

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendidikan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, yang mampu berkontribusi pada kemajuan bangsa. Dalam konteks ini, fasilitas dan layanan yang disediakan oleh lembaga pendidikan menjadi elemen krusial yang mendukung proses belajar mengajar. Fasilitas dan layanan yang memadai tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik mahasiswa, tetapi juga berfungsi sebagai stimulasi untuk meningkatkan motivasi dan keterlibatan mereka dalam kegiatan akademik (Andini & Septikasari, 2019). Fasilitas yang modern, nyaman, dan memadai, seperti ruang perkuliahan dengan berbagai fasilitas dan layanan yang ada, menciptakan lingkungan belajar yang kondusif. Namun, penting untuk diingat bahwa kualitas pengelolaan dan pemanfaatan fasilitas tersebut pun menjadi hal yang dipertimbangkan (Siburian et al., 2024). Sehingga dibutuhkan pemahaman yang baik tentang fasilitas dan layanan ini, dimana hal ini memungkinkan mahasiswa untuk memanfaatkan sumber daya yang ada secara optimal (Andini & Septikasari, 2019).

Sejalan dengan yang disampaikan oleh Suliyanthini & Noerharyono, (2019) bahwa pemahaman seseorang terhadap suatu objek akan memengaruhi tindakan yang akan dilakukan. Oleh karena itu, pemahaman mahasiswa mengenai fasilitas dan layanan kampus memainkan peran krusial dalam menunjang pengalaman akademik yang berkualitas serta mendukung pencapaian kebutuhan akademik dan non-akademik mereka secara optimal. Pemahaman ini tidak hanya mencakup pengetahuan dasar tentang ketersediaan fasilitas, tetapi juga keterampilan dalam mengakses, memahami fungsi, dan memanfaatkan layanan tersebut secara efektif sesuai dengan kebutuhannya (Bell, 2022). Analisis pemahaman mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan ini dapat dilakukan menggunakan kerangka teori Taksonomi Bloom, khususnya pada ranah kognitif pemahaman (*understanding*). Sebagai contoh, penelitian oleh Hulukati & Djibrin, (2018) yang mengkaji pemahaman mahasiswa Prodi S1 Pendidikan Tata Busana Universitas Negeri Malang angkatan 2017 dalam penggunaan sistem informasi akademik (Siakad), yang juga menggunakan kerangka teori Taksonomi Bloom untuk mengukur pemahaman mahasiswa tersebut. Ranah kognitif pemahaman (*understanding*) yang mencakup beberapa indikator yang relevan, seperti menafsirkan (*interpreting*), mencontohkan (*exemplifying*), mengklasifikasikan (*classifying*), merangkum (*summarizing*), menyimpulkan (*inferring*), membandingkan (*comparing*), dan menjelaskan

(*explaining*) (Wilson, 2016). Sehingga pengukuran berdasarkan indikator-indikator tersebut dapat melihat tingkat pemahaman mahasiswa. Tingkat pemahaman yang tinggi terhadap fasilitas dan layanan kampus membuat mahasiswa cenderung lebih mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mendukung proses pembelajaran mereka. Sebaliknya, kurangnya pemahaman dapat menyebabkan sumber daya tersebut tidak dimanfaatkan secara optimal yang mengakibatkan potensi manfaat yang seharusnya dapat diperoleh menjadi terbatas (Bell, 2022).

Pemahaman mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan di lingkungan Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Jambi memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan proses pembelajaran. Namun demikian, berdasarkan indikasi awal pra-penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa pemanfaatan berbagai fasilitas belum sepenuhnya optimal. Beberapa mahasiswa tampak belum memahami secara menyeluruh prosedur, fungsi, dan keberagaman fasilitas maupun layanan yang tersedia. Kondisi ini menandakan adanya celah dalam penyampaian informasi yang efektif. Meskipun fasilitas dan layanan telah disediakan, kurangnya eksposur informasi yang tepat berpotensi menyebabkan pemanfaatan yang belum maksimal. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi penyebaran informasi yang lebih terstruktur dan sistematis agar mahasiswa dapat mengakses dan memahami fasilitas serta layanan tersebut dengan lebih baik. Strategi ini dapat melibatkan penggunaan media digital, sosialisasi langsung, maupun kombinasi keduanya untuk meningkatkan efektivitas komunikasi. Hal ini sejalan dengan temuan Purnamasari, (2022) yang menunjukkan bahwa pemahaman yang baik melalui sosialisasi dapat mendorong pemanfaatan layanan secara optimal.

Penyampaian informasi yang efektif sangat berperan penting dikalangan mahasiswa. Proses penyampaian informasi yang efektif tersebut dipengaruhi oleh media atau sarana yang kita gunakan. Sehingga efektivitas media sosial sebagai sarana penyampaian informasi di kalangan mahasiswa sangatlah penting (Sihombing, 2020). Selain itu, sosial media memiliki karakteristik unik yaitu memungkinkan penciptaan dan penyebaran konten yang dihasilkan oleh pengguna (*user-generated content*), interaktivitas tinggi, serta kolaborasi antar pengguna (Prasetya et al., 2024). Beragam media sosial digunakan secara luas sebagai *platform* penyebaran informasi, seperti Facebook, Twitter, TikTok, dan Instagram (Cry Cinta P. Anjeli, Betris L. Lengkong, 2022). Salah satu media yang banyak digunakan dan dibicarakan oleh sebagian besar orang adalah media sosial Instagram. Aplikasi Instagram ini menyediakan tempat bagi pengguna

untuk berbagi foto dan video yang mereka miliki (Utami & Yuliati, 2022). Instagram dapat digunakan sebagai media komunikasi pada institusi seperti perguruan tinggi yang mempunyai informasi untuk diketahui oleh mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan maupun masyarakat luas (Anindyaputri et al., 2020). Hal ini pun sesuai dengan hasil penelitian pada Faturtama & Abidin, (2023) yang menemukan bahwa media sosial, khususnya Instagram, efektif untuk penyebaran informasi dan memudahkan mahasiswa dalam mencari informasi awal. Hanya saja kurangnya pengelolaan yang terarah sering kali membuat konten terasa kurang menarik, yang berpotensi menurunkan minat mahasiswa untuk mengaksesnya. Pengelolaan instagram tentunya harus dilakukan secara profesional. Dimana dalam pengelolaan instagram ini pun menjadi suatu hal yang turut menjadi perhatian, seperti pengelolaan *feeds*, *instagram story*, dan sorotan yang membuat publik menjadi semakin tertarik dan memberikan dampak positif kepada instansi ataupun lembaga (Faturtama & Abidin, 2023). Maka dari itu, dibutuhkan pengelolaan yang baik sebagai bentuk perencanaan dalam mencapai tujuan jangka panjang sesuai apa yang diinginkan (Putri et al., 2023).

Hal ini pun dilakukan oleh Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi (FST UNJA) yang menggunakan Instagram sebagai salah satu media komunikasi utama. Akun Instagram @fst_unja sebelumnya telah pernah diteliti dan dilakukan pengelolaan konten oleh Zafira, (2023). Penelitian tersebut menyoroti pengaruh kreativitas dan kredibilitas konten terhadap interaksi pengikut Instagram, yang sebelumnya belum banyak diketahui. Riset ini menggunakan framework teori behaviorisme Stimulus-Organism-Response (SOR) untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang berkaitan dengan kreativitas dan kredibilitas konten. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kreativitas konten pada akun Instagram @fst_unja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap emosi positif, komitmen afektif, serta keinginan pengikut untuk berinteraksi. Konten yang menarik mampu meningkatkan kebahagiaan, membangun keterikatan emosional, dan mendorong interaksi seperti memberikan tanda suka, berkomentar, atau membagikan unggahan. Selain itu, kredibilitas konten juga terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap emosi positif dan komitmen afektif. Pengikut merasa senang dan lebih mempercayai akun tersebut ketika konten yang disajikan dianggap dapat dipercaya. Namun, kredibilitas konten tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap keinginan berinteraksi. Hal ini disebabkan oleh tingginya tingkat kepuasan pengikut terhadap informasi yang diperoleh, sehingga tidak ada dorongan tambahan untuk berinteraksi lebih lanjut, misalnya di kolom komentar (Zafira, 2023).

Namun, meskipun pengelolaan konten yang dilakukan sebelumnya oleh Zafira, (2023) melalui pendekatan kreativitas dan kredibilitas mampu menghasilkan tingkat interaksi yang cukup tinggi, setelah periode tersebut, pengelolaan konten Instagram @fst_unja kembali dilakukan secara reguler tanpa pendekatan strategi tertentu. Hal ini berdampak pada turunnya keterlibatan audiens, sebagaimana terlihat pada data insight Oktober 2024, di mana salah satu unggahan dengan jumlah tayangan terbanyak hanya menghasilkan engagement rate sebesar 6,17% Kusuma et al., (2023). Angka ini tergolong dalam kategori *Low Engagement Rate*, yang menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan audiens masih sangat rendah.

Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pengelolaan konten yang lebih terarah dan berbasis pendekatan partisipatif seperti *Circular Model* untuk meningkatkan kembali performa akun secara optimal. Dalam hal ini, identifikasi pesan utama menjadi aspek fundamental yang harus diperhatikan sejak awal pengelolaan media sosial. Menurut Diniati et al., (2023), pesan utama merupakan inti informasi yang harus tersampaikan secara konsisten dan koheren, baik secara logis maupun emosional, kepada publik. Penetapan pesan utama yang jelas memungkinkan terciptanya kontinuitas dalam strategi komunikasi digital. Hal ini sangat relevan dengan kebutuhan pengelolaan konten di akun @fst_unja yang bertujuan menyampaikan informasi fasilitas dan layanan kampus secara efektif. Minimnya pengelolaan yang berorientasi pada pesan utama inilah yang turut menyebabkan rendahnya keterlibatan dan pemahaman mahasiswa sebelumnya.

Untuk mengatasi permasalahan ini, penelitian ini akan menerapkan teori *The Circular Model of SOME (Social Media Engagement)* yang dikemukakan oleh Regina Luttrell. Sebagaimana kutipan Regina Luttrell dalam bukunya yang berjudul "*Social Media*", berpendapat bahwa yang dimaksud model lingkaran *SOME* adalah salah satu yang dia ciptakan untuk membantu praktisi-praktisi pada media sosial yang membuat pengelolaan media sosial menjadi lebih mudah. Terdapat empat aspek dalam model ini, keempat aspek tersebut memiliki kekuatan dalam bagiannya masing-masing, tetapi bersama-sama aspek ini memungkinkan praktisi untuk mengembangkan pengelolaan yang solid dan lebih efektif. Model ini dibuat *circular* atau melingkar karena percakapan media sosial yang terus berkembang, ketika sebuah instansi berbagi (*Sharing*) sesuatu mereka juga dapat mengelola (*Manage*) atau terlibat (*Engage*) dan bahkan mengoptimalkan (*Optimize*) pesan mereka secara bersamaan (Luttrell Regina, 2015).

Penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model *The Circular Model of SOME* yang dikembangkan oleh Regina Luttrell pada pengelolaan konten Instagram @fst_unja, dimana peneliti yang juga merupakan pengelola akun tersebut, akan melakukan riset untuk mengkaji apakah pengelolaan konten berbasis model ini dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa terhadap konten instagram sekaligus meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi. Melalui penerapan tersebut, peneliti berupaya mengelola akun Instagram institusi @fst_unja secara lebih terarah dan efektif. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi bagi pengelolaan media sosial institusi pendidikan, khususnya dalam menciptakan strategi komunikasi yang lebih efektif. Oleh karena itu, topik ini diangkat dalam tugas akhir dengan judul **“Implementasi Circular Model pada Pengelolaan Konten Instagram untuk Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa terhadap Fasilitas dan Layanan di Fakultas Sains dan Teknologi.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menerapkan model *The Circular Model of SOME* yang dikembangkan oleh Regina Luttrell guna mengkaji apakah pengelolaan konten berbasis model ini dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa terhadap konten instagram sekaligus meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap fasilitas dan layanan yang ditawarkan oleh Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi. Melalui penerapan aspek-aspek pengelolaan konten berdasarkan teori tersebut, peneliti berupaya mengelola akun Instagram institusi @fst_unja secara lebih terarah dan efektif. Berdasarkan hal tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan model *The Circular Model of SOME* dalam pengelolaan konten Instagram @fst_unja dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa terhadap informasi mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi?
2. Bagaimana pengaruh model *The Circular Model of SOME* dalam pengelolaan konten Instagram @fst_unja dapat meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap informasi fasilitas dan layanan yang tersedia di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mendeskripsikan penerapan *The Circular Model of SOME* dalam pengelolaan konten Instagram @fst_unja yang dapat meningkatkan keterlibatan mahasiswa terhadap informasi mengenai fasilitas dan layanan yang tersedia di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi.
2. Untuk mengetahui peningkatan pemahaman mahasiswa terhadap informasi fasilitas dan layanan yang tersedia di Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi setelah diterapkannya *The Circular model of SOME* pada pengelolaan konten instagram @fst_unja.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini hanya berfokus pada implementasi *The Circular model of SOME* dalam pengelolaan konten Instagram Fakultas Sains dan Teknologi dan tidak mencakup platform media sosial lainnya.
2. Fokus penelitian ini adalah pada persepsi mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi terhadap fasilitas dan layanan Fakultas Sains dan Teknologi yang dipromosikan melalui Instagram, sehingga tidak mencakup persepsi dari pihak lain, seperti staf fakultas atau pihak eksternal.
3. Penelitian ini hanya berfokus pada pengelolaan konten Instagram akun resmi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Jambi (@fst_unja) yang berkaitan dengan informasi fasilitas yang ada di Fakultas Sains dan Teknologi serta layanan kemahasiswaan.
4. Penelitian ini tidak mencakup pengembangan teknis aplikasi Instagram atau perubahan algoritma platform, melainkan hanya berfokus pada aspek konten dan komunikasi yang dikelola oleh admin.
5. konten yang dianalisis dalam penelitian ini dibatasi pada dua tema utama, yaitu ruang baca dan gedung laboratorium teknik. Implementasi Circular Model dilakukan hanya terhadap konten yang membahas kedua topik tersebut, sehingga tidak mencakup seluruh jenis konten yang ada di akun Instagram @fst_unja.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan peningkatan pemahaman mahasiswa Fakultas Sains dan Teknologi terhadap informasi mengenai fasilitas dan layanan yang telah disediakan.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan literatur tentang pengelolaan konten digital, khususnya penerapan *The Circular model of SOME* dalam media sosial seperti Instagram.
3. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam konteks manajemen media sosial dan pengelolaan layanan publik di institusi pendidikan.
4. Fakultas Sains dan Teknologi (FST) Universitas Jambi dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengoptimalkan pengelolaan konten Instagram guna meningkatkan interaksi dengan mahasiswa.
5. Hasil penelitian ini dapat membantu admin media sosial di lingkungan akademis untuk menerapkan *The Circular model of SOME* sebagai pengelolaan yang efektif dalam mengelola komunikasi dengan audiens melalui media sosial.
6. Penelitian ini dapat memberikan wawasan praktis bagi lembaga pendidikan lain dalam memaksimalkan media sosial untuk menyampaikan informasi dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan audiens mereka.