adalah akun resmi kampus?

*“Iya, saya tahu itu akun resmi kampus karena ada tulisan “official” dan logo UIN-nya jelas”.*

Peneliti bertanya kepada Henry, apakah anda tahu bahwa akun @uinsuskariauofficial adalah akun resmi kampus?

*“Saya tahu itu akun resmi karena di-follow oleh akun lembaga resmi lain dan dosen”.*

Peneliti bertanya kepada Liza, apakah anda tahu bahwa akun @uinsuskariauofficial adalah akun resmi kampus?

*“Iya, saya tahu itu akun resminya UIN karena pernah diumumkan waktu awal semester”.*

Peneliti bertanya kepada Diva, apakah anda tahu bahwa akun @uinsuskariauofficial adalah akun resmi kampus?

*“Saya tahu itu akun resmi, tapi saya jarang mengikuti secara aktif”.*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kesadaran mahasiswa terhadap kepemilikan akun @uinsuskariauofficial cukup tinggi. Mahasiswa mampu mengidentifikasi akun resmi kampus melalui atribut visual, jaringan keterhubungan dengan institusi, serta pengumuman resmi dari pihak kampus. Hal ini penting karena menunjukkan bahwa akun tersebut telah berhasil membangun identitas dan kredibilitas kelembagaan di mata mahasiswa, meskipun tingkat keterlibatan mereka terhadap akun tersebut masih bervariasi.

Kemudian peneliti bertanya kepada narasumber mengenai kredibilitas informasi yang diberikan oleh akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya



kepada Rinda, menurut Anda, apakah informasi yang disampaikan akun ini dapat dipercaya? Mengapa?

*"Saya percaya karena itu dikelola oleh Humas, jadi infonya pasti resmi".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, menurut Anda, apakah informasi yang disampaikan akun ini dapat dipercaya? Mengapa?

*"Sangat percaya. Ini akun utama kalau saya mau cari info kampus".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, menurut Anda, apakah informasi yang disampaikan akun ini dapat dipercaya? Mengapa?

*"Saya sangat percaya karena selama ini belum pernah menyesatkan informasi".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, menurut Anda, apakah informasi yang disampaikan akun ini dapat dipercaya? Mengapa?

*"Saya percaya, tapi tetap suka crosscheck dengan teman atau dosen".*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa akun @uinsuskariauofficial dinilai memiliki tingkat kredibilitas yang baik di mata mahasiswa, terutama karena status resminya sebagai akun institusi **dan** track record yang konsisten dalam menyampaikan informasi yang akurat. Meskipun ada sebagian mahasiswa yang tetap melakukan verifikasi silang, hal ini lebih menunjukkan kebiasaan cermat dalam menyaring informasi, bukan karena keraguan terhadap akun itu sendiri.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai perbandingan berita dari alum @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Uswa, Apakah Anda pernah membandingkan informasi dari akun ini dengan sumber lain? Hasilnya?

*"Sudah sering saya bandingkan dan hasilnya sama".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Della, Apakah Anda pernah membandingkan informasi dari akun ini dengan sumber lain? Hasilnya?

*"Saya pernah cocokkan info magang, ternyata benar dan sesuai dengan info PDF kampus".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Apakah Anda pernah membandingkan informasi dari akun ini dengan sumber lain? Hasilnya?

*"Pernah cocokkan dengan info di fakultas, dan sama persis".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Apakah Anda pernah membandingkan informasi dari akun ini dengan sumber lain? Hasilnya?

*"Iya, saya percaya karena itu akun resmi kampus. Cuma kadang infonya kurang lengkap, jadi saya tetap cari ke grup WA atau web kampus buat konfirmasi."*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa cenderung melakukan verifikasi silang terhadap informasi digital, dan hasil dari perbandingan tersebut memperkuat kepercayaan mereka terhadap kredibilitas akun @uinsuskariauofficial. Akun Instagram resmi kampus tidak hanya berfungsi sebagai media penyampai informasi, tetapi juga terbukti akurat dan konsisten

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan sumber resmi lainnya, seperti dokumen akademik, pengumuman PDF, atau informasi dari pihak fakultas.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai rasa yakin mereka terhadap informasi yang mereka terima dari akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Apakah Anda pernah ragu atau tidak yakin terhadap informasi yang dibagikan akun ini?

*"Nggak pernah ragu sih, tapi saya lebih sering nunggu teman yang share ulang baru saya percaya".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah Anda pernah ragu atau tidak yakin terhadap informasi yang dibagikan akun ini?

*"Nggak pernah ragu, karena akun ini jelas milik kampus".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Apakah Anda pernah ragu atau tidak yakin terhadap informasi yang dibagikan akun ini?

*"Pernah ragu sedikit, tapi langsung saya cek highlight-nya untuk konfirmasi".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Apakah Anda pernah ragu atau tidak yakin terhadap informasi yang dibagikan akun ini?

*"Pernah agak ragu, tapi cuma karena saya belum lihat dari sumber lain".*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap akun Instagram @uinsuskariauofficial cukup tinggi, namun sebagian dari mereka masih cenderung melakukan konfirmasi tambahan, baik melalui fitur di akun itu sendiri (seperti highlight) maupun melalui sumber lain (teman, dosen, grup WA, dll). Hal ini menunjukkan bahwa kredibilitas akun cukup kuat, namun kepercayaan penuh pengguna tetap bergantung pada penguatan informasi dari lingkungan sekitar.

Peneliti bertanya kepada Rinda, Apakah kamu percaya dengan informasi tentang pembayaran UKT yang diunggah oleh akun Instagram kampus?

*"Iya, karena itu akun resmi kampus. Kalau udah keluar info dari situ, baru saya anggap itu sah dan fix. Apalagi akun fakultas atau organisasi juga banyak yang repost dari situ."*

Henry juga menyampaikan hal serupa. Ia mengatakan bahwa ia tidak akan mempercayai informasi akademik kecuali berasal dari akun @uinsuskariauofficial.

*"Kalau bukan dari akun itu, saya masih ragu. Misalnya ada akun fakultas yang posting duluan, saya tetap tunggu dari @uinsuskariauofficial buat memastikan. Itu semacam sumber utama kita."*

Liza dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial menambahkan bahwa otoritas akun menjadi penentu kredibilitasnya.

*"Kalau info UKT dari sana, pasti benar. Karena yang kelola humas UIN sendiri. Kadang kita bisa lihat langsung di bio-nya tertulis resmi, dan link-nya juga ke web kampus."*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uswa menyebut bahwa dirinya sering melihat akun fakultas, organisasi mahasiswa, atau bahkan akun kelas me-repost unggahan UKT dari akun pusat tersebut, dan itu memperkuat kepercayaan terhadap keaslian kontennya.

*“Kalau mereka udah repost info itu, biasanya teman-teman langsung percaya. Soalnya memang semuanya ngambil dari satu sumber itu aja, yaitu IG kampus.”*

Devi menyebutkan bahwa meskipun kadang informasi datang terlambat, ia tetap mengandalkan akun @uinsuskariauofficial karena sifatnya otoritatif.

*“Meski infonya kadang telat, tapi kita tetap nunggu dari akun resmi. Karena takutnya kalau dari yang lain, bisa jadi belum resmi diumumkan.”*

Della dari Fakultas Dakwah mengamati bahwa akurasi dan otoritas akun membuatnya menjadi rujukan bersama di kalangan mahasiswa.

*“Bahkan dosen dan pegawai juga suka mengarahkan kita buat cek info dari akun itu. Jadi kalau infonya belum keluar di sana, kami masih nunggu.”*

Menurut Diva, yang aktif di organisasi kampus, kredibilitas akun ini bukan hanya karena logo dan bio-nya resmi, tapi juga karena keterkaitannya dengan sistem formal kampus.

*“Kita tahu yang megang itu Humas, dan itu satu jalur sama pihak rektorat. Jadi wajar kalau semua akun lain mengandalkan info dari situ juga.”*

Fakta bahwa akun-akun lain seperti akun fakultas, BEM, HMJ, atau kelas-kelas ikut menunggu atau me-repost konten dari akun @uinsuskariauofficial memperkuat bahwa akun ini menempati posisi sebagai sumber utama informasi kampus. Dalam komunikasi digital, pola ini disebut sebagai "konten pusat" yang menjadi rujukan dan disirkulasikan ulang oleh jaringan informasi sekunder.

#### 5.1.4 Kelengkapan Isi Informasi

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai struktur kelengkapan informasi yang diberikan oleh akun @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Apakah menurut Anda konten yang disampaikan sudah memuat semua informasi penting?

*“Menurut saya tidak selalu lengkap. Kadang hanya info singkat tanpa detail tambahan”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah menurut Anda konten yang disampaikan sudah memuat semua informasi penting?

*“Biasanya lengkap, apalagi kalau acara besar”*

Kemudian peneliti bertanya kepada liza, Apakah menurut Anda konten yang disampaikan sudah memuat semua informasi penting?

*“Informasinya rata-rata lengkap, sangat membantu”*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Apakah menurut Anda konten yang disampaikan sudah memuat semua informasi penting?

*“Cukup sering tidak lengkap, terutama pada kegiatan mendadak”*





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kemudian peneliti bertanya kepada Della, Apakah menurut Anda konten yang disampaikan sudah memuat semua informasi penting? .

*“Cukup lengkap, tapi masih ada beberapa postingan yang terlalu singkat”.*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kelengkapan informasi yang disajikan masih bersifat fluktuatif dan belum konsisten. Beberapa narasumber seperti Henry dan Liza menilai bahwa konten umumnya sudah lengkap, terutama untuk acara besar dan informasi rutin. Namun, narasumber lain seperti Rinda, Diva, dan Della menyoroti bahwa masih terdapat sejumlah konten yang tidak menyertakan informasi detail, khususnya untuk kegiatan mendadak atau pada unggahan yang terlalu singkat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan informasi yang memadai, masih diperlukan peningkatan dalam hal konsistensi penyajian informasi secara utuh dan rinci agar kebutuhan informasi pengikut akun dapat terpenuhi secara merata.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai informasi lanjutan yang diberikan oleh akun @uinsuskariauofficial apabila informasi yang diberikan sebelumnya ada perubahan. Peneliti bertanya kepada Devi, Menurut Anda, apakah akun ini konsisten memberikan info lanjutan jika terjadi perubahan jadwal atau teknis?

*“Mereka jarang memberi update lanjutan jika ada perubahan info”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Uswa, Menurut Anda, apakah akun ini konsisten memberikan info lanjutan jika terjadi perubahan jadwal atau teknis?

*“Kalau ada perubahan info, mereka cepat bikin update post atau story”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Menurut Anda, apakah akun ini konsisten memberikan info lanjutan jika terjadi perubahan jadwal atau teknis?

*“Kalau pun ada update, kadang tidak ditandai sebagai revisi atau pengganti”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Menurut Anda, apakah akun ini konsisten memberikan info lanjutan jika terjadi perubahan jadwal atau teknis?

*“Kalau ada update, pasti diposting ulang atau diperjelas di story”*

Berdasarkan penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa konsistensi akun @uinsuskariauofficial dalam memberikan informasi lanjutan saat terjadi perubahan jadwal atau teknis, dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan pengalaman dan persepsi di antara pengguna. Sebagian narasumber seperti Uswa dan Liza menilai akun tersebut cukup responsif dan sigap dalam memperbarui informasi melalui unggahan ulang atau story klarifikasi. Namun, narasumber lain seperti Devi dan Diva mengungkapkan bahwa akun ini jarang memberikan pembaruan atau tidak menandai informasi tersebut sebagai revisi, sehingga bisa menimbulkan kebingungan. Dengan demikian, meskipun ada upaya penyampaian informasi lanjutan, konsistensinya masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam penandaan atau penekanan bahwa informasi tersebut merupakan hasil revisi dari unggahan sebelumnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai informasi tambahan yang ada pada postingan @uinsuskariauofficial. Peneliti bertanya kepada Rinda, Apakah caption dilengkapi dengan tautan/link, QR code, atau media tambahan lainnya jika dibutuhkan?

*"Jarang pakai link atau QR code. Kalaupun ada, kadang tidak aktif".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Apakah caption dilengkapi dengan tautan/link, QR code, atau media tambahan lainnya jika dibutuhkan?

*"Pernah pakai link dan QR code, dan itu membantu".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Apakah caption dilengkapi dengan tautan/link, QR code, atau media tambahan lainnya jika dibutuhkan?

*"Ya, sering ada QR code dan link Google Form di caption".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Apakah caption dilengkapi dengan tautan/link, QR code, atau media tambahan lainnya jika dibutuhkan?

*"QR code jarang muncul. Link pun kadang tidak bisa diklik langsung"*

Kemudian peneliti bertanya kepada Della, Apakah caption dilengkapi dengan tautan/link, QR code, atau media tambahan lainnya jika dibutuhkan?

*"QR code dan link jarang terlihat di postingan".*

Dari penjelasan narasumber diatas, dapat disimpulkan bahwa penggunaan elemen tambahan tersebut masih belum optimal dan belum konsisten. Beberapa narasumber seperti Liza dan Henry mengakui bahwa penggunaan link dan QR code memang pernah dilakukan dan cukup membantu, terutama untuk kebutuhan pengisian formulir atau akses informasi lebih lanjut. Namun, sebagian besar narasumber seperti Rinda, Diva, dan Della menyatakan bahwa keberadaan media tambahan tersebut masih jarang dan bahkan ketika ada, sering kali tidak berfungsi secara efektif, misalnya link yang tidak aktif atau QR code yang tidak ditampilkan secara jelas. Oleh karena itu, perlu ada peningkatan dalam penyajian media tambahan sebagai pelengkap informasi, baik dari sisi frekuensi maupun kualitas penggunaannya, agar aksesibilitas dan kejelasan informasi di setiap unggahan semakin maksimal.

Peneliti bertanya kepada narasumber mengenai gaya penyampaian informasi akun @uinsuskariauofficial apakah memberi informasi yang lengkap. Peneliti bertanya kepada Rinda, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*"Lebih banyak ringkasan. Untuk info lengkap, saya harus tanya ke pihak lain".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Henry, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*"Cenderung lengkap, kecuali postingan yang mendadak".*

Kemudian peneliti bertanya kepada Liza, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

*“Postingan cenderung menyampaikan info menyeluruh, bukan sekadar headline”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Diva, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*“Terlalu banyak yang hanya headline tanpa penjelasan detail”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada uswa, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*“Postingannya rinci dan tidak menimbulkan pertanyaan tambahan”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Della, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*“Terlalu sering hanya menampilkan headline”.*

Kemudian peneliti bertanya kepada Devi, Menurut Anda, postingan akun ini lebih bersifat ringkasan atau menyampaikan informasi lengkap?

*“Postingan terlalu singkat, kurang menjelaskan alur kegiatan”*

Berdasarkan contoh kasus yang telah dijelaskan sebelumnya mengenai salah satu informasi yang dicari oleh mahasiswa adalah tentang pembayaran UKT. Peneliti bertanya kepada Rinda, Menurut kamu, apakah informasi tentang pembayaran UKT yang disampaikan di Instagram kampus sudah lengkap?

*“Menurut saya kurang lengkap. Biasanya cuma tanggal pembayaran aja. Tapi info kayak cara bayarnya lewat apa, terus kalau telat harus bagaimana, itu enggak dijelasin.”*

Peneliti bertanya kepada Henry, Apakah kamu pernah merasa bingung karena ada bagian informasi pembayaran UKT yang tidak disebutkan? Henry menjawab

*“Sering. Misalnya ada yang tanya, kalau belum bayar di tanggal itu, bisa diperpanjang atau enggak? Tapi di postingan IG-nya enggak pernah ada penjelasan kayak gitu.”*

Liza dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial juga mengatakan bahwa informasi yang diberikan bersifat sepotong-sepotong.

*“Info awal ada, tapi kelanjutannya enggak. Misalnya ada perubahan jadwal atau perpanjangan, itu kadang enggak dikasih tahu. Kita harus cari tahu sendiri.”*

Diva dari Fakultas Dakwah menambahkan bahwa informasi soal pengajuan keringanan UKT juga jarang disampaikan di Instagram.

*“Itu penting banget, tapi enggak pernah dibahas di IG kampus. Harusnya dijelaskan siapa aja yang bisa dapat keringanan, syaratnya apa, dan ke mana harus ajukan.”*

Peneliti bertanya kepada Uswa, Kalau kamu lihat postingan UKT di Instagram, apa yang menurut kamu masih kurang dari isi informasinya?

Uswa menjawab





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### © Hak cipta milik UIN Suska Riau

#### State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

*“Banyak yang enggak ditulis. Misalnya rekening pembayarannya, atau bukti pembayaran itu harus dikirim ke mana. Kita harus cari sendiri ke web atau tanya ke teman.”*

Devi juga menyampaikan pengalaman serupa. Waktu saya mau bayar UKT, saya bingung rekening tujuan kampus itu yang mana. Di IG enggak disebut, padahal itu info dasar. Akhirnya nunggu teman share dari web kampus.

Della menilai bahwa akun Instagram kampus hanya menyampaikan headline, tapi tidak menyertakan detail pendukung.

*“Harusnya mereka bikin satu rangkaian postingan, misalnya slide pertama tanggal, slide kedua prosedur, slide ketiga soal bantuan atau info penting lainnya. Sekarang cuma satu gambar penuh tulisan.”*

Menurut Riki dari Fakultas Psikologi, ketiadaan informasi pelengkap membuat mahasiswa merasa tidak yakin.

*“Saya pernah hampir enggak bayar tepat waktu karena enggak tahu jam akhir pembayaran. Di caption enggak ditulis. Padahal itu penting banget.”*

Sementara itu, Liza mengusulkan agar admin menambahkan tautan atau QR code ke laman resmi universitas atau SIAKAD.

*“Kalau mereka kasih link aktif di bio atau QR code di postingan, itu bisa bantu mahasiswa yang butuh informasi tambahan. Sekarang kita harus cari sendiri ke web, padahal kadang web kampus juga error.”*

Pengalaman para narasumber menunjukkan bahwa informasi pembayaran UKT yang dipublikasikan melalui akun Instagram @uinsuskariauofficial cenderung tidak disampaikan secara menyeluruh. Mahasiswa masih harus mencari informasi tambahan dari berbagai sumber lain untuk memahami konteks dan prosedur lengkapnya. Hal ini bertentangan dengan prinsip kelengkapan informasi yang seharusnya menjadi bagian dari komunikasi publik yang efektif.

## 5.2 Pembahasan

### 5.2.1 Mencari Informasi Terkini

Mahasiswa sebagai pengguna aktif media sosial memiliki kebutuhan yang tinggi terhadap informasi akademik, terutama yang bersifat mendesak dan rutin, seperti informasi pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT). Dalam konteks ini, akun Instagram @uinsuskariauofficial menempati posisi sebagai kanal informasi digital utama yang diakses oleh mahasiswa UIN Suska Riau. Namun, berdasarkan hasil wawancara dengan informan, ditemukan bahwa akses informasi terbaru dari akun ini tidak selalu terpenuhi secara optimal, baik dari segi waktu, bentuk penyajian, maupun keterperincian isi informasinya. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi media sosial sebagai pemenuh kebutuhan kognitif belum sepenuhnya tercapai, sebagaimana dijelaskan dalam teori Uses and Gratifications (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut narasumber, informasi mengenai pembayaran UKT kerap kali muncul secara mendadak dan dalam bentuk unggahan yang tidak komunikatif, yaitu hanya berupa gambar surat keputusan. Informasi tersebut memang tergolong resmi, namun mahasiswa harus membaca secara mandiri tanpa bantuan penjelasan kontekstual. Dalam kerangka U&G, kondisi ini menjelaskan bahwa meskipun pengguna secara aktif mencari media yang dapat memenuhi kebutuhannya, media tersebut belum tentu dapat memberikan kepuasan karena keterbatasan penyajian konten (Sari & Harahap, 2021). Hal ini mendorong mahasiswa mencari saluran informasi tambahan secara informal, seperti grup angkatan atau teman sekelas.

Gambar 5.1 Postingan berupa surat edaran



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial

Kebiasaan akun @uinsuskariauofficial yang hanya mengunggah informasi dalam bentuk gambar tanpa dukungan caption yang menjelaskan isi unggahan membuat mahasiswa kesulitan dalam memahami pesan yang disampaikan, apalagi jika unggahan tersebut blur atau terlalu panjang. Ketika pengguna tidak mendapatkan informasi yang lengkap dan mudah dicerna dari satu platform, maka mereka akan mencari pemenuhan informasi dari saluran lain yang lebih mudah diakses. Ini sesuai dengan penelitian Ramadhani dan Novitasari (2020) yang menyebutkan bahwa kebutuhan informasi yang tidak terpenuhi di media sosial resmi akan beralih ke jejaring komunikasi informal.

Gambar 5.2 Caption pada postingan yang tidak memberikan informasi



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sebagian besar narasumber menyatakan bahwa mereka menjadikan akun Instagram resmi UIN Suska sebagai referensi utama karena dianggap sebagai kanal yang terpercaya dan otoritatif. Namun, keterlambatan dalam pengunggahan informasi, khususnya mengenai waktu pembayaran UKT, menyebabkan munculnya ketidakpastian dalam bertindak. Hal ini memperlihatkan bahwa akses cepat terhadap informasi bukan hanya soal kepercayaan terhadap sumber, tetapi juga terkait ketepatan waktu distribusi pesan (Zahara & Rukmini, 2023). Dalam U&G, hal ini menyentuh pada aspek *utility*, yaitu bagaimana pengguna memilih media untuk mendukung tindakan tertentu—yang dalam hal ini adalah membayar UKT tepat waktu.

Ditemukan pula bahwa mahasiswa tidak sekadar menginginkan informasi bersifat pasif, tetapi menginginkan informasi yang bersifat *real-time*, responsif terhadap perubahan kebijakan, dan mudah dimengerti. Kebutuhan ini selaras dengan studi Saputri dan Harliantara (2020) yang menyatakan bahwa mahasiswa sebagai generasi digital membutuhkan media yang memberikan akses cepat terhadap informasi baru dan relevan, terutama yang menyangkut status akademik. Sayangnya, dalam konteks akun @uinsuskariauofficial, penyajian informasi yang tidak terstruktur dan kurang cepat menyebabkan kebutuhan tersebut tidak sepenuhnya terpenuhi.

Sebagian narasumber mengaku pernah mengalami keterlambatan dalam mengetahui masa akhir pembayaran UKT karena akun @uinsuskariauofficial mengunggah informasi tersebut hanya satu kali dan tanpa pengingat di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa frekuensi pengulangan pesan sangat penting dalam strategi komunikasi digital kampus. Sebuah penelitian oleh Fauziah dan Nurhadi (2021) menunjukkan bahwa penguatan informasi melalui pengulangan dan pengemasan visual yang menarik dapat meningkatkan daya serap informasi di kalangan mahasiswa.

Permasalahan lainnya adalah kurangnya fitur interaktif yang mendukung mahasiswa untuk memperoleh klarifikasi, seperti kolom komentar yang jarang ditanggapi atau tidak adanya tautan lanjutan ke sumber informasi yang lebih lengkap. Dalam konteks U&G, aspek interaksi ini berkaitan dengan kebutuhan integratif sosial dan eskapisme, di mana pengguna tidak hanya ingin menerima informasi, tetapi juga terlibat secara aktif dalam proses komunikasi (Rachmawati & Sari, 2020). Ketika akun resmi tidak menyediakan ruang dialog, mahasiswa merasa tidak mendapatkan kontrol atas informasi yang mereka butuhkan.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 5.3** Pertanyaan di kolom komentar tidak di respon



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Mahasiswa juga menyampaikan bahwa informasi yang diunggah seharusnya disesuaikan dengan karakteristik media sosial visual seperti Instagram, yang memungkinkan penggunaan carousel post, infografik, atau story pengingat. Ketika informasi hanya disampaikan satu kali dalam bentuk teks padat atau gambar hitam putih, maka potensi media sosial sebagai sarana komunikasi cepat dan efektif menjadi tidak optimal (Wijayanti & Setiawan, 2021). Hal ini memperkuat pentingnya pengelolaan media sosial institusional berbasis *audience need oriented*.

Dalam kaitannya dengan teori Uses and Gratifications, mahasiswa menunjukkan bahwa mereka menggunakan akun Instagram kampus untuk memenuhi kebutuhan akan informasi akademik, dan berharap informasi terbaru disampaikan dengan kecepatan, kelengkapan, dan keterbacaan. Ketika salah satu unsur tersebut tidak terpenuhi, maka terjadi ketimpangan antara ekspektasi pengguna dan kenyataan media, yang pada akhirnya menurunkan *media satisfaction* (Safitri & Zulkarnain, 2020).

Mahasiswa menginginkan informasi seperti tanggal pembayaran, durasi perpanjangan, prosedur teknis, dan informasi keringanan UKT disampaikan secara jelas dan langsung. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi publik digital harus disusun berdasarkan kerangka kebutuhan praktis pengguna, dan tidak hanya mengikuti pola formalitas administratif (Prasetyo & Hapsari, 2020). Ketika media sosial resmi gagal menyampaikan informasi secara praktis, maka efektivitas komunikasi digital institusional menjadi lemah.

Dalam konteks ini, mahasiswa sebagai audiens aktif tidak hanya mencari informasi yang *baru*, tetapi juga mudah ditemukan dan mudah dipahami. Ketika



informasi tersebut muncul secara tidak terjadwal, hanya sekali unggah, atau tanpa pengulangan, maka nilai informatifnya menjadi rendah. Hal ini sesuai dengan temuan Arifah dan Lubis (2023) yang menekankan pentingnya ritme dan konsistensi distribusi konten dalam menjaga efektivitas penyebaran informasi di media sosial institusional.

Ketika akun Instagram resmi tidak menyajikan informasi dengan frekuensi dan penjelasan yang cukup, mahasiswa mengalami kebingungan yang berdampak pada pengambilan keputusan akademik. Hal ini menurunkan kepercayaan terhadap efektivitas kanal digital resmi kampus. Studi dari Fajri dan Yusriana (2021) menyebut bahwa kecepatan dan kontinuitas informasi memengaruhi persepsi kredibilitas kanal institusi di mata mahasiswa.

Perlu dicatat bahwa informasi akademik seperti pembayaran UKT bersifat siklus tetap dan sangat penting, sehingga penyampaian tidak boleh bersifat insidental atau satu arah. Dalam kerangka teori U&G, audiens memanfaatkan media sosial resmi tidak hanya untuk mendapatkan informasi, tetapi juga untuk memverifikasi, mengklarifikasi, dan membandingkan informasi yang beredar (Yusuf & Pramudya, 2022).

Keterbatasan akses terhadap informasi terbaru di akun resmi membuat mahasiswa cenderung mengandalkan sumber informal seperti grup angkatan, yang seringkali tidak menjamin akurasi. Hal ini menunjukkan adanya migrasi pemenuhan gratifikasi karena kanal resmi gagal memenuhi ekspektasi dasar informasi (Ramadhani & Novitasari, 2021).

Idealnya, media sosial institusi pendidikan tinggi berfungsi sebagai media literasi digital, bukan sekadar papan pengumuman digital. Saat mahasiswa harus menebak-nebak isi unggahan atau mencari kejelasan di tempat lain, berarti media tersebut tidak menjalankan fungsinya secara optimal (Sutriani & Anwar, 2021).

Banyak narasumber juga mengharapkan adanya fitur tambahan seperti link ke laman resmi, QR code, atau penjelasan melalui live session atau story tanya-jawab. Dalam studi Mulyati dan Ardiansyah (2021), disebutkan bahwa institusi yang aktif menggunakan media sosial interaktif memiliki tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi dibanding institusi yang hanya bersifat satu arah.

Berdasarkan teori Uses and Gratifications, informasi yang tidak hanya cepat tetapi juga lengkap, jelas, dan langsung aplikatif akan lebih memenuhi kebutuhan kognitif pengguna, khususnya pada konteks mahasiswa yang mencari informasi akademik praktis (Katz et al., 1973; Andriyani & Suryadi, 2020).

Dalam konteks penggunaan Instagram kampus, mahasiswa cenderung lebih puas terhadap akun yang menyediakan pengingat berkala, visual menarik, dan caption informatif. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Putri dan Hadiansyah (2021), yang menemukan bahwa interaksi mahasiswa dengan media sosial kampus sangat dipengaruhi oleh kualitas konten dan kedalaman informasi.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan demikian, meskipun akun @uinsuskariauofficial telah menjadi sumber informasi utama yang kredibel, fungsinya sebagai media pemenuh kebutuhan informasi mahasiswa belum maksimal jika tidak mampu menyediakan informasi terbaru dengan format yang tepat. Penyajian informasi harus disesuaikan dengan karakteristik media sosial dan kebutuhan generasi digital (Azzahra, 2022).

Menurut Whiting dan Williams (2013), penggunaan media sosial untuk tujuan informasi menjadi motivasi dominan dibanding hiburan dalam konteks akademik. Temuan ini selaras dengan kondisi di UIN Suska Riau, di mana mahasiswa lebih aktif mengakses konten yang bersifat penting dan mendesak, seperti pendaftaran KKN atau pengumuman dari rektorat seperti perpanjangan UKT atau perpanjangan validasi wisuda.

Dalam wawancara dengan Liza dan Henry, disebutkan bahwa informasi dari akun kampus bahkan bisa lebih cepat dari grup WhatsApp mahasiswa. Ini menunjukkan bahwa media sosial resmi kampus berfungsi lebih dari sekadar penyebar informasi, tetapi juga sebagai alat komunikasi real-time antara kampus dan mahasiswanya.

**Gambar 5.4** Informasi dari instagram lebih cepat daripada whatsapp



Sumber: Peneliti 2025

Sebaliknya, ada juga narasumber seperti Rinda yang menyatakan sangat jarang membuka akun tersebut. Fenomena ini dapat dijelaskan melalui asumsi dalam teori Uses and Gratification bahwa media akan digunakan hanya ketika dirasa relevan dan bermanfaat oleh individu (Wakas et al., n.d.).

Mahasiswa seperti Diva dan Uswa yang hanya membuka akun seminggu sekali menunjukkan adanya segmentasi pengguna aktif dan pasif. Pengguna aktif mencari informasi secara langsung, sedangkan pengguna pasif hanya mengetahui update lewat story teman atau repost konten akun tersebut.

Akun @uinsuskariauofficial juga memanfaatkan fitur Stories dan Highlight untuk menyampaikan informasi akademik secara ringkas dan menarik.



Dalam studi oleh Saurik et al. (2019), fitur visual seperti ini terbukti meningkatkan keterlibatan dan efektivitas dalam penyebaran informasi.

Namun, tidak semua mahasiswa memanfaatkan fitur-fitur tersebut secara optimal. Ketidaktertarikan atau ketidaktahuan tentang fitur kampus di Instagram bisa menjadi penghambat dalam proses pencarian informasi terkini. Hal ini menuntut edukasi lebih lanjut dari pihak kampus terkait fungsi-fungsi digital tersebut.

Instagram kampus telah menunjukkan ciri khasnya sebagai sumber informasi terpercaya melalui penyajian visual, penggunaan bahasa formal, dan konsistensi dalam memposting konten yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa.

Mahasiswa cenderung mencari informasi dengan cepat dan tidak berbelit. Oleh karena itu, desain informasi yang singkat, informatif, dan visual sangat penting. Penelitian Umaroh et al. (2023) menegaskan bahwa pesan yang sederhana namun tepat sasaran lebih efektif menjangkau pengguna media sosial.

Kesimpulannya, indikator *mencari informasi terbaru* pada teori Uses and Gratifications hanya akan terpenuhi jika akun resmi universitas mampu menyediakan informasi akademik secara tepat waktu, jelas, berulang, dan mudah diakses. Tanpa strategi komunikasi yang terstruktur, akun tersebut berisiko kehilangan fungsinya sebagai sumber utama informasi, meskipun masih diakui secara formal (Zahara & Rukmini, 2023).

### 5.2.2 Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi merupakan unsur utama dalam efektivitas komunikasi media sosial. Dalam konteks akun Instagram @uinsuskariauofficial, mahasiswa menyampaikan bahwa bahasa yang digunakan cukup komunikatif namun beberapa kali caption terlalu panjang. Dalam teori Uses and Gratifications, ini menyentuh kebutuhan kognitif pengguna untuk memahami pesan dengan cepat dan efisien (Putri & Hadiansyah, 2021).

Narasumber seperti Rinda dan Diva menyampaikan bahwa caption yang panjang membuat mereka harus membaca berulang kali untuk memahami maksudnya. Panjangnya teks di media sosial sering kali membuat audiens kehilangan fokus, apalagi jika tidak disusun secara sistematis (Fajri & Yusriana, 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Gambar 5.5** Penjelasan di caption yang panjang

Disukai oleh rizkaauliatrisna\_ dan lainnya

**uinsuskariauofficial** UIN Suska Riau kembali menerima kunjungan tamu internasional, kali ini datang dari University of China. Bertempat di Ruang Rapat Pimpinan Rektorat lantai 4, Wakil Rektor I, II dan III didampingi seluruh Dekan dan Ketua Lembaga di UIN Suska Riau menyambut Prof. Wen Haiming, Ph.D ( Prof pembimbing Ph.D Fakultas Filsafat Renmin University of China), Sabtu (25/02/2023). Turut hadir bersamanya Novi Basuki, LL. MM selaku Intelaktual muda Indonesia, Senat STAB Maitreyawira Pekanbaru, Hosan. S.sos. MM, Wakil ketua Bidang Akademik dan Hubungan LN, Sonika, SE. S.Ag., M.Pd, Ketua Yayasan Prajna Harmonis/PP IT DPD Kepri-Riau, Kasino, M.Ed, Sekretaris jendral Prajna Harmonis Batam Rusmaini, M.Ed, ketua 1 yayasan prajnamitra Maitreyawira pekanbaru , Eric Wijaya, sekretaris yayasan Prajnamitra Maitreya Pekanbaru, Tohan, SE, MM.

Wakil Rektor I UIN Suska Riau, Prof. Dr. H. Helmiati, M.Ag dalam sambutannya menyampaikan ucapan selamat datang kepada rombongan University of China. "UIN Suska Riau sangat menyambut baik kedatangan rombongan Prof. Wen Haiming, Ph.D ( Prof, pembimbing Ph.D beserta rombongan. Kami sangat membuka peluang dan siap bekerjasama dengan berbagai institusi maupun organisasi baik di dalam negeri maupun luar negeri. Kerjasama tersebut dapat dilakukan dalam bidang pendidikan dan pembelajaran, riset dan publikasi serta pengabdian pada masyarakat" tegasnya.

Selain itu, Prof Helmiati, M.Ag juga memperkenalkan sekilas tentang sejarah dan prestasi UIN Suska Riau. Kunjungan yang berlangsung cukup hangat ini juga diisi dengan diskusi yang dipandu langsung oleh Wakil Rektor III, Prof, Edi Erwan, S.Pt, M.Sc, Ph.D. Dari hasil diskusi ini ada beberapa poin yang memungkinkan untuk dilakukan kerjasama diantaranya: student exchange, lecturers exchange, joint seminar, sport term students exchange, material exchange, visiting lecturers program.

Ikuti Informasi UIN Suska Riau di :  
 Situs web : [uin-suska.ac.id](http://uin-suska.ac.id)  
 Instagram : [@uin.suskariau](https://www.instagram.com/uin.suskariau)  
 Facebook : Uin Suska Riau  
 YouTube : Official UIN Suska Riau

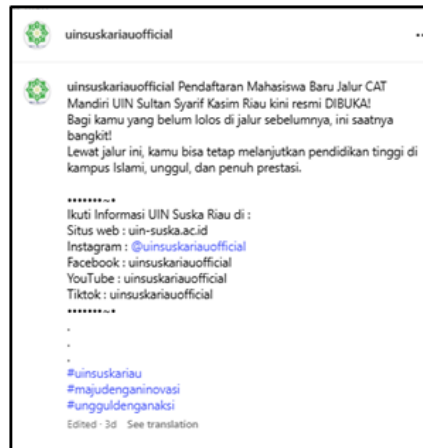
Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial

Sebaliknya, Henry dan Liza menyatakan bahwa bahasa yang digunakan cukup tepat, tidak terlalu formal namun tetap profesional. Ini menunjukkan bahwa akun @uinsuskariauofficial sudah cukup berhasil menyesuaikan gaya komunikasi institusional ke dalam gaya digital (Saputri & Harliantara, 2020).

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.6 Bahasa yang digunakan mudah dimengerti



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Bahasa yang dipilih dapat mempengaruhi persepsi audiens terhadap kejelasan dan otoritas informasi. Dalam konteks mahasiswa, bahasa yang terlalu resmi berpotensi menjauhkan pesan dari audiens utama, sedangkan bahasa yang terlalu santai dapat mengurangi kredibilitas institusi (Sari & Andika, 2022).

Kejelasan informasi tidak hanya bergantung pada bahasa, tetapi juga konteks isi. Beberapa narasumber seperti Della dan Devi mengaku bingung saat menerima informasi lomba atau kegiatan karena tidak ada detail teknis, seperti link pendaftaran atau tenggat waktu (Rachmawati & Sari, 2020).

Kasus narasumber yang keliru memahami waktu kegiatan karena hanya tertulis hari tanpa tanggal menunjukkan bahwa penyampaian informasi belum konsisten dalam menyertakan detail. Dalam komunikasi digital, detail praktis sangat penting untuk menghindari ambiguitas (Arifah & Lubis, 2023).

Gambar 5.7 Tidak ada kejelasan kegiatan terbuka untuk umum



Sumber: Instagram @uinsuskaofficial 2025



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Narasumber seperti Uswa dan Liza menyebut bahwa mereka tidak mengalami kebingungan, yang menunjukkan bahwa persepsi kejelasan informasi bisa bervariasi tergantung pada kebiasaan digital dan tingkat literasi media mahasiswa (Zahara & Rukmini, 2023).

Dalam teori Uses and Gratifications, keberhasilan media sosial dalam memenuhi kebutuhan kognitif sangat dipengaruhi oleh bagaimana informasi dikemas, bukan hanya apa yang disampaikan (Katz et al., 1973; Ramadhani & Novitasari, 2021).

Visualisasi konten juga memainkan peran penting dalam menunjang kejelasan informasi. Henry, Liza, dan Uswa mengaku visual sangat membantu, terutama bila menggunakan infografis. Infografis diketahui dapat meningkatkan retensi informasi dan memperjelas struktur pesan (Fauziah & Nurhadi, 2021).

Gambar 5.8 Visual yang menarik pada postingan



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Namun, beberapa narasumber seperti Diva dan Della mengeluhkan ukuran font yang kecil, warna tulisan yang kontras, atau desain yang terlalu ramai. Visual yang buruk justru menurunkan pemahaman dan efektivitas komunikasi media (Wijayanti & Setiawan, 2021).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam konteks media sosial, desain visual yang buruk tidak hanya mengganggu estetika, tapi juga memengaruhi aksesibilitas informasi. Jika pengguna harus memperbesar atau mengedit gambar hanya untuk memahami isi pesan, berarti desain tidak efektif (Mulyati & Ardiansyah, 2021).

**Gambar 5.9** Warna teks yang terlalu kontras sehingga sulit dibaca



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Informasi UKT adalah salah satu jenis konten yang seharusnya disampaikan dengan sangat jelas dan sistematis. Namun, seperti yang dikatakan Rinda dan Liza, unggahan berupa gambar surat tanpa penjelasan tambahan sering menimbulkan kebingungan (Safitri & Zulkarnain, 2020).

Caption yang hanya menulis silakan cek informasi pembayaran UKT”dianggap tidak informatif. Dalam strategi komunikasi publik, keterangan tambahan harus disesuaikan dengan perilaku digital target audiens yang menginginkan informasi cepat dan langsung (Prasetyo & Hapsari, 2020).

Narasumber juga mengungkapkan bahwa caption tidak menjelaskan siapa saja yang wajib membayar, apakah ada perpanjangan, atau info keringanan UKT. Ini memperlihatkan kurangnya *contextual framing* dalam penyampaian pesan (Rachman & Hidayat, 2021).

Beberapa narasumber seperti Diva dan Liza juga pernah mengalami kesalahan persepsi karena informasi hanya disampaikan sebagian, dan klarifikasinya muncul di story atau postingan lain. Hal ini menunjukkan kurangnya sinkronisasi antar-postingan (Fajri & Yusriana, 2021).

Salah satu poin penting dalam teori U&G adalah bahwa media yang berhasil memenuhi kebutuhan informasi adalah media yang mampu mengurangi usaha pengguna dalam menafsirkan pesan (Sutriani & Anwar, 2021). Dalam hal ini, akun kampus masih memerlukan peningkatan.

Penyampaian informasi akademik sebaiknya menggunakan struktur yang hierarkis dan visual, seperti bullet point, carousel, atau penekanan dengan warna/ikon untuk menghindari salah tafsir (Andriyani & Suryadi, 2020).

Ketika informasi disampaikan terlalu padat dan tanpa pengantar kontekstual, mahasiswa harus berusaha ekstra untuk memahami pesan. Ini

berlawanan dengan prinsip media digital, yang seharusnya mempermudah akses dan pemahaman informasi (Fajri & Yusriana, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa meskipun akun @uinsuskariauofficial sudah cukup berhasil menggunakan gaya bahasa yang netral dan visual menarik, ketidaklengkapan keterangan, desain berlebihan, dan struktur informasi yang tidak sistematis masih menjadi kendala dalam kejelasan pesan (Zahara & Rukmini, 2023).

Maka, sesuai teori Uses and Gratifications, kebutuhan mahasiswa terhadap informasi yang jelas, singkat, visual, dan langsung dapat ditindaklanjuti belum sepenuhnya dipenuhi oleh akun Instagram @uinsuskariauofficial. Perlu adanya peningkatan pada struktur caption, desain visual, dan penyusunan narasi yang lebih kontekstual dan ringkas (Katz et al., 1973; Sari & Harahap, 2021).

### 5.2.3 Kredibilitas Sumber

Dalam konteks teori Uses and Gratifications, kredibilitas sumber merupakan faktor penting yang menentukan apakah suatu media sosial dipilih dan digunakan oleh audiens untuk memenuhi kebutuhannya. Mahasiswa UIN Suska Riau menyebut akun @uinsuskariauofficial sebagai kanal utama untuk mengetahui informasi penting kampus, termasuk pembayaran UKT (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973; Sari & Harahap, 2021).

Kredibilitas akun ini diperoleh dari statusnya sebagai akun resmi institusi yang dikelola langsung oleh Humas UIN Suska Riau. Seperti yang dijelaskan oleh Fajri dan Yusriana (2021), status formal sebuah akun berperan besar dalam membentuk kepercayaan audiens, terutama di lingkungan pendidikan tinggi.

**Gambar 5.10** Keterangan akun @uinsuskariau yang dikelola oleh Humas Uin Suska



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Narasumber seperti Henry dan Uswa menyebut bahwa mereka hanya menganggap informasi benar-benar valid jika bersumber dari akun ini. Sikap ini menunjukkan tingginya otoritas simbolik yang dimiliki akun @uinsuskariauofficial sebagai sumber primer informasi kampus (Zahara & Rukmini, 2023).



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akun-akun lain seperti BEM, fakultas, dan kelas bahkan menjadikan akun ini sebagai pusat distribusi ulang informasi, yang kemudian mereka repost ke kanal masing-masing. Dalam sistem komunikasi digital, ini disebut sebagai konten pusat yang menciptakan efek jaringan luas (Saputri & Harliantara, 2020).

**Gambar 5.11** Postingan @uinsuskariauofficial di re-post oleh akun lain



Sumber: Dokumentasi peneliti 2025

Menurut Putri dan Hadiansyah (2021), tingkat kredibilitas suatu akun media sosial publik tergantung pada konsistensi penyampaian pesan, akurasi isi, dan koneksi langsung dengan sumber resmi, yang semuanya dimiliki oleh akun @uinsuskariauofficial.

Namun demikian, kredibilitas simbolik tidak otomatis menjamin kepuasan informasi. Beberapa narasumber menyebut bahwa meskipun mereka percaya terhadap akun ini, mereka tetap sering merasa tidak puas karena informasi disampaikan terlambat atau tidak lengkap (Rachmawati & Sari, 2020).

Devi dan Liza misalnya, menyatakan bahwa mereka tetap mencari informasi tambahan dari web kampus atau grup angkatan meskipun info sudah keluar di akun resmi. Ini mengindikasikan adanya gap antara kepercayaan dan kepuasan informasi, yang dapat menurunkan efektivitas media (Fauziah & Nurhadi, 2021).

Dalam teori U&G, audiens memilih media yang mampu memenuhi harapan mereka secara maksimal. Jika kredibilitas hanya bersifat simbolik tetapi tidak didukung oleh isi konten yang kaya dan relevan, maka media sosial resmi akan kehilangan *media loyalty* (Sutriani & Anwar, 2021).

Narasumber juga menyatakan bahwa ketika akun resmi lambat mengunggah informasi UKT, mereka merasa tidak punya pegangan utama dan harus mengandalkan sumber lain. Padahal, peran utama akun ini adalah menjadi media klarifikasi dan referensi akhir (Ramadhani & Novitasari, 2021).

Penundaan unggahan, caption yang minim, serta tidak adanya *update* atau pengingat membuat kredibilitas informasi tidak berjalan optimal meskipun sumbernya dipercaya. Hal ini memperkuat argumen Arifah dan Lubis (2023) bahwa kredibilitas formal harus didukung oleh kredibilitas fungsional.

Dalam media digital, kredibilitas tidak hanya dibangun lewat nama institusi, tetapi juga dari performa manajemen konten. Keterlambatan, kesalahan, dan visual yang membingungkan akan merusak kredibilitas jangka panjang (Prasetyo & Hapsari, 2020).

Narasumber juga menyebut bahwa akun ini jarang menanggapi komentar atau tidak menyediakan tautan lebih lanjut, padahal menurut Sari dan Andika (2022), responsif terhadap audiens adalah bagian dari kredibilitas relasional di media sosial.

Dalam teori U&G, kredibilitas sumber tidak hanya mengundang audiens untuk mengakses informasi, tetapi juga memengaruhi keputusan dan tindakan nyata, seperti membayar UKT tepat waktu. Ketika informasi tidak cukup jelas, mahasiswa bisa salah ambil langkah (Rachman & Hidayat, 2021).

Hal ini terlihat dari kasus Henry yang mengira batas pembayaran UKT hari Minggu, padahal sebenarnya Sabtu, karena kurangnya penegasan di caption. Kesalahan minor seperti ini bisa berdampak besar pada tindakan administratif mahasiswa (Mulyati & Ardiansyah, 2021).

Mahasiswa yang tetap menggunakan akun ini sebagai referensi utama menunjukkan bahwa kredibilitas tetap melekat, tetapi tingkat utilitas kontennya masih perlu ditingkatkan. Akun resmi tidak hanya dituntut *trustworthy*, tapi juga *useful* (Safitri & Zulkarnain, 2020).

Terkait itu, beberapa narasumber berharap akun ini menyajikan pengingat atau reminder, menambahkan FAQ mini, atau highlight khusus untuk informasi penting yang bersifat berkala seperti UKT. Strategi ini terbukti meningkatkan kepercayaan dan keterlibatan pengguna (Andriyani & Suryadi, 2020).

Akun kampus yang kredibel harus memosisikan diri bukan hanya sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai fasilitator keputusan akademik mahasiswa. Maka, isi kontennya harus strategis dan menyentuh kepentingan nyata pengguna (Fajri & Yusriana, 2021).

Mahasiswa juga mengharapkan adanya visual yang mendukung kredibilitas, seperti logo institusi, tautan aktif, dan penggunaan format visual standar. Visual yang konsisten dan profesional akan memperkuat persepsi kepercayaan (Wijayanti & Setiawan, 2021).

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 5.12 Tautan di caption postingan @uinsuskariauofficial



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Berdasarkan hasil ini, akun @uinsuskariauofficial telah memiliki modal kredibilitas yang kuat, tetapi belum sepenuhnya digunakan untuk membangun relasi jangka panjang dengan audiens. Kredibilitas bukan hanya tentang keaslian, tetapi juga tentang konsistensi dan nilai guna konten (Zahara & Rukmini, 2023).

Maka dari itu, dalam kerangka teori Uses and Gratifications, akun ini sudah dipercaya, tetapi belum sepenuhnya memuaskan. Untuk mempertahankan kredibilitas di era digital, media sosial institusi harus responsif, informatif, dan relevan dengan kebutuhan praktis pengguna (Katz et al., 1973; Sari & Harahap, 2021).

#### 5.2.4 Kelengkapan Isi Informasi

Kelengkapan informasi merupakan salah satu indikator penting dalam teori Uses and Gratifications, khususnya dalam memenuhi kebutuhan kognitif pengguna terhadap informasi yang utuh dan dapat langsung ditindaklanjuti (Katz, Blumler, & Gurevitch, 1973; Ramadhani & Novitasari, 2021). Dalam konteks akun Instagram @uinsuskariauofficial, kelengkapan informasi masih menjadi isu yang cukup signifikan.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa narasumber seperti Rinda dan Diva menyatakan bahwa unggahan informasi dari akun resmi kampus tidak selalu mencantumkan detail penting, terutama pada konten yang bersifat mendadak. Hal ini menandakan bahwa struktur penyampaian informasi belum sepenuhnya sistematis (Putri & Hadiansyah, 2021).

Sebaliknya, Henry dan Liza menyebutkan bahwa informasi umumnya cukup lengkap, terutama saat mengumumkan kegiatan besar. Ini menunjukkan



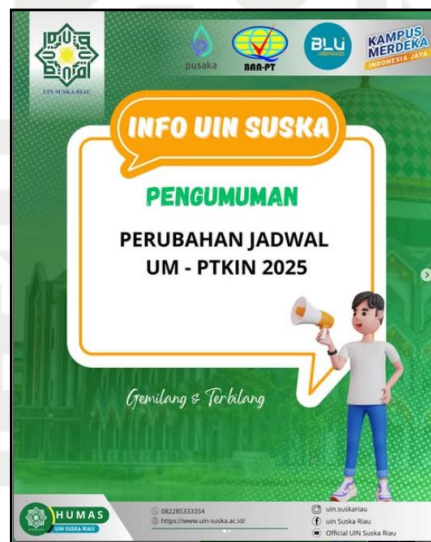
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bahwa kelengkapan informasi masih fluktuatif tergantung jenis kegiatan, bukan berdasarkan standar penyampaian yang konsisten (Sutriani & Anwar, 2021).

Dalam komunikasi digital, konsistensi dalam struktur penyampaian pesan sangat dibutuhkan agar audiens bisa membentuk ekspektasi. Ketidakkonsistenan dalam menyampaikan informasi dapat membuat mahasiswa kebingungan dalam memahami alur administrasi kampus (Fajri & Yusriana, 2021).

Informasi lanjutan saat terjadi perubahan jadwal juga menjadi bagian dari kelengkapan informasi. Devi menyebut akun ini jarang memberi pembaruan, sementara Uswa menilai mereka cukup cepat melakukan update. Hal ini memperlihatkan persepsi kelengkapan informasi dipengaruhi pengalaman personal pengguna (Arifah & Lubis, 2023).

**Gambar 5.13** Konfirmasi perubahan jadwal kegiatan



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial 2025

Salah satu masalah yang muncul adalah tidak adanya penandaan yang jelas saat informasi diperbarui. Diva menyampaikan bahwa revisi kadang tidak disebutkan sebagai revisi. Menurut Mulyati dan Ardiansyah (2021), pembaruan informasi tanpa klarifikasi justru membuka ruang kesalahan persepsi.

Penggunaan elemen tambahan seperti link dan QR code juga termasuk dalam dimensi kelengkapan informasi. Narasumber seperti Rinda, Della, dan Diva menyebut elemen ini jarang muncul atau tidak berfungsi dengan baik, padahal sangat membantu untuk mengakses informasi lebih lanjut (Fauziah & Nurhadi, 2021).

Sebaliknya, Liza dan Henry mengaku pernah melihat link dan QR code di caption yang cukup membantu. Ketidakkonsistenan dalam pemanfaatan fitur media tambahan membuat aksesibilitas informasi menjadi tidak merata bagi semua pengikut akun (Zahara & Rukmini, 2023).

Dalam komunikasi publik digital, tautan aktif, QR code, dan dokumen pelengkap merupakan standar penyampaian informasi agar pesan yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

disampaikan tidak hanya bersifat “headline”, tetapi juga menyertakan “body” yang substansial (Prasetyo & Hapsari, 2020).

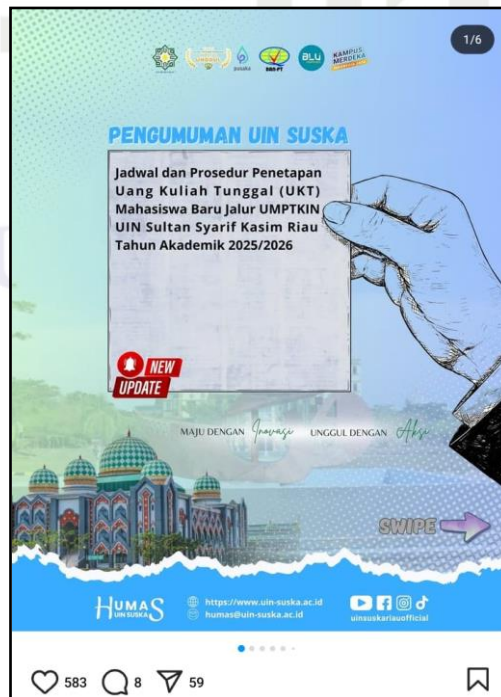
Mengenai gaya penyampaian, sebagian besar narasumber menganggap akun @uinsuskariauofficial lebih sering menampilkan ringkasan, bukan penjelasan lengkap. Hal ini bertentangan dengan prinsip komunikasi efektif, di mana kompleksitas pesan harus disesuaikan dengan kepentingan audiens (Sari & Harahap, 2021).

Narasumber seperti Rinda, Della, dan Devi mengungkapkan bahwa mereka perlu mencari sumber lain untuk melengkapi informasi dari akun Instagram kampus. Ini menunjukkan bahwa media sosial institusi belum sepenuhnya mandiri dalam memenuhi kebutuhan informasi audiens (Ramadhani & Novitasari, 2021).

Padahal, kebutuhan informasi terkait UKT bersifat administratif dan krusial, sehingga menyampaikan informasi yang sepotong-sepotong dapat menimbulkan konsekuensi serius bagi mahasiswa. Hal ini memperkuat pentingnya kelengkapan informasi sebagai syarat literasi digital institusional (Safitri & Zulkarnain, 2020).

Selain soal isi, format penyampaian informasi juga berperan penting. Della menyarankan agar akun kampus menyusun informasi dalam format carousel, misalnya slide pertama berisi tanggal, slide kedua prosedur, slide ketiga untuk bantuan. Ini terbukti lebih komunikatif dalam studi visual media kampus (Wijayanti & Setiawan, 2021).

**Gambar 5.14** format carousel pada postingan @uinsuskariauofficial



Sumber: Instagram @uinsuskariauofficial

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Uswa dan Liza menganggap beberapa informasi sudah cukup rinci, tetapi tidak semua mahasiswa memiliki waktu dan kebiasaan membaca panjang. Oleh karena itu, media sosial institusi harus menyusun kontennya berdasarkan kebiasaan konsumsi digital mahasiswa (Sutriani & Anwar, 2021).

Ketika informasi tidak lengkap atau terlalu singkat, mahasiswa cenderung menambal sendiri dengan interpretasi pribadi atau bertanya ke pihak lain. Ini memperlihatkan fungsi sosial media tidak tercapai sebagai sumber informasi utama (Putri & Hadiansyah, 2021).

Oleh karena itu, meskipun akun ini diakui resmi dan dipercaya, kelengkapan kontennya belum memenuhi harapan informasi mahasiswa. Mahasiswa masih harus mencari klarifikasi, melengkapi sendiri, atau menunda tindakan administratif karena minimnya informasi rinci (Zahara & Rukmini, 2023).

Kesimpulannya, untuk dapat memenuhi indikator kelengkapan informasi dalam teori Uses and Gratifications, akun Instagram @uinsuskariauofficial perlu meningkatkan konsistensi struktur konten, keberadaan informasi lanjutan, media pelengkap, dan gaya penyampaian yang sistematis agar benar-benar mampu menjadi media informasi yang efektif dan efisien (Fajri & Yusriana, 2021).