

ABSTRAK

Pemanfaatan media berbasis web menjadi krusial dalam menunjang efektivitas komunikasi organisasi dan pelayanan akademik di perguruan tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi akademik Layanan Administrasi Akademik (LAA) Fakultas Industri Kreatif (FIK) Universitas Telkom melalui platform I-FIK, mengidentifikasi hambatan komunikasi digital dan kendala teknis yang dihadapi, serta mengeksplorasi persepsi mahasiswa tingkat akhir terhadap efektivitas layanan dalam memengaruhi kepuasan mereka.

Penelitian ini dilandasi oleh konsep komunikasi organisasi, strategi komunikasi digital, efektivitas media berbasis web, serta konsep kepuasan pengguna (user satisfaction) dalam pelayanan publik digital.

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui desain studi kasus tunggal (single-case study). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan staf LAA FIK dan mahasiswa tingkat akhir, observasi langsung terhadap platform I-FIK, serta studi dokumentasi.

Hasil analisis menunjukkan bahwa LAA FIK menerapkan strategi komunikasi satu pintu (one-stop information) melalui penyediaan panduan mandiri (self-service) untuk pengurusan Kerja Profesi (KP) dan Tugas Akhir (TA). Namun, strategi ini terhambat oleh faktor teknis berupa pengoperasian I-FIK yang terpisah dari sistem Single Sign-On (SSO) utama universitas serta server overload pada periode krusial. Selain itu, penyampaian informasi yang masih bersifat satu arah dan ketiadaan fitur real-time tracking status berkas memicu ketidakpastian bagi mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa tingkat akhir tidak hanya ditentukan oleh antarmuka visual web, tetapi oleh keandalan sistem dan kepastian respons. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, direkomendasikan integrasi sistem I-FIK ke SSO universitas, penambahan fitur pelacakan status berkas secara real-time, serta penguatan kapasitas infrastruktur server.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Akademik, Komunikasi Organisasi, Website I-FIK, Pelayanan Digital, Kepuasan Pengguna, Studi Kasus.

ABSTRACT

The use of web-based media is crucial in supporting the effectiveness of organizational communication and academic services in higher education. This study aims to analyze the academic communication strategies implemented by the Academic Administration Services (LAA) of the Faculty of Creative Industries (FIK) Telkom University through the I-FIK platform, identify digital communication barriers and technical constraints faced, and explore the perceptions of final-year students regarding service effectiveness in influencing their satisfaction.

This research is grounded in the concepts of organizational communication, digital communication strategy, web-based media effectiveness, and user satisfaction within digital public services.

This study adopted a qualitative approach with a descriptive method using a single-case study design. Data were gathered through in-depth interviews with LAA FIK staff and final-year students, direct observation of the I-FIK platform, and documentation studies.

The analysis reveals that LAA FIK applies a one-stop information strategy by providing self-service guides for Internship (KP) and Final Project (TA) administration. However, this strategy is constrained by technical factors, namely the operation of I-FIK separate from the university's main Single Sign-On (SSO) system and server overloads during critical periods. Furthermore, one-way communication and the lack of a real-time tracking feature for document status create uncertainty among students.

Final-year student satisfaction is determined not only by the web's visual interface but also by system reliability and response certainty. To improve service effectiveness, it is recommended to integrate the I-FIK system with the university's SSO, implement a real-time document tracking feature, and upgrade server infrastructure capacity.

Keywords: Academic Communication Strategy, Organizational Communication, I-FIK Website, Digital Services, User Satisfaction, Case Study.