

**PENERAPAN MODEL TWO-WAY SYMMETRICAL  
DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN  
MEDIA SOSIAL @OSISMANTIGPS**

**TUGAS AKHIR**

**Oleh:**

**TATA KUMALA SARI**  
**2203110218**

**Program Studi Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi Hubungan Masyarakat**



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara:

Nama : TATA KUMALA SARI

NPM : 2203110218

Program Studi : ILMU KOMUNIKASI

Pada Hari, tanggal : Jumat, 10 April 2026

Waktu : Pukul 08.00 s/d Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. AKHYAR ANSORI, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI II : ABDURAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom

PENGUJI III : Dr.LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom

### PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Assoc. Prof. Dr. ARIYIN SALEH, S.Sos., MSP

Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

## BERITA ACARA BIMBINGAN TUGAS AKHIR

*Bismillahirrahmanirrahim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan tugas akhir sehingga naskah tugas akhir ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian tugas akhir, oleh:

Nama : TATA KUMALA SARI  
NPM : 2203110218  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Tugas Akhir : PENARAPAN MODEL TWO-WAY SYMMETRICAL  
DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA  
AKUN MEDIA SOSIAL @OSISMANTIGPS

Medan, 04 April 2026

Pembimbing

Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom

NIDN : 0012067106

Disetujui Oleh  
Ketua Program Studi

Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom

NIDN : 0127048401

Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., S.Sos., MSP

NIDN : 0030017402

## PERNYATAAN

*Bismillahirrahmanirrahim*

Dengan ini saya, **Tata Kumala Sari**, NPM 2203110218 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuai imbalan atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa tugas akhir ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi:

1. Tugas Akhir saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian tugas akhir saya dibatalkan
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 10 April 2026

Yang menyatakan



**Tata Kumala Sari**

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Alhamdulillahiraabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Adapun skripsi ini disusun untuk melengkapi syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih kurang sempurna dalam hal isi maupun pemakaian bahasa, sehingga peneliti memohon kritikan yang membangun untuk penulisan selajutnya. Dengan pengetahuan dan pengalaman yang terbatas akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: **“Penerapan Model Two-Way Symmetrical Dalam Pengelolaan Informasi Pada Akun Media Sosial @Osismantigps”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Strata 1 (S-1).

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak, Oleh karena itu penulis ingin berterimakasih yang sebesar-besarnya kepada Teristimewa, kedua orang tua tercinta Ayah Bambang Pryadi dan Ibu Hermina, dua sosok yang paling berjasa dalam kehidupan penulis. Meskipun Ayah dan Ibu tidak berkesempatan menempuh pendidikan hingga bangku perkuliahan, keduanya selalu mengupayakan agar anak-anaknya dapat menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Dengan segala keterbatasan yang ada, Ayah dan Ibu selalu menjadi sumber kekuatan, penguat langkah, dan tempat kembali bagi penulis dalam setiap proses yang dijalani. Sebagai anak kedua, penulis bersyukur dan

bangga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana sebagai lulusan pertama di keluarga. Setiap cucuran keringat, kerja keras, dan tanggung jawab Ayah dalam menafkahi keluarga menjadi jalan bagi penulis untuk mengenyam pendidikan hingga tahap ini, sekaligus menjadi teladan tentang arti keteguhan dan tanggung jawab. Ibu senantiasa menghadirkan doa, motivasi, nasihat, dan kasih sayang tanpa batas yang terus mengiringi setiap langkah dan ikhtiar penulis, dengan kesabaran dan pengorbanan yang tak pernah terhitung. Seluruh dukungan, perhatian, serta keikhlasan Ayah dan Ibu menjadi sumber kekuatan, inspirasi, serta pelita yang senantiasa menerangi perjalanan penulis dalam menyelesaikan pendidikan sarjana ini. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, umur yang panjang, serta membalas seluruh kebaikan, pengorbanan, dan keikhlasan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh dukungan, bimbingan, bantuan serta doa yang tiada henti- hentinya dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Assoc. Prof. Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.SP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Assoc. Prof. Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

4. Ibu Assoc. Prof. Dr. Dra. Hj. Yurisna Tanjung, M.AP selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Dr. Akhyar Anshori, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Faizal Hamzah Lubis, S.Sos., M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Dr. Lutfi Basri, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing penulis yang selalu memberikan arahan yang baik, bimbingan, perhatian, pengertian, dan menyisihkan waktunya untuk membantu serta membimbing penulis dengan sabar dalam menyelesaikan tugas akhir tugas akhir ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjalani perkuliahan.
9. Seluruh Staf Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu kelengkapan berkas-berkas dan informasi.
10. Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak sekolah SMA Negeri 3 Pematang Siantar atas izin, dukungan, serta kesempatan yang diberikan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di lingkungan sekolah. Penulis juga menyampaikan apresiasi atas bantuan, kerja sama, dan

keterbukaan dalam memberikan informasi selama proses penelitian berlangsung, sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

11. Teruntuk cinta kasihku abang dan adik tercinta Priya Deva Lesmana dan Hayyu Indah Sari. Terimakasih atas dukungan, perhatian, dan motivasi yang selalu diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran abang dan adik selalu menjadi penyemangat bagi penulis untuk terus berusaha dan tidak mudah menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan. Terimakasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis, memberikan nasihat, bantuan, serta semangat yang begitu berarti.
12. Teruntuk sahabat seperjuanganku Maya Intan Siregar. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang selalu diberikan selama menjalani masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini. Banyak cerita, tawa, serta perjuangan yang telah kita lalui bersama, yang menjadi kenangan berharga dalam perjalanan ini. Kehadiranmu tidak hanya sebagai sahabat, tetapi juga sebagai tempat berbagi cerita, saling menguatkan, dan saling menyemangati ketika menghadapi kesulitan. Semoga persahabatan ini tetap terjaga, penuh kenangan indah, dan terus berlanjut dalam perjalanan hidup kita ke depannya.
13. Kepada teman-teman yang penulis sayangi, Nur April Liani, Cindy Harika, Fatimah Azzarah, yang telah menjadi teman seperjuangan selama menjalani proses perkuliahan. Terima kasih atas kebersamaan yang terjalin sejak awal hingga saat ini, atas dukungan, semangat, serta berbagai

momen yang dilalui bersama, baik dalam suka maupun duka selama menempuh perjalanan akademik.

14. Ucapan terima kasih kepada kakak sepupu Intantri yang senantiasa hadir dalam suka dan duka, memberikan semangat, motivasi, dan dorongan disetiap proses yang dilalui.
15. Ucapan terima kasih kepada seluruh keluarga besar ayah dan ibu yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang telah mendukung, memberikan motivasi dan doanya selama ini.
16. Terakhir kepada diri saya sendiri Tata Kumala Sari, apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Sulit bisa bertahan samapai titik ini, terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang diusahakan. Tetaplah jadi manusia dan wanita kuat yang berusaha dan tidak boleh lelah untuk mencoba hal- hal yang baru dimulai.

Penulis menyadari bahwa dalam mengerjakan tugas akhir ini masih banyak mempunyai kekurangan, baik dari segi penulisan hingga pembahasan. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat untuk menjadikan tugas akhir ini menjadi lebih baik dimasa yang akan datang.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Medan, 04 April 2026

**Tata Kumala Sari**  
**NPM. 2203110218**

**PENERAPAN MODEL TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM  
PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL  
@OSISMANTIGPS**

**OLEH:**

**TATA KUMALA SARI**  
**2203110218**

**ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan komunikasi dua arah yang simetris (*two-way symmetrical*) dalam pengelolaan informasi di media sosial organisasi, khususnya dalam meningkatkan interaksi dan keterlibatan audiens. Penelitian ini menggunakan teori Model *Two-Way Symmetrical* dari Grunig yang menekankan dialog, keterbukaan, dan hubungan saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Tujuan Penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan Model *Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasi pada akun media sosial @Osismantigps, serta dampaknya terhadap interaksi dan keterlibatan siswa dalam kegiatan organisasi. Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data penelitian dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan 3 orang yang terdiri dari pengelola akun dan audiens @osismantigps. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan model two-way symmetrical telah berjalan dengan baik, ditandai oleh keterbukaan informasi, responsivitas pengelola, penerimaan umpan balik, serta terjadinya komunikasi dua arah yang aktif melalui komentar, pesan, dan fitur interaktif. Pengelolaan informasi juga dinilai efektif melalui perencanaan konten yang terstruktur, kejelasan pesan, konsistensi, ketepatan waktu, dan kesesuaian dengan karakteristik audiens. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan model ini mampu meningkatkan keterlibatan siswa serta membangun hubungan yang lebih partisipatif dan komunikatif antara pengelola akun dan audiens. Dengan demikian, media sosial berperan sebagai sarana komunikasi yang strategis dan interaktif dalam organisasi sekolah.

***kata kunci: Two-Way Symmetrical, media sosial, komunikasi organisasi, pengelolaan informasi, keterlibatan audiens.***

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.</b> .....	<b>1</b>
16.1 .....	Latar
Belakang Masalah .....	1
16.2 .....	Rumusan
Masalah .....	4
16.3 .....	Tujuan
Penelitian .....	4
16.4 .....	Manfaat
Penelitian .....	5
16.5 .....	Sistematika
Penulisan .....	7
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
2.1 Komunikasi.....	8
2.2 Model Two-Way Symmetrical .....	8
2.3 Komunikasi Organisasi.....	11
2.4 Pengelolaan Informasi .....	12
2.5 Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Dua Arah dan Interaksi Audiens .....	13
2.6 Akun Media Sosial @Osismantigps .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Kerangka Konsep .....	17
3.3 Kategorisasi Penelitian .....	19
3.4 Narasumber.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	22
3.7 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>24</b>

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.2	Hasil Penelitian.....	25
4.2.1	Cara Menyampaikan Informasi (Keterbukaan Informasi).....	25
4.2.2	Kecepatan dan Kesiediaan Pengelola Akun (Responsivitas) .....	26
4.2.3	Sikap Pengelola Akun (Penerima Umpan Balik).....	28
4.2.4	Terjadinya Interaksi Timbal Balik (Komunikasi Dua Arah).....	29
4.2.5	Upaya Pengelola Akun dalam Membangun Hubungan (Hubungan Saling Menguntungkan).....	30
4.3	Pengelolaan Informasi pada Akun Media Sosial @osismantigps.....	32
4.3.1	Perencanaan Konten .....	32
4.3.2	Kejelasan Informasi .....	33
4.3.3	Konsistensi Informasi .....	34
4.3.4	Ketepatan Waktu. ....	35
4.3.5	Kesesuaian dengan Audiens .....	35
4.4	Pembahasan .....	36
4.4.1	Penerapan Model Two-Way Symmetrical pada Akun @osismantigps .....	36
4.4.2	Bentuk Interaksi Dua Arah antara Pengelola Akun dan Siswa .....	37
4.4.3	Penggunaan Fitur Direct Message (DM) dalam Komunikasi Dua Arah.....	38
4.4.4	Penggunaan Fitur Live Instagram dalam Interaksi Langsung... .....	39
4.4.5	Penggunaan Fitur Polling sebagai Sarana Partisipasi Audiens... .....	40
4.4.6	Efektivitas Pengelolaan Informasi .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>40</b>
5.1	Kesimpulan.....	40
5.2	Saran.....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>43</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian.....	19
Tabel 3.2 Profil Narasumber .....	20

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep .....	16
Gambar 4.2 Akun Media Sosial @osismantigps .....	26

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.4 Latar Belakang Masalah

Komunikasi *two-way symmetrical* merupakan model komunikasi yang menekankan adanya kesetaraan antara organisasi dan publik dalam proses pertukaran informasi. Model ini menempatkan dialog dan umpan balik sebagai elemen utama, sehingga komunikasi tidak berlangsung secara satu arah, melainkan bersifat timbal balik dan partisipatif. Melalui komunikasi dua arah yang simetris, organisasi dapat memahami kebutuhan, harapan, serta pandangan publik, sekaligus menyesuaikan kebijakan dan strategi komunikasinya secara lebih responsif. Oleh karena itu, penerapan komunikasi *two-way symmetrical* menjadi penting dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan kerja sama jangka panjang antara organisasi dan para pemangku kepentingan, terutama dalam menghadapi dinamika komunikasi di era digital (Girsang & Kartikawangi, 2021).

Dalam dunia media sosial, komunikasi *two-way symmetrical* terwujud melalui dialog antara organisasi dan masyarakat. Platform ini memberi kesempatan kepada organisasi untuk tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menerima, menjawab, dan menindak lanjuti umpan balik dari masyarakat secara langsung dan terbuka. Ciri dari komunikasi ini terlihat melalui tanggapan aktif terhadap komentar, pesan, atau kritik yang diberikan oleh pengguna, sehingga terjadi proses komunikasi yang saling menguntungkan dan setara. Dengan menerapkan komunikasi simetris di media sosial, organisasi dapat

membangun hubungan yang lebih transparan, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta memperkuat kepercayaan dan kedekatan dengan audiens mereka (Apriyani et al., 2020).

Komunikasi organisasi di media sosial, *two-way symmetrical* di media sosial diwujudkan ketika organisasi secara sengaja menciptakan konten dan interaksi yang mendorong dialog timbal balik dengan audiens. Organisasi tidak hanya memposting informasi satu arah, tetapi merancang pesan yang relevan hingga memasukkan elemen yang memancing respons dari publik, sehingga mendorong percakapan dan keterlibatan yang sejajar antara keduanya. Praktik ini juga mencakup upaya aktif organisasi untuk menanggapi pesan, komentar, atau pertanyaan yang dikirimkan oleh pengikut, sehingga publik merasa didengarkan dan posisi kedua pihak menjadi setara dalam pertukaran informasi dan pendapat. Dengan demikian, media sosial menjadi sarana bagi organisasi untuk menciptakan hubungan yang lebih partisipatif, responsif, serta mampu memperkuat keterlibatan dan kepercayaan publik secara berkelanjutan (Tania & Mada, 2020).

Media sosial dipandang sebagai media komunikasi yang efektif karena mampu menyampaikan informasi sekaligus membangun interaksi antara pengirim pesan dan audiens. Melalui media sosial, pesan dapat disebarluaskan dengan cepat dan menjangkau masyarakat luas tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Selain itu, media sosial memberikan kesempatan kepada audiens untuk memberikan tanggapan, komentar, maupun umpan balik secara langsung, sehingga proses komunikasi tidak hanya berlangsung satu arah. Interaksi tersebut mendorong keterlibatan aktif audiens dan membantu meningkatkan pemahaman terhadap

pesan yang disampaikan. Dengan karakteristik yang interaktif dan partisipatif, media sosial menjadi sarana komunikasi yang penting dalam mendukung efektivitas strategi komunikasi di era digital (Mahda et al., 2025).

Penggunaan akun media sosial @osissmantigps menunjukkan penerapan komunikasi *two-way symmetrical* melalui interaksi dua arah antara pengelola akun dan pengikutnya. Akun ini tidak hanya menyampaikan informasi mengenai kegiatan OSIS, tetapi juga berbagai aktivitas dan kegiatan sekolah secara umum. Melalui kolom komentar maupun pesan, siswa dan anggota sekolah dapat memberikan tanggapan, pertanyaan, serta masukan yang kemudian direspons secara aktif oleh pengelola akun. Pola komunikasi tersebut mencerminkan adanya dialog timbal balik dan kesetaraan antara pengelola akun dan publik. Dengan interaksi yang bersifat partisipatif, akun @osissmantigps berperan sebagai media komunikasi yang efektif dalam meningkatkan keterlibatan warga sekolah serta membangun hubungan yang lebih terbuka dan komunikatif (Syarifudin & Dharmawan, 2025).

Penelitian mengenai penerapan model komunikasi di media sosial menunjukkan bahwa pengelolaan akun media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai ruang interaksi antara pengelola akun dan audiens. Model komunikasi yang diterapkan cenderung bersifat dialogis, di mana audiens dapat memberikan komentar, pertanyaan, atau tanggapan yang kemudian direspons oleh pengelola akun. Pola komunikasi ini mencerminkan adanya komunikasi dua arah yang memungkinkan keterlibatan

publik secara aktif, sehingga proses komunikasi di media sosial tidak lagi bersifat satu arah, melainkan partisipatif dan responsif (Shania, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk meneliti penerapan komunikasi *two-way symmetrical* melalui akun media sosial @osissmantigps. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana akun tersebut dimanfaatkan sebagai media komunikasi dua arah antara pengelola akun dan pihak sekolah, khususnya siswa, melalui penyampaian informasi serta tanggapan terhadap komentar dan pesan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran media sosial dalam meningkatkan interaksi dan partisipasi siswa dalam berbagai kegiatan sekolah.

### **1.5 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas pada latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan pada penelitian ini adalah,

- 1 Bagaimana penerapan Model *Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasi pada akun media sosial @Osismantigps dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan siswa dalam kegiatan organisasi?
- 2 Apa saja bentuk interaksi dua arah yang terjadi antara pengelola akun @osissmantigps dan siswa dalam penyampaian informasi kegiatan sekolah?

### **1.6 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mendeskripsikan penerapan *Model Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasi pada akun

media sosial @Osismantigps, serta dampaknya terhadap interaksi dan keterlibatan siswa dalam kegiatan organisasi.

## **1.7 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pembahasan dalam bidang ilmu komunikasi, khususnya mengenai penggunaan model komunikasi *two-way symmetrical* pada media sosial. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi yang menjelaskan penerapan komunikasi dua arah dalam pengelolaan informasi di lingkungan organisasi pendidikan, serta dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji komunikasi organisasi dan pemanfaatan media sosial.

### **b. Manfaat Praktis**

#### **1. Bagi Siswa**

Manfaat dari penelitian ini untuk siswa mencakup peningkatan partisipasi dalam kegiatan OSIS melalui cara berkomunikasi yang interaktif, pengetahuan yang tepat tentang program dan aktivitas, kesempatan untuk menyampaikan pendapat yang membuat mereka merasa diperhatikan, peningkatan kemampuan literasi media yang menunjang penggunaan platform dengan bijaksana, serta dorongan untuk berkontribusi secara aktif dalam kegiatan sekolah, yang pada akhirnya akan menciptakan komunitas yang lebih hidup dan responsif.

## 2. Bagi Guru

Manfaat dari studi ini bagi para pengajar meliputi peningkatan interaksi dengan murid melalui alat yang lebih partisipatif, pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan dan keinginan murid, serta kemudahan dalam mendapatkan umpan balik. Ini memberikan kesempatan bagi guru untuk mengadaptasi metode pengajaran mereka dan mendukung keterlibatan siswa dengan lebih efisien, menciptakan suasana belajar yang lebih responsif dan inklusif.

## 3. Bagi Pengurus OSIS

Manfaat dari kajian ini untuk pengurus OSIS mencakup peningkatan keterampilan dalam menjalani komunikasi yang lebih efisien dan cepat, akses kepada masukan langsung dari siswa untuk meningkatkan program, pedoman dalam menciptakan konten dan kampanye media sosial yang memikat, serta memperkuat relasi dengan siswa, yang pada akhirnya dapat meningkatkan dukungan untuk kegiatan dan program yang diselenggarakan oleh OSIS.

## 4. Untuk Peneliti

Penelitian ini dilaksanakan sebagai syarat penyelesaian tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi S.I.Kom. Penelitian ini bertujuan untuk menambah pemahaman mengenai penerapan Model Two-Way Symmetrical dalam pengelolaan informasi pada akun media sosial @Osismantigps, serta memberikan pengalaman empiris bagi peneliti dalam mengembangkan wawasan akademik dan

kompetensi penelitian di bidang ilmu komunikasi, khususnya komunikasi digital dan organisasi.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, serta tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menguraikan landasan teori yang berkaitan dengan Model Two-Way Symmetrical, pengelolaan informasi, serta media sosial sebagai sarana komunikasi dua arah, yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi penelitian, narasumber, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta waktu dan lokasi penelitian.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memaparkan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan dan pembahasan yang dikaitkan dengan teori yang digunakan.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi**

Komunikasi merupakan suatu proses yang rumit yang mencakup pengiriman serta penerimaan informasi di antara dua orang atau lebih. Proses ini tidak hanya terdiri dari pertukaran data, tetapi juga mencakup pengembangan arti, pemahaman, dan tanggapan. Untuk mencapai komunikasi yang efektif, dibutuhkan simbol, bahasa, atau tingkah laku yang disepakati, dan kemampuan mendengarkan dengan cermat serta memberikan umpan balik yang pantas. Dalam skala yang lebih besar, komunikasi berperan penting dalam interaksi pribadi, dinamika kelompok, dan bahkan budaya suatu organisasi (Martha et al., 2024)

Efektivitas berkomunikasi dipengaruhi oleh banyak segi, termasuk konteks sosial, budaya, dan situasi tertentu. Kendala dalam berkomunikasi, seperti perbedaan bahasa, bias, atau gangguan dari luar dapat menghalangi penyampaian informasi. Dengan demikian, pengetahuan yang mendalam mengenai teori komunikasi, keterampilan berinteraksi dengan orang lain, serta kesadaran terhadap budaya sangat krusial untuk membangun hubungan yang kuat dan mencapai tujuan bersama. Komunikasi yang efektif menjadi landasan dari kerjasama yang berhasil dan penyelesaian masalah yang efisien (Yudhistira & Trihastuti, 2023).

#### **2.2 Model Two-Way Symmetrical**

Model *Two-Way Symmetrical* adalah pendekatan komunikasi yang menekankan adanya hubungan timbal balik yang seimbang antara organisasi dan

publik. *James E Grunig*, (1984) menjelaskan bahwa model ini bertujuan untuk menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, di mana proses komunikasi berlangsung dua arah, sehingga baik organisasi maupun masyarakat sama-sama berperan sebagai pemberi dan penerima informasi. Dalam model ini, komunikasi tidak hanya berlangsung satu arah dari organisasi ke publik, tetapi publik juga aktif memberikan masukan, tanggapan, atau kritik yang kemudian digunakan organisasi untuk menyesuaikan kebijakan, strategi, atau keputusan. Dengan demikian, model ini menekankan adanya interaksi timbal balik dan membangun pemahaman bersama (Ardianto, 2017).

Prinsip dasar dari *Two-Way Symmetrical Model* adalah tercapainya saling pengertian dan solusi yang saling menguntungkan antara organisasi dan publik. Artinya, komunikasi tidak hanya digunakan untuk menyampaikan pesan organisasi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendengarkan masukan publik dan menyesuaikan kebijakan atau strategi sesuai kebutuhan mereka. Organisasi bersikap terbuka terhadap kritik, saran, atau pendapat publik dan menanggapi dengan cara yang konstruktif, sehingga keputusan atau tindakan yang diambil dapat memenuhi kepentingan kedua belah pihak. Pendekatan ini menekankan komunikasi yang etis, transparan, dan partisipatif, sehingga hubungan antara organisasi dan publik menjadi lebih harmonis dan saling percaya. Model ini dianggap ideal karena menyeimbangkan kepentingan organisasi dengan kepentingan publik, bukan hanya memprioritaskan tujuan organisasi saja (Shania, 2024).

Ciri *Two-Way Symmetrical* adalah adanya pertukaran informasi yang seimbang, penghargaan terhadap umpan balik publik, dan kesediaan organisasi untuk menyesuaikan kebijakan berdasarkan masukan publik. Model ini berbeda dengan *Two-Way Asymmetrical*, dimana komunikasi dua arah digunakan hanya untuk memengaruhi publik agar sesuai dengan tujuan organisasi tanpa menyesuaikan kebijakan. Dalam *Two-Way Symmetrical*, setiap masukan publik dipertimbangkan sehingga tercipta keputusan atau tindakan yang adil bagi kedua pihak (Anissa Yuni Muktiarsih et al., 2025).

Penerapan *Two-Way Symmetrical* Model pada media sosial sekolah dilakukan melalui interaksi dua arah yang aktif antara pengelola akun dan audiens, seperti siswa dan orang tua. Informasi yang dibagikan mendorong tanggapan dan masukan publik, yang kemudian ditanggapi secara konstruktif untuk menyesuaikan konten dan penyampaian pesan. Pendekatan ini membuat komunikasi lebih partisipatif, dialogis, dan saling menguntungkan, sehingga media sosial berfungsi tidak hanya sebagai sarana informasi, tetapi juga sebagai platform interaktif yang meningkatkan keterlibatan publik (Idharudin et al., 2025).

Model *Two-Way Symmetrical* sangat relevan untuk penelitian komunikasi karena menekankan interaksi dua arah dan partisipasi publik, terutama dalam praktik media sosial. Penggunaan media sosial memungkinkan organisasi atau sekolah untuk tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menerima tanggapan, saran, dan pertanyaan dari audiens, yang kemudian ditanggapi secara responsif. Pendekatan ini membantu menciptakan komunikasi yang dialogis, transparan, dan saling menguntungkan, sehingga hubungan antara organisasi dan

publik menjadi lebih harmonis. Penelitian mengenai Media Sosial dan Interaktivitas *Public Relations* menunjukkan bahwa penerapan komunikasi dua arah di platform digital dapat meningkatkan keterlibatan audiens, partisipasi, dan kepercayaan publik, sesuai dengan prinsip *Two-Way Symmetrical* (Putra, 2020).

### **2.3 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi mempelajari bagaimana proses pertukaran pesan terjadi di dalam suatu organisasi maupun antara organisasi dengan publiknya untuk mencapai tujuan bersama. Komunikasi organisasi tidak hanya sekadar menyampaikan informasi, tetapi juga mencakup bagaimana pesan dirancang, disampaikan, dipahami, dan dievaluasi dalam konteks hubungan antaranggota dan pemangku kepentingan. Proses komunikasi ini berperan penting dalam membangun koordinasi, kolaborasi, serta kesepahaman bersama antarbagian dalam organisasi, sehingga setiap aktivitas organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien (Lubis et al., 2021).

Komunikasi dalam organisasi dapat berlangsung secara vertikal, yaitu antara pimpinan dan bawahan, serta secara horizontal antaranggota atau unit organisasi selevel, yang masing-masing berfungsi penting dalam koordinasi internal dan pengambilan keputusan. Komunikasi internal yang baik juga membantu organisasi menyelesaikan konflik, menyampaikan instruksi kerja, dan menyesuaikan strategi sesuai kebutuhan lingkungan internal maupun eksternal (Mahmud & Swarnawati, 2020).

Perkembangan teknologi informasi juga memiliki dampak signifikan terhadap komunikasi organisasi modern. Media digital dan platform daring

memungkinkan interaksi yang lebih cepat dan responsif, baik untuk komunikasi internal maupun eksternal. Organisasi juga harus mengelola umpan balik secara efektif agar dapat mempertahankan hubungan positif dengan publiknya, termasuk melalui media sosial atau layanan digital lainnya. Ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak hanya terbatas pada pertukaran pesan internal, tetapi juga mencakup interaksi dengan lingkungan luar secara dialogis dan partisipatif (Muflihatul, 2023).

Secara keseluruhan, teori komunikasi organisasi menyediakan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana komunikasi berlangsung, baik antaranggota maupun antara organisasi dengan publik. Teori ini menempatkan komunikasi sebagai proses strategis yang memengaruhi efektivitas organisasi, pengambilan keputusan, serta hubungan dengan publik, sehingga menjadi dasar yang penting dalam menganalisis model komunikasi yang lebih spesifik seperti *Two-Way Symmetrical Model* dalam konteks hubungan organisasi publik (Safitri & Mujahid, 2024).

#### **2.4 Pengelolaan Informasi**

Pengelolaan informasi di media sosial melibatkan proses penyusunan dan pengaturan konten secara sistematis, sehingga pesan yang disampaikan jelas, akurat, dan sesuai kebutuhan audiens. Pendekatan komunikasi dua arah mendorong pengelola untuk tidak sekadar membagikan informasi, tetapi juga memfasilitasi audiens memberikan tanggapan dan masukan, sehingga tercipta interaksi yang dialogis dan partisipatif (Mujahiddin & Said, 2017).

Media sosial memungkinkan pengelola menangkap umpan balik publik secara langsung, sehingga masukan dari audiens dapat digunakan untuk menyesuaikan strategi komunikasi dan konten agar lebih efektif. Strategi ini sejalan dengan prinsip *Two-Way Symmetrical*, yang menekankan timbal balik, keterlibatan, dan saling pengertian antara pengelola dan publik (Syahreza & Tanjung, 2018).

Pengelolaan informasi yang efektif memerlukan perencanaan konten, penjadwalan publikasi, dan respons terhadap interaksi audiens. Dengan demikian, media sosial berfungsi bukan hanya sebagai saluran penyampaian pesan, tetapi juga sebagai alat komunikasi strategis yang dapat membangun kepercayaan, keterlibatan, dan hubungan harmonis dengan publik (Kurniawan & Luqman, 2024).

Pendekatan komunikasi ini menekankan interaksi aktif, responsivitas, dan partisipasi publik, sehingga media sosial dapat menjadi sarana komunikasi yang adaptif dan efisien. Dengan penerapan prinsip dua arah, pengelola mampu menjaga hubungan yang baik dengan audiens serta meningkatkan efektivitas penyampaian informasi.

## **2.5 Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Dua Arah dan Interaksi Audiens**

Peran Dasar Media Sosial Media sosial berperan sebagai saluran utama dalam penyebaran informasi organisasi karena kemampuannya menyampaikan pesan dengan cepat, luas, dan langsung kepada publik. Platform seperti Instagram, Facebook, dan Tiktok memudahkan organisasi memposting konten informatif baik

teks, gambar, maupun video yang dapat diakses oleh audiens kapan saja tanpa batas geografis. Hal ini mempercepat arus informasi dibandingkan media tradisional dan menjadikan media sosial sebagai alat penting dalam strategi komunikasi organisasi (Suryani, 2022).

Media sosial berperan sebagai saluran utama dalam penyebaran informasi organisasi karena kemampuannya menyampaikan pesan dengan cepat, luas, dan langsung kepada publik. Platform seperti Instagram atau Facebook memudahkan organisasi memposting konten informatif baik teks, gambar, maupun video yang dapat diakses oleh audiens kapan saja tanpa batas geografis. Hal ini mempercepat arus informasi dibandingkan media tradisional dan menjadikan media sosial sebagai alat penting dalam strategi komunikasi organisasi modern (Putra, 2020)

Pengelolaan informasi melalui media sosial memerlukan strategi konten yang matang, termasuk jadwal konten, bahasa pesan yang jelas, serta respons terhadap interaksi publik. Dengan menerapkan pendekatan yang sistematis, organisasi dapat memastikan bahwa pesan yang disampaikan tidak hanya diterima, tetapi juga dipahami dan ditanggapi oleh audiens, sehingga informasi yang tersebar menjadi lebih efektif dan relevan bagi penerima (Setyo & Rahmawati, 2025).

Pendekatan komunikasi dua arah di media sosial juga memberikan manfaat signifikan dalam membangun hubungan antara organisasi dan publik. Interaksi yang responsif tidak hanya memperkuat kepercayaan publik tetapi juga memungkinkan pengelola merespons kebutuhan audiens secara cepat serta menyesuaikan strategi komunikasi berdasarkan umpan balik yang diterima.

Dengan demikian, media sosial menjadi media komunikasi yang adaptif, partisipatif, dan strategis dalam pengelolaan informasi di era digital (Mahda et al., 2025).

## **2.6 Akun Media Sosial @Osismantigps**

Akun media sosial OSIS berperan sebagai sarana utama untuk menyampaikan informasi kepada siswa, seperti pengumuman kegiatan, jadwal acara, dan kegiatan ekstrakurikuler. Dengan media digital, pesan dapat disebarkan secara cepat dan luas, memungkinkan siswa mengakses informasi kapan saja tanpa terbatas ruang dan waktu. Hal ini menjadikan media sosial sebagai alat komunikasi yang efektif dan responsif dibandingkan metode tradisional.

Selain menyampaikan informasi, akun OSIS juga memungkinkan interaksi dua arah antara pengurus dan siswa. Siswa bisa memberikan komentar, pertanyaan, atau tanggapan terhadap konten yang diposting, sementara pengurus OSIS merespons secara aktif. Pola komunikasi ini membangun keterlibatan dan hubungan yang lebih dekat antara pengurus dan siswa, sekaligus menjadikan komunikasi lebih partisipatif dan transparan.

Pengelolaan akun OSIS memerlukan perencanaan konten yang terstruktur, pemantauan interaksi siswa, serta respons yang tepat terhadap tanggapan publik. Dengan pendekatan ini, organisasi mampu menjaga kepercayaan, meningkatkan keterlibatan siswa, dan menyesuaikan strategi komunikasi sesuai kebutuhan audiens. Media sosial menjadi sarana komunikasi yang adaptif, partisipatif, dan strategis dalam pengelolaan informasi di sekolah.

## **BAB III**

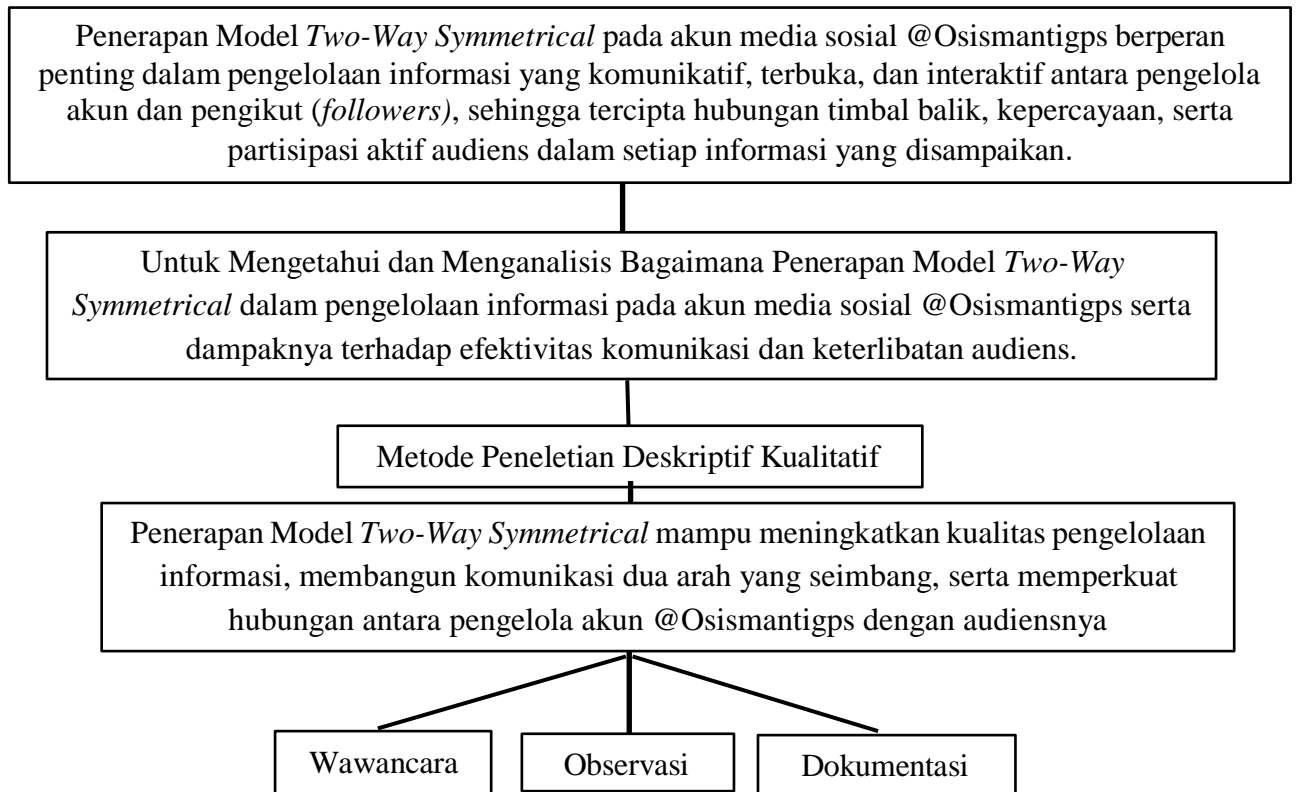
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian dengan judul Penerapan Model *Two-Way Symmetrical* dalam Pengelolaan Informasi pada Akun Media Sosial @Osismantigps, jenis penelitian yang tepat adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena komunikasi dua arah dan pengelolaan informasi yang terjadi dalam konteks media sosial organisasi, sehingga peneliti dapat memahami interaksi, strategi konten, dan respons audiens secara rinci. Penelitian semacam ini biasanya mengumpulkan data melalui observasi isi media sosial, wawancara, dan dokumentasi, lalu dianalisis dengan metode deskriptif untuk menjelaskan pola, makna, dan dinamika komunikasi yang terjadi dalam akun yang diteliti.

### 3.2 Kerangka Konsep

**Gambar 3.1 Kerangka Konsep**



### 3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan penjabaran dari kerangka konsep. Berikut merupakan definisi konsep dari kerangka konsep diatas :

#### 1. Penerapan Model *Two-Way Symmetrical*

Penerapan Model *Two-Way Symmetrical* merupakan pelaksanaan komunikasi yang berlangsung secara dua arah dan seimbang antara pengelola akun media sosial @Osismantigps dan audiensnya. Model ini menekankan adanya keterbukaan, dialog, serta pertukaran informasi yang memungkinkan kedua belah pihak saling memberikan tanggapan dan

menyesuaikan pemahaman. Dalam penelitian ini, penerapan model tersebut tercermin melalui sikap responsif pengelola akun, keterbukaan terhadap masukan, serta upaya membangun hubungan komunikasi yang saling menguntungkan.

## 2. Pengelolaan Informasi

Pengelolaan informasi adalah proses pengaturan dan penyampaian informasi yang dilakukan oleh pengelola akun media sosial @Osismantigps, mulai dari perencanaan konten hingga penyebaran informasi kepada audiens. Proses ini bertujuan untuk memastikan informasi yang disampaikan bersifat jelas, relevan, tepat waktu, dan sesuai dengan kebutuhan pengikut, sehingga pesan dapat diterima dan dipahami dengan baik.

## 3. Media Sosial @Osismantigps

Media sosial @Osismantigps merupakan platform komunikasi digital yang dimanfaatkan oleh OSIS sebagai media publikasi dan interaksi dengan audiens. Akun ini digunakan untuk menyampaikan informasi kegiatan, membangun komunikasi dengan pengikut, serta menampung respons dan aspirasi audiens secara langsung, sehingga tercipta komunikasi yang bersifat interaktif dan berkelanjutan.

## 4. Interaksi dan Umpan Balik Audiens

Interaksi dan umpan balik audiens adalah berbagai bentuk respons yang diberikan oleh pengikut akun @Osismantigps terhadap informasi yang dipublikasikan. Respons tersebut dapat berupa komentar, pesan pribadi,

tanda suka, maupun bentuk partisipasi lainnya. Umpan balik ini menjadi unsur penting dalam menilai keberhasilan penerapan komunikasi dua arah yang seimbang dalam pengelolaan informasi.

#### 5. Efektivitas Komunikasi

Efektivitas komunikasi merujuk pada tingkat keberhasilan penyampaian informasi melalui akun media sosial @Osismantigps dalam menciptakan pemahaman dan keterlibatan audiens. Komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat diterima dengan baik, menimbulkan respons, serta mampu membangun hubungan yang positif antara pengelola akun dan pengikut.

### 3.4 Kategorisasi Penelitian

**Tabel 3.1 Kategorisasi Penelitian**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Kategorisasi Penelitian</b>	<b>Indikator</b>
Penerapan <i>Model Two-Way Symmetrical</i>	Cara menyampaikan informasi	Keterbukaan informasi
	Kecepatan dan kesediaan pengelola akun	Responsivitas
	Sikap Pengelola akun	Penerima Umpan Balik
	Terjadinya intraksi timbal balik	Komunikasi dua arah
	Upaya Penglola Akun dalam Membangun hubungan baik dan saling menguntungkan	Hubungan Saling menguntungkan
Pengelola Informasi Pada Akun Media Sosial @Osismantigps	Proses perencanaan informasi	Perencanaan Konten
	Tingkat kejelasan pesan	Kejelasan Informasi
	Keteraturan dan kesinambungan penyampain informasi	Konsistensi Informasi
	Kesesuain publikasi dengan kebutuhan	Ketepatan waktu

audiens	
Penyesuaian informasi dengan kebutuhan dan karakteristik audiens	Kesesuaian dengan audiens

### 3.5 Narasumber

Narasumber merupakan sumber data utama yang memberikan informasi melalui wawancara, observasi, atau diskusi, berupa kata-kata, pandangan, pengalaman, dan makna, bukan dalam bentuk angka. Menurut Sugiono (2019), dalam penelitian kualitatif, narasumber dipilih secara tertujuan, yaitu karena dianggap paling memahami masalah yang sedang diteliti. Dalam penelitian mengenai pengelolaan akun media sosial OSIS @osismantigps, narasumber terdiri atas pengurus akun, anggota OSIS yang membantu pengelolaan konten, serta siswa sebagai audiens, sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan strategi penyampaian informasi, respons terhadap masukan, dan pola interaksi dua arah antara pengelola dan audiens.

Adapun narasumber pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Profil Narasumber**

<b>Nama</b>	<b>Usia</b>	<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jabatan</b>
<b>Tamara Desiana</b>	17 Tahun	Perempuan	Ketua Osis
<b>Margareth A Napitupulu</b>	17 Tahun	Perempuan	Ketua Sie Kesenian
<b>Faza Dzu Robbi</b>	16 Tahun	Laki-Laki	Siswa

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data sangat penting dilakukan dalam penelitian, karena dari sanalah peneliti memperoleh data. Adapun Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung fenomena yang terjadi di lapangan tanpa manipulasi, sehingga peneliti dapat menangkap perilaku dan interaksi sosial dalam konteks alami. Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi membantu mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang aktivitas pengelola akun dan interaksi audiens terhadap informasi yang dipublikasikan di media sosial (Saraan et al., 2025). Observasi dilakukan secara sistematis, di mana peneliti mencatat kejadian, perilaku, serta situasi yang relevan sesuai dengan fokus penelitian, termasuk bagaimana pengelola akun menyampaikan informasi dan bagaimana audiens meresponsnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menangkap dinamika komunikasi pada akun yang sedang diteliti secara alami.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber untuk menggali informasi lebih mendalam terkait pengalaman, persepsi, sikap, serta pemahaman narasumber terhadap obyek penelitian. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh uraian atau narasi yang kaya terkait

praktik pengelolaan informasi dan komunikasi dua arah di akun media sosial. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara terstruktur atau semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang telah disiapkan, tetapi tetap fleksibel untuk mengikuti alur percakapan yang relevan, agar wawancara dapat menghasilkan data yang mendalam dan kontekstual.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah berbagai dokumen tertulis atau visual yang berkaitan dengan objek penelitian, seperti tangkapan layar konten media sosial, kebijakan komunikasi, laporan kegiatan, serta materi lain yang tersedia. Teknik ini berguna untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara, serta membantu peneliti memverifikasi informasi secara kontekstual dan historis. Dokumentasi berperan penting dalam penelitian kualitatif karena dapat memberikan bukti yang terdokumentasi secara artefaktual terhadap praktik pengelolaan informasi yang dilakukan oleh pengelola akun @Osismantigps.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah proses mengatur, memeriksa, menginterpretasi, dan menarik makna dari data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses ini tidak bersifat linier tetapi bersifat interaktif dan berulang, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti secara kontinyu sampai data mencapai kejenuhan (Wijaya, 2025).

Adapun tahapan dalam analisis data ini yaitu Miles dan Huberman :

a. *Data Reduction* (Reduksi data)

Reduksi data adalah proses awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara menyeleksi, merangkum, menyederhanakan, dan menfokuskan data yang telah dikumpulkan agar hanya data yang paling relevan yang dianalisis lebih lanjut. Kegiatan ini membantu peneliti dalam mengidentifikasi tema, pola, dan kategori yang muncul dalam data sehingga data yang kompleks menjadi lebih mudah dipahami dan dianalisis.

b. *Data display* (penyajian data)

Setelah data mengalami reduksi, langkah berikutnya adalah penyajian data, yaitu menyusun data yang sudah dipilih dan disederhanakan dalam bentuk yang terstruktur agar hubungan antar data lebih jelas dan mudah ditafsirkan. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk narasi, tabel, bagan, diagram, atau matriks sehingga gambaran hubungan antar tema lebih mudah dilihat.

c. *Conclusion drawing/verification* (Kesimpulan)

Tahapan terakhir adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi temuan dari data yang telah disajikan. Proses ini dilakukan dengan cara menafsirkan makna pola data dan hubungan antar tema yang muncul, kemudian menghasilkan kesimpulan yang logis dan didukung oleh data. Pada tahap ini, kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan terus

diuji oleh data tambahan sampai mencapai tingkat validitas dan kredibilitas tinggi.

### **3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 3 Pematang Siantar. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan kesesuaiannya dengan fokus penelitian serta kemudahan akses bagi peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Januari 2026 hingga penelitian selesai, sesuai dengan kebutuhan pengumpulan dan analisis data penelitian.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di SMA Negeri 3 Pematang Siantar, sebuah sekolah menengah atas negeri yang berlokasi di Jl. Pane, Kelurahan Tomuan, Kecamatan Siantar Timur, Kota Pematangsiantar, Sumatera Utara, 21133. Sekolah ini memiliki Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS) yang aktif dalam mengelola berbagai kegiatan kesiswaan, termasuk pengelolaan akun media sosial Instagram dengan nama akun @osismantigps. Akun tersebut digunakan sebagai sarana penyampaian informasi resmi mengenai kegiatan OSIS maupun kegiatan sekolah secara umum kepada seluruh siswa dan warga sekolah.

Akun Instagram @osismantigps dikelola oleh pengurus OSIS yang terdiri atas beberapa bidang, termasuk bidang kesenian dan bidang media sosial. Pengelolaan dilakukan secara terkoordinasi dengan melibatkan diskusi internal di antara pengurus sebelum konten dipublikasikan. Akun ini menjadi media komunikasi utama antara pengurus OSIS dan siswa dalam menyebarkan informasi terkait kegiatan sekolah.

#### **4.2 Hasil Penelitian**

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap akun media sosial Instagram @osismantigps, berikut dipaparkan hasil penelitian yang mengacu pada kategorisasi dan indikator penelitian yang telah ditetapkan, yaitu penerapan Model *Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasi pada akun tersebut.

**Gambar 4.2 Akun Media Sosial @osismantipgs\_**



#### 4.2.1 Cara Menyampaikan Informasi (Keterbukaan Informasi)

Keterbukaan informasi merupakan salah satu indikator utama dalam penerapan Model *Two-Way Symmetrical*. Dalam penelitian ini, keterbukaan informasi dapat dilihat dari cara pengelola akun @osismantipgs menyampaikan informasi kepada siswa secara terbuka, jelas, dan tidak ditutup-tutupi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua OSIS (Tamara), diketahui bahwa pengelola menyampaikan informasi apa adanya dan sesuai dengan fakta yang terjadi. Hal ini mencerminkan komitmen pengelola untuk menjaga kepercayaan siswa melalui transparansi informasi.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Pengelola memastikan keterbukaan dan transparansi dengan menyampaikan informasi apa adanya, tanpa ditutup-tutupi,*

*serta sesuai dengan fakta yang terjadi. Dengan demikian, siswa dapat memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya."*

Sementara itu, Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa keterbukaan informasi juga diwujudkan dengan mencantumkan sumber yang jelas, seperti hasil rapat OSIS, serta bersedia menjawab pertanyaan terkait detail kegiatan maupun anggaran secara terbuka melalui kolom komentar atau pesan langsung.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Pengelola memastikan keterbukaan informasi dengan mencantumkan sumber yang jelas, seperti hasil rapat OSIS. Selain itu, apabila terdapat pertanyaan terkait detail kegiatan atau anggaran, pengelola berusaha menjawab secara terbuka melalui kolom komentar maupun pesan langsung."*

Hal ini sejalan dengan prinsip Model *Two-Way Symmetrical* yang dikemukakan oleh *Grunig* (1984), di mana organisasi bersikap terbuka terhadap kritik, saran, atau pendapat publik dan menanggapi secara konstruktif. Keterbukaan informasi menjadi fondasi penting dalam membangun hubungan yang transparan dan saling percaya antara pengelola akun dan siswa.

#### **4.2.2 Kecepatan dan Kesediaan Pengelola Akun (Responsivitas)**

Responsivitas pengelola akun merupakan indikator penting dalam mengukur sejauh mana komunikasi dua arah yang seimbang telah diterapkan. Responsivitas tercermin dari kecepatan dan kesediaan pengelola dalam menanggapi pertanyaan, komentar, maupun masukan yang diberikan siswa.

Berdasarkan hasil wawancara, Ketua OSIS menyatakan bahwa pengelola berusaha merespons pertanyaan atau masukan siswa secepat mungkin, umumnya dalam hari yang sama. Kecepatan respons ini dianggap penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan siswa dalam berkomunikasi.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Pengelola berusaha merespons pertanyaan atau masukan dari siswa secepat mungkin, umumnya dalam hari yang sama. Kecepatan respons ini dianggap penting untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan siswa dalam berkomunikasi."*

Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa respons diberikan dalam hitungan jam atau paling lambat satu hari, didukung oleh sistem admin yang bergantian berjaga sehingga pertanyaan yang bersifat mendesak dapat segera ditangani.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Respons terhadap pertanyaan atau masukan siswa diberikan dengan cukup cepat, biasanya dalam hitungan jam atau paling lambat dalam satu hari. Hal ini didukung oleh sistem admin yang bergantian berjaga, sehingga pertanyaan yang bersifat mendesak dapat segera ditangani."*

Responsivitas yang baik dari pengelola akun mencerminkan penerapan prinsip komunikasi dua arah yang responsif. Ciri dari komunikasi *two-way symmetrical* terlihat melalui tanggapan aktif terhadap komentar, pesan, atau kritik yang diberikan oleh pengguna, sehingga terjadi proses komunikasi yang saling menguntungkan dan setara.

#### **4.2.3 Sikap Pengelola Akun (Penerima Umpan Balik)**

Kemampuan pengelola akun dalam menerima dan menindaklanjuti umpan balik dari siswa merupakan indikator kunci dalam Model *Two-Way Symmetrical*. Indikator ini mengukur sejauh mana masukan dan kritik dari siswa benar-benar diperhatikan dan memengaruhi kebijakan penyampaian informasi.

Berdasarkan hasil wawancara, Ketua OSIS mengungkapkan bahwa masukan dan kritik dari siswa pernah memengaruhi isi konten maupun kebijakan penyampaian informasi. Sebagai contoh, ketika siswa menginginkan informasi

yang lebih detail atau lebih jelas, pengelola menyesuaikan gaya penyampaian konten agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Masukan dan kritik dari siswa pernah memengaruhi isi konten maupun kebijakan penyampaian informasi. Misalnya, ketika siswa menginginkan informasi yang lebih detail atau lebih jelas, pengelola kemudian menyesuaikan gaya penyampaian konten agar lebih sesuai dengan kebutuhan siswa."*

Senada dengan hal tersebut, Ketua Sie Kesenian memberikan contoh konkret berupa perubahan strategi dari yang semula hanya menggunakan fitur story menjadi juga menggunakan feed Instagram, karena adanya permintaan dari siswa agar informasi lebih mudah diakses dan dicari kembali.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Masukan dan kritik dari siswa sangat sering memengaruhi isi konten maupun kebijakan penyampaian informasi. Salah satu contohnya adalah perubahan strategi dari yang sebelumnya hanya memposting kegiatan melalui fitur story, kemudian beralih juga ke feed Instagram karena adanya permintaan siswa agar informasi lebih mudah diakses dan dicari kembali."*

Temuan ini menunjukkan bahwa pengelola akun @osismantigps tidak sekadar menerima umpan balik secara pasif, tetapi juga secara aktif menyesuaikan kebijakan dan strategi komunikasi berdasarkan masukan tersebut. Hal ini sesuai dengan prinsip *Two-Way Symmetrical* di mana organisasi terbuka terhadap kritik dan saran publik, serta menanggapi secara konstruktif.

#### **4.2.4 Terjadinya Interaksi Timbal Balik (Komunikasi Dua Arah)**

Komunikasi dua arah merupakan inti dari Model *Two-Way Symmetrical*. Indikator ini mengukur apakah terjadi pertukaran informasi yang seimbang antara pengelola akun dan siswa, bukan sekadar penyampaian informasi satu arah dari pengelola kepada audiens.

Ketua OSIS menyatakan bahwa komunikasi yang terjadi sudah berjalan dua arah dan cukup seimbang, karena siswa diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, maupun masukan, dan pengelola juga aktif memberikan tanggapan.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Komunikasi yang terjadi sudah berjalan dua arah dan cukup seimbang. Hal ini karena siswa diberi ruang untuk menyampaikan pendapat, pertanyaan, maupun masukan, dan pengelola juga aktif memberikan tanggapan terhadap hal tersebut."*

Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa komunikasi dua arah juga diwujudkan melalui penggunaan fitur interaktif seperti polling dan NGL (fitur anonim untuk menyampaikan pendapat), yang membuka ruang lebih luas bagi siswa untuk berpartisipasi.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Komunikasi yang terjalin sudah cukup seimbang dan bersifat dua arah. Hal ini terlihat dari adanya interaksi aktif, di mana pengelola tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga membuka ruang bagi siswa untuk memberikan pendapat, misalnya melalui polling atau fitur NGL yang digunakan untuk menjangkau saran dan masukan."*

Perspektif dari sisi siswa sebagai audiens juga mengonfirmasi hal ini. Narasumber dari kalangan siswa menyatakan bahwa interaksi di kolom komentar dan pesan sudah mencerminkan komunikasi dua arah yang nyata.

**Fazaa (Narasumber Siswa):** *"Interaksi yang terjadi di kolom komentar maupun pesan sudah mencerminkan komunikasi dua arah. Hal ini terlihat dari adanya kesempatan bagi siswa untuk bertanya atau menyampaikan pendapat, serta adanya respons dari pengelola akun yang memberikan balasan atas pertanyaan atau komentar tersebut."*

Media sosial memungkinkan organisasi untuk menciptakan hubungan yang lebih partisipatif, responsif, serta mampu memperkuat keterlibatan dan kepercayaan publik secara berkelanjutan melalui komunikasi dua arah yang aktif.

#### 4.2.5 Upaya Pengelola Akun dalam Membangun Hubungan (Hubungan Saling Menguntungkan)

Indikator terakhir dalam kategorisasi penerapan Model *Two-Way Symmetrical* adalah upaya pengelola akun dalam membangun hubungan yang saling menguntungkan dengan siswa. Hubungan ini tidak hanya berorientasi pada kepentingan sepihak, melainkan memperhatikan kebutuhan dan kepentingan kedua belah pihak.

Ketua OSIS menyatakan bahwa upaya membangun hubungan yang baik dilakukan dengan aktif membagikan informasi yang bermanfaat serta secara konsisten menanggapi komentar dan pesan dari siswa.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Upaya yang dilakukan adalah dengan aktif membagikan informasi yang bermanfaat serta secara konsisten menanggapi komentar dan pesan dari siswa. Dengan cara ini, hubungan yang baik dan saling menguntungkan dapat terjalin antara pengelola dan siswa."*

Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa pihaknya secara rutin memposting fitur interaktif seperti NGL agar siswa dapat memberikan saran dan pendapat, sehingga siswa merasa dihargai dan lebih terlibat.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Upaya yang dilakukan antara lain dengan rutin memposting fitur interaktif seperti NGL agar siswa dapat memberikan saran dan pendapat. Hal ini membuat siswa merasa dihargai dan lebih terlibat, sehingga tercipta hubungan yang baik antara pengelola dan siswa serta meningkatkan keterikatan terhadap akun tersebut."*

Dari sisi siswa, keberadaan akun @osismantigps dinilai berhasil meningkatkan keterlibatan dan minat siswa terhadap kegiatan sekolah.

**Faaza Narasumber Siswa:** *"Keberadaan akun @osismantigps membuat siswa menjadi lebih tertarik dan terlibat dalam kegiatan OSIS maupun sekolah. Hal ini karena akun tersebut menyediakan informasi terkait berbagai kegiatan yang akan dilaksanakan, sehingga siswa menjadi lebih mengetahui dan terdorong untuk ikut berpartisipasi."*

Temuan ini mengonfirmasi bahwa penerapan Model *Two-Way Symmetrical* pada akun @osismantigps telah berhasil menciptakan hubungan yang saling menguntungkan, di mana siswa memperoleh informasi yang dibutuhkan dan merasa didengarkan, sementara pengelola mendapatkan masukan yang membantu meningkatkan kualitas pengelolaan informasi.

### **4.3 Pengelolaan Informasi pada Akun Media Sosial @osismantigps**

Selain kategorisasi penerapan Model *Two-Way Symmetrical*, penelitian ini juga mengkaji pengelolaan informasi pada akun @osismantigps berdasarkan lima indikator, yaitu perencanaan konten, kejelasan informasi, konsistensi informasi, ketepatan waktu, dan kesesuaian dengan audiens.

#### **4.3.1 Perencanaan Konten**

Perencanaan konten merupakan tahap awal dalam proses pengelolaan informasi yang menentukan arah dan kualitas informasi yang akan dipublikasikan. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa proses perencanaan konten di akun @osismantigps dilakukan secara terstruktur.

Ketua OSIS menyatakan bahwa perencanaan konten dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan siswa serta mempertimbangkan informasi apa yang sedang penting untuk disampaikan. Setelah itu, tim pengelola menyusun jadwal posting dan menentukan jenis konten yang akan dipublikasikan.

**Tamara (Ketua OSIS):** *"Proses perencanaan konten dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan siswa serta melihat informasi apa yang sedang penting untuk disampaikan. Setelah itu, tim pengelola menyusun jadwal posting dan menentukan jenis konten yang akan dipublikasikan agar informasi dapat tersampaikan secara terstruktur dan tepat waktu."*

Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa perencanaan konten diawali dengan membahas event sekolah atau kegiatan OSIS yang akan datang. Koordinasi antar pengurus dilakukan melalui grup komunikasi khusus, di mana konten juga melalui proses pengecekan oleh Ketua atau Koordinator sebelum dipublikasikan.

Proses perencanaan yang terstruktur ini menunjukkan bahwa pengelola akun @osismantigps menerapkan manajemen komunikasi yang baik dalam pengelolaan informasi bahwa implementasi manajemen komunikasi yang sistematis pada pengelolaan Instagram berkontribusi pada efektivitas penyampaian informasi.

#### **4.3.2 Kejelasan Informasi**

Kejelasan informasi mengacu pada tingkat kemudahan siswa dalam memahami pesan yang disampaikan melalui akun @osismantigps. Kejelasan informasi merupakan prasyarat penting agar komunikasi dapat berlangsung secara efektif.

Dari sisi pengelola, Ketua OSIS menyatakan bahwa pertimbangan utama dalam menyusun pesan adalah penggunaan bahasa yang sederhana, jelas, dan tidak bertele-tele agar seluruh siswa dapat memahami informasi dengan mudah.

Ketua Sie Kesenian menambahkan bahwa pesan disusun dengan menggunakan bahasa yang santai dan sesuai karakteristik anak muda, namun tetap sopan, serta ditambahkan elemen visual seperti gambar dan emotikon agar pesan tidak terlihat kaku.

Dari sisi siswa, narasumber mengonfirmasi bahwa informasi yang disampaikan melalui akun tersebut sudah tergolong jelas dan mudah dipahami karena penggunaan bahasa yang sederhana serta penyampaian pesan yang tidak berbelit-belit.

**Faaza Narasumber Siswa:** *"Informasi yang disampaikan melalui akun tersebut sudah tergolong jelas dan mudah dipahami. Hal ini dikarenakan penggunaan bahasa yang sederhana serta penyampaian pesan yang tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan siswa dalam memahami isi informasi yang diberikan."*

#### **4.3.3 Konsistensi Informasi**

Konsistensi informasi merujuk pada keteraturan dan kesinambungan penyampaian informasi melalui akun @osismantigps. Konsistensi ini penting untuk menjaga kepercayaan audiens dan memastikan alur informasi yang tertib.

Berdasarkan hasil wawancara, koordinasi antar pengurus yang dilakukan secara rutin melalui grup komunikasi khusus menjadi faktor utama yang mendukung konsistensi informasi. Evaluasi mingguan terhadap respons siswa juga dilakukan oleh tim media sosial untuk memantau efektivitas setiap konten yang dipublikasikan.

**Margareth (Ketua Sie Kesenian):** *"Tim media sosial memiliki jadwal untuk merekap jumlah komentar, like, dan share setiap minggu. Dari hasil evaluasi tersebut, pengelola dapat mengetahui jenis konten yang paling diminati."*

Evaluasi rutin tersebut memungkinkan pengelola untuk terus menyempurnakan strategi pengelolaan informasi secara konsisten. Hal ini sejalan dengan strategi pengelolaan media sosial yang efektif mencakup evaluasi berkala terhadap kinerja konten dan respons audiens.

#### **4.4.4 Ketepatan Waktu**

Ketepatan waktu dalam publikasi informasi merupakan salah satu faktor kritis dalam pengelolaan informasi di media sosial. Informasi yang terlambat disampaikan dapat mengurangi relevansi dan dampaknya bagi audiens.

Berdasarkan hasil wawancara, pengelola akun @osismantigps menempatkan ketepatan waktu sebagai prioritas dalam proses perencanaan konten. Jadwal posting disusun terlebih dahulu untuk memastikan informasi mengenai kegiatan sekolah atau OSIS dapat disampaikan sebelum kegiatan tersebut berlangsung.

Ketua OSIS menyatakan bahwa penyusunan jadwal posting dilakukan agar informasi dapat tersampaikan secara terstruktur dan tepat waktu. Hal ini juga didukung oleh kecepatan respons pengelola dalam menanggapi pertanyaan siswa, yang dilakukan umumnya dalam hari yang sama.

#### **4.3.5 Kesesuaian dengan Audiens**

Kesesuaian informasi dengan karakteristik dan kebutuhan audiens merupakan indikator terakhir dalam kategori pengelolaan informasi. Indikator ini menilai sejauh mana konten yang dipublikasikan relevan dan sesuai dengan profil siswa sebagai audiens utama.

Ketua Sie Kesenian menyatakan bahwa penyusunan konten mempertimbangkan karakteristik anak muda dengan menggunakan bahasa yang santai, elemen visual yang menarik, serta fitur-fitur interaktif yang familiar bagi siswa. Penggunaan emotikon, polling, dan fitur NGL merupakan bentuk adaptasi konten terhadap karakteristik audiens.

Dari perspektif siswa, konten yang disesuaikan dengan karakteristik anak muda terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan dan minat siswa terhadap kegiatan OSIS dan sekolah. Hal ini mengonfirmasi pentingnya penyesuaian informasi dengan audiens dalam menciptakan komunikasi yang efektif.

#### **4.4 Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan di atas, dapat dilakukan pembahasan mendalam mengenai penerapan Model *Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasi pada akun media sosial @osismantigps, dikaitkan dengan teori dan kajian relevan yang menjadi landasan penelitian ini.

##### **4.4.1 Penerapan Model *Two-Way Symmetrical* pada Akun @osismantigps**

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akun Instagram @osismantigps telah menerapkan prinsip-prinsip *Model Two-Way Symmetrical* dalam pengelolaan informasinya. Hal ini tampak dari terpenuhinya lima indikator utama, yaitu keterbukaan informasi, responsivitas, penerimaan umpan balik, komunikasi dua arah, dan upaya membangun hubungan saling menguntungkan.

Model *Two-Way Symmetrical* yang dikemukakan oleh Grunig (1984) menekankan bahwa komunikasi tidak hanya berlangsung satu arah dari organisasi ke publik, tetapi publik juga aktif memberikan masukan, tanggapan, atau kritik yang kemudian digunakan organisasi untuk menyesuaikan kebijakan, strategi, atau keputusan. Prinsip ini tercermin nyata dalam praktik pengelolaan akun @osismantigps, di mana masukan siswa benar-benar direspons dan

ditindaklanjuti, termasuk dalam mengubah strategi penyampaian informasi dari fitur story ke feed Instagram.

Pola komunikasi *two-way symmetrical* di media sosial mendorong terjadinya keterlibatan yang lebih tinggi antara organisasi dan publiknya. Ketika siswa merasa bahwa pendapat mereka didengar dan ditindaklanjuti, tingkat kepercayaan dan partisipasi mereka pun meningkat, sebagaimana yang dikonfirmasi oleh narasumber siswa dalam penelitian ini.

#### **4.4.2 Bentuk Interaksi Dua Arah antara Pengelola Akun dan Siswa**

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai bentuk interaksi dua arah yang terjadi antara pengelola akun @osismantigps dan siswa. Bentuk interaksi tersebut mencakup: (1) respons terhadap komentar dan pesan langsung dari siswa; (2) penggunaan fitur interaktif seperti polling dan NGL untuk menjangkau pendapat siswa; (3) penyesuaian konten berdasarkan masukan siswa; serta (4) evaluasi berkala terhadap respons siswa terhadap setiap postingan.

Ragam bentuk interaksi tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi tidak hanya bersifat reaktif merespons pertanyaan yang masuk tetapi juga proaktif, dengan secara aktif membuka ruang bagi siswa untuk berpartisipasi melalui fitur-fitur interaktif, media sosial dapat menjadi sarana bagi organisasi untuk menciptakan hubungan yang lebih partisipatif dan responsif.

Temuan mengenai penggunaan fitur polling dan NGL dikemukakan oleh *James S. Fishkin* (1988) sebagai sarana menjangkau masukan siswa juga mengkonfirmasi relevansi Model *Two-Way Symmetrical* di era digital. Penggunaan media sosial memungkinkan organisasi untuk tidak hanya menyampaikan

informasi, tetapi juga menerima tanggapan, saran, dan pertanyaan dari audiens, yang kemudian ditanggapi secara responsif, sehingga tercipta komunikasi yang dialogis, transparan, dan saling menguntungkan.

#### **4.4.3 Penggunaan Fitur Direct Message (DM) dalam Komunikasi Dua Arah**

Direct Message (DM) merupakan fitur pesan pribadi yang tersedia pada platform Instagram, yang memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara langsung dan bersifat privat antara dua pihak atau lebih tanpa harus melalui ruang publik seperti kolom komentar. Fitur ini berperan penting sebagai saluran komunikasi personal yang lebih intim, di mana siswa dapat menyampaikan pertanyaan, saran, keluhan, atau informasi tambahan kepada pengelola akun @osismantigps secara langsung dan terhindar dari kekhawatiran terhadap penilaian publik.

Dalam konteks pengelolaan akun @osismantigps, DM difungsikan sebagai jalur komunikasi lanjutan yang melengkapi interaksi di kolom komentar. Apabila terdapat pertanyaan yang bersifat lebih kompleks, sensitif, atau memerlukan penjelasan lebih mendalam, pengelola akun mengarahkan siswa untuk menghubungi melalui DM agar komunikasi dapat berlangsung lebih efektif dan personal. Dengan demikian, DM berperan sebagai jembatan komunikasi yang mempererat hubungan antara pengelola akun dan audiens, sekaligus memastikan bahwa setiap kebutuhan informasi siswa dapat terlayani secara lebih responsif dan terperinci.

Pemanfaatan DM pada akun @osismantigps mencerminkan penerapan prinsip Model *Two-Way Symmetrical*, karena melalui fitur ini organisasi tidak

hanya menyebarkan informasi secara massal, tetapi juga membuka ruang dialog yang bersifat dua arah dan setara. Pengelola akun yang aktif merespons pesan masuk melalui DM menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan dan responsivitas, dua indikator utama dalam komunikasi simetris. Hal ini sejalan dengan pandangan *Grunig* (1984) bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi harus mencakup kemampuan untuk mendengarkan dan merespons publik secara personal dan konstruktif.

#### **4.4.4 Penggunaan Fitur Live Instagram dalam Interaksi Langsung**

Fitur Live Instagram merupakan salah satu fitur siaran langsung (*live streaming*) yang memungkinkan pengguna untuk melakukan penyiaran video secara real-time kepada seluruh pengikutnya. Ketika sebuah akun mengaktifkan fitur Live, pengikut akun tersebut akan mendapatkan notifikasi dan dapat bergabung untuk menonton siaran secara langsung. Selama siaran berlangsung, penonton memiliki kemampuan untuk mengirimkan komentar, pertanyaan, maupun reaksi berupa emoji secara langsung, sehingga terjadi interaksi yang bersifat spontan dan real-time antara pengelola akun dengan audiens.

Dalam pengelolaan akun @osismantigps, fitur Live berpotensi dimanfaatkan sebagai media penyampaian informasi kegiatan sekolah secara langsung, misalnya untuk menyiarkan pelantikan pengurus OSIS, sosialisasi program kegiatan, atau sesi tanya jawab interaktif antara pengurus OSIS dengan siswa. Melalui Live, siswa yang tidak dapat hadir secara fisik dalam suatu kegiatan tetap dapat mengakses informasi dan berpartisipasi secara daring. Hal ini

memperluas jangkauan komunikasi organisasi dan meningkatkan inklusivitas dalam penyebaran informasi di lingkungan sekolah.

Penggunaan fitur Live dalam konteks komunikasi organisasi sekolah sangat relevan dengan prinsip Model *Two-Way Symmetrical*, karena fitur ini memfasilitasi pertukaran informasi yang bersifat simetris dan partisipatif secara langsung. Pengelola akun dapat menjawab pertanyaan siswa secara real-time, merespons komentar yang masuk selama siaran, serta memperlihatkan transparansi organisasi melalui komunikasi tatap muka secara virtual. Interaksi langsung yang terjadi melalui Live mencerminkan komitmen OSIS untuk membuka dialog yang terbuka, jujur, dan setara dengan seluruh warga sekolah sebagai audiens utamanya.

#### **4.4.5 Penggunaan Fitur Polling sebagai Sarana Partisipasi Audiens**

Polling merupakan fitur interaktif yang tersedia pada Instagram Stories, yang memungkinkan pengelola akun untuk mengajukan pertanyaan dengan dua pilihan jawaban kepada pengikutnya. Melalui fitur ini, pengguna yang melihat unggahan story dapat langsung memilih salah satu opsi yang tersedia dengan sekali sentuhan, dan hasil voting akan ditampilkan secara real-time dalam bentuk persentase. Fitur polling dirancang untuk mendorong partisipasi aktif audiens dengan cara yang mudah, cepat, dan tidak memerlukan usaha besar dari pengguna, sehingga tingkat keterlibatan (*engagement*) yang dihasilkan cenderung lebih tinggi dibandingkan dengan sekadar kolom komentar biasa.

Pada akun @osismantigps, fitur polling dimanfaatkan sebagai instrumen untuk menjangkau aspirasi dan preferensi siswa terkait berbagai aspek kegiatan

OSIS maupun penyampaian informasi. Polling dapat digunakan untuk menanyakan pendapat siswa mengenai tema kegiatan yang ingin diadakan, format informasi yang lebih disukai, jadwal kegiatan, hingga topik-topik yang relevan dengan kehidupan organisasi sekolah. Hasil polling kemudian dijadikan bahan pertimbangan oleh pengelola akun dalam mengambil keputusan, sehingga siswa sebagai audiens merasa memiliki peran aktif dalam proses pengambilan keputusan organisasi.

Penggunaan polling pada akun @osismantigps secara langsung merepresentasikan penerapan Model *Two-Way Symmetrical*, karena fitur ini menempatkan audiens bukan sebagai penerima informasi pasif, melainkan sebagai partisipan aktif yang suaranya didengar dan dipertimbangkan. Polling menciptakan umpan balik terstruktur yang memudahkan pengelola akun untuk memahami kebutuhan dan keinginan siswa secara kuantitatif dan terukur. Dengan demikian, polling tidak hanya berfungsi sebagai alat pengumpul data, tetapi juga sebagai simbol keterbukaan dan demokratisasi informasi dalam organisasi sekolah, sesuai dengan esensi komunikasi simetris yang dikemukakan oleh Grunig (1984), yaitu bahwa setiap pihak dalam komunikasi memiliki hak yang setara untuk mempengaruhi keputusan bersama.

#### **4.4.6 Efektivitas Pengelolaan Informasi**

Pengelolaan informasi pada akun @osismantigps dapat dinilai efektif berdasarkan beberapa parameter yang ditemukan dalam penelitian ini. Pertama, dari sisi perencanaan konten, pengelola telah menerapkan proses yang terstruktur dan terkoordinasi dengan baik. Kedua, dari sisi kejelasan dan kesesuaian

informasi, konten yang dipublikasikan dinilai siswa mudah dipahami dan relevan dengan kebutuhan mereka. Ketiga, dari sisi konsistensi, evaluasi berkala yang dilakukan oleh pengelola memastikan adanya perbaikan yang berkelanjutan.

Efektivitas komunikasi dalam penelitian ini juga tercermin dari dampak yang dirasakan siswa, yaitu meningkatnya keterlibatan dan minat siswa terhadap kegiatan OSIS dan sekolah. Hal ini sesuai dengan konsep efektivitas komunikasi yang dikemukakan dalam penelitian ini, yaitu bahwa komunikasi dikatakan efektif apabila pesan dapat diterima dengan baik, menimbulkan respons, serta mampu membangun hubungan yang positif antara pengelola akun dan pengikut.

Secara keseluruhan, penerapan Model *Two-Way Symmetrical* pada akun @osismantigps telah berkontribusi pada terciptanya komunikasi yang lebih partisipatif, dialogis, dan saling menguntungkan antara pengurus OSIS dan siswa. Media sosial berhasil dimanfaatkan tidak hanya sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai platform interaktif yang memperkuat hubungan dan keterlibatan komunitas sekolah, sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan penelitian ini.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan *Model Two-Way Symmetrical* dalam Pengelolaan Informasi pada Akun Media Sosial @osismantigps, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan Model *Two-Way Symmetrical* telah berjalan secara optimal

Akun media sosial @osismantigps telah menerapkan prinsip komunikasi dua arah yang seimbang secara efektif. Hal ini ditunjukkan melalui keterbukaan informasi, responsivitas pengelola akun, penerimaan terhadap umpan balik audiens, terjadinya interaksi timbal balik, serta upaya membangun hubungan yang saling menguntungkan antara pengelola akun dan siswa.

2. Interaksi dua arah berlangsung secara aktif dan partisipatif

Bentuk interaksi yang terjalin meliputi respons terhadap komentar, balasan pesan langsung, pemanfaatan fitur interaktif seperti polling dan NGL, serta adanya penyesuaian konten berdasarkan masukan siswa. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi tidak bersifat satu arah, melainkan dialogis dan melibatkan partisipasi aktif dari audiens.

3. Pengelolaan informasi pada akun dinilai efektif

Efektivitas pengelolaan informasi tercermin dari beberapa aspek, yaitu perencanaan konten yang terstruktur, penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami, konsistensi dalam publikasi, ketepatan waktu dalam

penyampaian informasi, serta kesesuaian konten dengan karakteristik audiens.

4. Penerapan model memberikan dampak positif terhadap keterlibatan siswa

Penerapan komunikasi dua arah yang simetris terbukti mampu meningkatkan minat, partisipasi, serta keterlibatan siswa dalam kegiatan OSIS dan sekolah.

Siswa merasa lebih diperhatikan, memiliki ruang untuk menyampaikan pendapat, serta lebih terhubung dengan pengelola akun.

Secara keseluruhan, akun media sosial @osismantigps tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai sarana komunikasi interaktif yang mampu membangun hubungan yang terbuka, partisipatif, dan berkelanjutan antara pengurus OSIS dan siswa.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pengurus OSIS

Pengurus OSIS diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kualitas komunikasi dua arah yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, pengelola akun disarankan untuk lebih optimal dalam memanfaatkan fitur interaktif media sosial guna menjaring aspirasi siswa serta meningkatkan kreativitas dalam penyusunan konten agar lebih menarik dan variatif.

2. Bagi Pihak Sekolah

Pihak sekolah diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap pengelolaan media sosial OSIS sebagai sarana komunikasi resmi antara siswa dan sekolah.

Dukungan tersebut dapat berupa pembinaan, arahan, maupun pelatihan terkait pengelolaan media sosial yang efektif dan profesional.

### 3. Bagi Siswa

Siswa diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan umpan balik, saran, serta berpartisipasi dalam interaksi melalui media sosial OSIS. Selain itu, siswa juga diharapkan mampu memanfaatkan media sosial secara bijak sebagai sarana komunikasi dan informasi.

### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji komunikasi organisasi dan media sosial. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang berbeda, memperluas objek penelitian, atau melakukan perbandingan antar platform media sosial guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anissa Yuni Muktiarsih, Rahmat Wisudawanto, & Esfandani Peni Indreswari. (2025). Kajian Model Komunikasi Humas Pemerintah Daerah. *TUTURAN: Jurnal Ilmu Komunikasi, Sosial Dan Humaniora*, 3(1), 295–308. <https://doi.org/10.47861/tuturan.v3i1.1624>
- Apriyani, E., Amrullah, N., Hatta, H., Komunikasi, J. I., Dakwah, F., Uin, K., & Makassar, A. (2020). Komunikasi Two-Way Symmetric Dalam Menjalin Hubungan Public Relations Dengan Media (Studi Pada Humas Pemerintah Kabupaten Gowa). *Jurnal Washiyah*, 1(3), 501–516.
- Ardianto, E. (2017). Metode Penelitian Public Relations. *Simbiosis Rekatama Media*, 5(2), 231–241.
- Girsang, C. N., & Kartikawangi, D. (2021). Two-Way Symmetrical Communication Pattern: Company Strategy to Build Engagement Through Social Media. *Jurnal Komunikasi*, 13(2), 271. <https://doi.org/10.24912/jk.v13i2.11191>
- Idharudin, A. J., Nurhasanah, M., & Heriyanto, B. (2025). Meningkatkan mutu pendidikan di era digital sangat penting dikaji , mengingat perubahan signifikan orang tua dalam pendidikan agar dapat berkontribusi pada peningkatan mutu. *01(03)*, 712–725.
- James E, G. (1984). *Two-Way Symmetrical Public Relations Past Present and Future from Handbook of PRI ed.pdf*.
- Kurniawan, Q. F., & Luqman, Y. (2024). Implementasi Communication Management Pada Pengelolaan Instagram Badan Karantina Indonesia. *22(3)*, 415–435.
- Lubis, F. H., Hidayat, F. P., & Hardiyanto, S. (2021). Strategi Komunikasi Organisasi PK IMM FISIP UMSU Dalam Melaksanakan Program Kerja di Masa Pandemi Covid - 19. 1039–1045.
- Mahda, A. S., Zumrodah, A., Daud, K. I., & Anshori, M. I. (2025). Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. *Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(5), 1957.
- Mahmud, D., & Swarnawati, A. (2020). Pola Jaringan Komunikasi Organisasi Pada Havara Organizer Pt. Havara Ruhama Ramadhani Di Tangerang Selatan. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, 4(1), 50. <https://doi.org/10.24853/pk.4.1.50-60>

- Martha, A., Suri, A., Putri, Y. R., Sari, Y. N., Studi, P., Dasar, P., & Adzkia, U. (2024). *Pengertian Komunikasi , Komunikasi Antarbudaya dan Sistem Komunikasi*. 8, 50356–50365.
- Muflihatul, F. (2023). Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 273–284.
- Mujahiddin, M., & Said, H. (2017). Model Penggunaan Media Sosial di Kalangan Pemuda. *Jurnal Interaksi*, 1(2), 142–155. <http://teknoliputan6.com/>
- Putra, I. G. N. (2020). Media Sosial dan Interaktivitas dalam Dunia Public Relations. *Jurnal Bisnis Terapan*, 4(1), 1–12. <https://doi.org/10.24123/jbt.v4i1.2815>
- Safitri, B., & Mujahid, N. S. (2024). Komunikasi Efektif dalam Organisasi. *Cendekia Inovatif Dan Berbudaya*, 1(3), 309–316. <https://doi.org/10.59996/cendib.v1i3.318>
- Saraan, M. R. G., Arwansyah, O. D., Fatmawati, E., & Suharyanto, A. (2025). Peran Media Sosial dalam Strategi Komunikasi Pemasaran: Analisis Efektivitas dan Implementasi. *Science Journal*, 5(1), 146–155.
- Setyo, E. D., & Rahmawati, A. (2025). *STRATEGI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM HUMAS PT PLN INDONESIA POWER UBP JABAR 2 PELABUHAN RATU*. 9(5), 222–232.
- Shania. (2024). Strategi Public Relations Garda Pangan dalam Mensukseskan Pelaksanaan Program Food Rescue. *DIGICOM : Jurnal Komunikasi Dan Media*, 4(3), 195–211. <https://doi.org/10.37826/digicom.v4i3.819>
- Sugiono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Suryani. (2022). *Pemanfaatan Media Sosial sebagai Media Pemasaran Produk dan Potensi Indonesia dalam Upaya Mendukung ASEAN Community 2015. (Studi Social Media Marketing Pada Twitter Kemenparekraf RI dan Facebook Disparbud Provinsi Jawa Barat)* (Vol. 8, Issue 2).
- Syahreza, M. F., & Tanjung, I. S. (2018). Motif Dan Pola Penggunaan Media Sosial Instagram Di Kalangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Unimed. *Jurnal Interaksi : Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 61–84. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/interaksi/article/view/1788>
- Syarifudin, R. S. P., & Dharmawan, L. (2025). Efektivitas Pemanfaatan Instagram @Kominfobogor Sebagai Media Informasi Untuk Publik. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-SIKOM)*, 6(1), 87–101.

<https://doi.org/10.36085/jsikom.v6i1.8234>

Tania, S., & Mada, U. G. (2020). *Mediated relationship: menakar hubungan organisasi-publik dalam akun Instagram resmi perusahaan telekomunikasi*. 5(1), 121–142.

Wijaya, R. (2025). Jurnal edukatif. *Jurnal Edukatif*, 3(2), 271–276.

Yudhistira, G. A., & Trihastuti, M. C. W. (2023). Hambatan Komunikasi Interpersonal Selama Proses Pembelajaran Jarak Jauh. *Psiko Edukasi*, 21(1), 13–27. <https://doi.org/10.25170/psikoedukasi.v21i1.4351>

### Lampiran Foto



**Keterangan : Foto Bersama Ketua Osis SMA Negeri 3 PematangSiantar  
Tamara Desiana**



**Keterangan : Foto Bersama Ketua Sie Kesenian Osis SMA Negeri 3  
PematangSiantar Margareth A Napitupulu**



**Keterangan : Foto Bersama Siswa SMA Negeri 3 PematangSiantar  
Faaza Dzu Robbi**

SK 1



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya  
Bila menyebut kami ini agar diutamakan nomor dan langganannya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
https://fisp.umsu.ac.id fisp@umsu.ac.id umsumedan umamedia umsumedan umsumedan

Sk-1

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi  
FISIP UMSU  
di  
Medan.


Medan, 15 Desember 2025

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU:

Nama Lengkap : Tata Kumala Sari  
NPM : 2202110221  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tabungan sks : 122 sks, IP Kumulatif 3,86

Mengajukan permohonan persetujuan judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah):

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Strategi Komunikasi Visual melalui Instagram dalam Membangun Kejuaran Perangai Pada Akun @stinaacake	
2	Pada Komunikasi Guru sebagai Praktek Public Relations Pendidikan dalam meningkatkan dalam Meningkatkan Kemampuan Public Speaking Siswa di SMA/3 Pematang Siantar	
3	Penerapan model Two-way symmetrical dalam Pengelolaan informasi Pada Akun Media Sosial @arismantips	 29 Des 2025

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik/Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Program Studi:

Diteruskan kepada Dekan untuk  
Penetapan Judul dan Pembimbing.  
Medan, tgl. 29 Desember 2025

Ketua,

(Dr. Alehjar Aushori, S.Sy.M.I. Kom)

134.22.311

Pemohon,

(Tata Kumala Sari)  
Dosen Pembimbing yang ditunjuk  
Program Studi:

(Dr. Kufri Kusni)

NIDN: 0012067106





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PTXU/2022  
 Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [f umsumedan](#) [i umsumedan](#) [u umsumedan](#) [t umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING**  
**TUGAS AKHIR MAHASISWA**  
**(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)**  
 Nomor : 16/SK/IL3.AU/UMSU-03/F/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor: 1964/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2024 Tanggal 04 Djumadil Awwal 1446H/ 06 November 2024 M Tentang Panduan Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dan Rekomendasi Pimpinan Program Studi Ilmu Komunikasi tertanggal : 29 Desember 2025, dengan ini menetapkan judul dan pembimbing penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : TATA KUMALA SARI  
 N P M : 2203110218  
 Program Studi : Ilmu Komunikasi  
 Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2025/2026  
 Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) : PENERAPAN MEDIA TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL @OSISMANTIGPS

Pembimbing : Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.

Dengan demikian telah diizinkan menulis Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah), dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) FISIP UMSU Tahun 2024.
2. Penetapan judul dan pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) sesuai dengan nomor yang terdaftar di Program Studi Ilmu Komunikasi: 134.22.311 tahun 2025.
3. Penetapan judul, pembimbing dan naskah Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi dan Jurnal Ilmiah) dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa Kadaluarsa tanggal: 29 Juni 2026.

Ditetapkan di Medan,  
 Pada Tanggal, 16 Rajab 1447 H  
 05 Januari 2026 M



Assoc. Prof. Dr. ARIFIN SALEH., MSP.  
 NIDN. 0030017402



**Tembusan :**

1. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Bertanggung jawab



SK 3



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/AK.KP/PT/XU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp: (061) 6622400 - 66224567 Fax: (061) 6625474 - 6631003  
https://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Sk-3

PERMOHONAN  
SEMINAR PROPOSAL TUGAS AKHIR MAHASISWA  
(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Kepada Yth.  
Bapak Dekan FISIP UMSU  
di  
Medan.

Medan, 21 Januari 2026

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Tata Kumala Sari  
N P M : 220310218  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) Nomor: 16/SK/IL.3-AU/UMSU-03/F/20.26 tanggal 29 Desember 2025 dengan judul sebagai berikut :

Penerapan Media Two-Way Symmetrical dalam pengelolaan Informasi pada akun media sosial @osimantips.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Permohonan Persetujuan Judul Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-1);
2. Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi Dan Jurnal Ilmiah) (SK-2);
3. DKAM/ Transkrip Nilai Sementara yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lulus Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Tugas Akhir Mahasiswa;
7. Kartu Kuning Peninjau Seminar Proposal;
8. Semua berkas difotocopy rangkap 1 dan dimasukkan ke dalam MAP berwarna BIRU;
9. Proposal Tugas Akhir Mahasiswa yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Diketahui oleh Ketua  
Program Studi

(Dr. Akbar Anthoni, S.Sos., M.I.Kom)

NIDN: 0127048401

Menyetujui  
Pembimbing

(Dr. Wafiq Basri, S.Sos., M.I.Kom)

NIDN: 0012067106

Pemohon,

(Tata Kumala Sari)





UMSU  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

**UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR**

(SKRIPSI DAN JURNAL ILMIAH)

Nomor : 254/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Jumat, 06 Februari 2026  
Waktu : 14.00 WIB s.d. selesai  
Tempat : Aula FISIP UMSU  
Penyempit Seminar : Dr. AKHYAR ANSHORI, M.I.Kom.



SK-4

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMIMBING	JUDUL PROPOSAL UJIAN TUGAS AKHIR
6	ALYA HABIBAH	2203110373	Dr. ZULFAHMI, M.I.Kom.	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	POLA KOMUNIKASI NONVERBAL GURU BUSANA DALAM MEMBERIKAN INSTRUKSI PRAKTIK KEPADA PESERTA DIDIK TUNA RUNGU SMKN 10 MEDAN
7	AMANDA MAYASARI	2203110391	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Asoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANIL, M.I.Kom.	STRATEGI KOMUNIKASI ORGANISASI PT. ASABRI MEDAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK KEPADA PESERTA PENSUNJ
8	TATA KUMALA SARI	2203110218	Asoc. Prof. Dr. FAUSTYNA, S.Sos., M.M., M.I.Kom.	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos., M.I.Kom.	PENERAPAN MEDIA TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL @OSISMANITIGPS
9	SHAYLA SALSABILA	2203110305	Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos., M.I.Kom.	Dr. FAZAL HAMZAH LUBIS, S.Sos., M.I.Kom.	ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TIKTOK @DAVINALJEWELRY DALAM MENINGKATKAN KONVERSI PENJUALAN PERHIASAN MELALUI INTERAKSI REAL-TIME
10	DIMAS HAWARI	2203110290	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom., M.I.Kom.	Dr. IRWAN SYARI TUG, S.Sos., M.AP.	STRATEGI PEMASARAN DIGITAL TIM GROWTH PT. SEAKUN GLOBAL TEKNOLOGI MELALUI PROGRAM GO-TO-MARKET

Dipindai dengan CamScanner

Medan, 16 Syaaban, 1447 H  
04 Februari 2026 M  
Assoc. Prof. Dr. RIFIN SALEH, (MSP.)  
MOA STARS



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KPIPTX/10/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.um.su.ac.id> | [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#) | [umsumedan](#)

Sk-5

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama lengkap : TATA KUMALA SARI  
NPM : 2203110218  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : PENERAPAN MODEL TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL @OSISMANTIGPS

No.	Tanggal	Kegiatan Advisi/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	29/10/2025	Acc Judul	
2.	22/01/2026	Bimbingan Bab 1 sampai selesai	
3.	24/01/2026	Bimbingan revisi Proposal	
4.	26/03/2026	Acc Proposal	
5.	14/02/2026	Bimbingan Draft Wawancara	
6.	16/02/2026	Acc Pedoman Wawancara	
7.	02/04/2026	Bimbingan Bab 4 dan 5	
8.	04/04/2026	Acc Skripsi	

Medan, ..... 20.....

Dekan  
(Dr. Arifin Saleh S. Sos., MSP.)  
NIDN: 0032017102

Ketua Program Studi,

Pembimbing,

(Dr. Akhyar Anshari, S.Sos., M.I.Kom)  
NIDN: 027048401

(Dr. Lutfi Basit, S.Sos., M.I.Kom)  
NIDN: 0012067106

## Draf Wawancara

### DRAFT WAWANCARA PENELITIAN

#### A. Identitas Penelitian

Judul Penelitian	Penerapan Model Two-Way Symmetrical Dalam Pengelolaan Informasi Pada Akun Media Sosial @Osismantigps
Nama Peneliti	Tata Kumala Sari
Program Studi / Fakultas	Ilmu Komunikasi / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas	Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

#### B. Identitas Narasumber/Informan

Nama Narasumber :.....

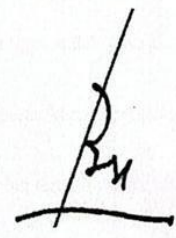
Jabatan/Peran :.....

Usia :..... Tahun

Jenis Kelamin : L/P

Lokasi Wawancara :..... 14/2/2026

Waktu Wawancara :.....



*ACC Materi Wawancara Penelitian*

#### Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana proses perencanaan konten sebelum informasi diposting di akun @Osismantigps?
2. Apa saja pertimbangan dalam menyusun pesan agar mudah dipahami oleh siswa?
3. Bagaimana cara pengelola memastikan informasi yang dibagikan bersifat terbuka dan transparan?
4. Bagaimana bentuk respons yang biasanya diberikan ketika siswa memberikan komentar atau pesan?
5. Seberapa cepat pengelola merespons pertanyaan atau masukan dari siswa?
6. Apakah masukan atau kritik dari siswa pernah memengaruhi isi konten atau kebijakan penyampaian informasi? Bisa dijelaskan contohnya?
7. Menurut Anda, apakah komunikasi di akun ini sudah berjalan dua arah dan seimbang? Mengapa?

8. Bagaimana upaya pengelola membangun hubungan yang baik dan saling menguntungkan dengan siswa melalui media sosial ini?
9. Apa peran Anda dalam proses pengelolaan informasi di akun @Osismantigps?
10. Bagaimana koordinasi antar pengurus dalam menentukan jadwal dan isi konten?
11. Apakah ada evaluasi terhadap respons siswa terhadap postingan? Bagaimana cara melakukannya?
12. Menurut Anda, apakah interaksi yang terjadi di kolom komentar atau pesan sudah mencerminkan komunikasi dua arah? Jelaskan.
13. Apakah informasi yang disampaikan melalui akun @Osismantigps sudah jelas dan mudah dipahami? Mengapa?
14. Apakah Anda pernah memberikan komentar, pertanyaan, atau pesan kepada pengelola akun? Bagaimana tanggapan yang Anda terima?
15. Menurut Anda, apakah akun @Osismantigps membuat Anda lebih tertarik dan terlibat dalam kegiatan OSIS atau sekolah? Jelaskan alasannya.

## Surat Izin Penelitian



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UMSU Terakreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PTXU/2022  
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003  
<https://fisip.umsu.ac.id> [fisip@umsu.ac.id](mailto:fisip@umsu.ac.id) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#) [umsu](#)

Nomor : 408/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2026  
Lampiran : --  
Hal : *Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 07 Ramadhan 1447 H  
24 Februari 2026 M

Kepada Yth : Kepala Sekolah SMA Negeri 3 Pematang Siantar  
di-  
Tempat.

Bismillahirrahmanirrahim  
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan.

Untuk memperoleh data dalam penulisan Tugas Akhir Mahasiswa (Skripsi), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami di Sekolah SMA Negeri 3 Pematang Siantar, atas nama :

Nama mahasiswa : TATA KUMALA SARI  
N P M : 2203110218  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2025/2026  
Judul Tugas Akhir Mahasiswa : PENERAPAN MEDIA TWO-WAY  
SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN  
INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL  
@OSISMANTIGPS

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan,



Cc : File.



## Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
DINAS PENDIDIKAN  
**SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 3 PEMATANGSIANTAR**  
Jalan Pane No. 38 Kode Pos 21133 Kec. Siantar Timur Kota Pematangsiantar  
Telp (0622) 24454 Email : [smantigpsiantar1966@gmail.com](mailto:smantigpsiantar1966@gmail.com)



### SURAT KETERANGAN

Nomor : 09. 0192 /105.4/SMA.03/SKet/III/2026


Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala SMA Negeri 3 Pematangsiantar Kota Pematangsiantar Propinsi Sumatera Utara menerangkan bahwa :

Nama : TATA KUMALA SARI  
N I M : 2203110218  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara  
Medan

Yang bersangkutan telah melakukan pengambilan data untuk memenuhi Tugas Akhir di SMA Negeri 3 Pematangsiantar pada tanggal 02 Maret 2026 dengan judul :

**"Penerapan Media TWO-WAY SYMMETRICAL dalam Pengelolaan Informasi Pada Akun Media Sosial @OSISSMANTIGPS"**.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya dan untuk dapat dipergunakan seperlunya. Terimakasih.

Pematangsiantar, 02 Maret 2026  
Kepala Sekolah  
  
ROULINA HARIANJA, S.Pd, M.M  
NIP.19770504 200604 2 005



**UMSU**  
Unggul Cerdas Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNDANGAN/PANGGILAN LUJAN TUGAS AKHIR  
[SKRIPSI DAN JURNAL LILIHAN]  
Nomor : 789/UND/III.3.AU/UMSU-Q3/F/2026

Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Hari, Tanggal : Jumat, 10 April 2026  
Tempat : Aula FSP UMSU Lt. 2  
Pembukaan : 08.00 WIB



SK-10

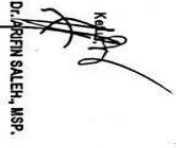
No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	Waktu	TIM PENJUALI			Judul Ujian Tugas Akhir
				PENJUALI I	PENJUALI II	PENJUALI III	
41	VALIA FAZIERA CAULIA GULO	2203110097		Dr. ZULFAHM, M.I.Kom	CORRY NOVIRCA AP, S.NGA, S.Sos, MA	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom, M.I.Kom	DAIMPAK PENGGUNAAN FILTER BEAUTY INSTAGRAM TERHADAP KOMUNIKASI SELF DISCLOSURE PADA SISWA SISWA MULTIKARYA
42	RIZKI BANHAQI	2203110037		Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom, M.I.Kom	CORRY NOVIRCA AP, S.NGA, S.Sos, MA	ANALISIS RESEPSI PENONTON TENTANG KETAUKUFAN DAN DOGA DALAM FILM SIKSA KUBUR JOKO ANWAR
43	AURA AULYA ANANDA HERMAWATI	2203110204		Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	Dr. ZULFAHM, M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI GURU MODEL PERCEPTON-CHECKING DALAM MEMBANGUN KEDISPILINAN BELAJAR SISWA DI MTS AL-HYA BATUBARA
44	KAHARUDDIN BAA SARAQIH	2203110063		CORRY NOVIRCA AP, S.NGA, S.Sos, MA	D. ZULFAHM, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom, M.I.Kom	POLA KOMUNIKASI PERSONAL TRAINER STAR GYM DALAM MEMOTIVASI MEMBER PEMULA DI KEURAHAN TERBUKING
45	TATA KUMALA SARI	2203110218		Dr. AKHYAR ANSHORI, S.Sos, M.I.Kom	ABDURRAHMAN ZUHDI, S.I.Kom, M.I.Kom	Dr. LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom	PENERAPAN MEDIA TWO-WAY SYMMETRICAL DALAM PENGELOLAAN INFORMASI PADA AKUN MEDIA SOSIAL @OSSIMANTIPS

1. **Nota Sidang:**

Medan, 20 Syawal 1447 H  
08 Maret 2026 M



Prof. Dr. NURHANAN ARIFIN, SH, M.Hum



Assoc. Prof. Dr. ABRAR ADHANI, M.I.Kom



Dipindai dengan CamScanner

Logo of Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU) and other institutional logos including STARS and MIP.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



### IDENTITAS DIRI

Nama : Tata Kumala Sari  
Nim : 2203110218  
Tempat/Tanggal Lahir : PematangSiantar, 10 Juli 2004  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Status Perkawinan : Belum Menikah  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : LINGK I SILUMANGI, Kel. Mekar Nauli, Kec.Siantar  
Marihah, Kota PematangSiantar  
Email : [statakumala@gmail.com](mailto:statakumala@gmail.com)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

SD : SD Negeri 122347 Silumangi  
SMP : MTsN Pematangsiantar  
SMA : SMA Negeri 3 Pematangsiantar  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

### OTANG TUA

Nama Ayah : Bambang Pryadi  
Pekerjaan : Sopir  
Nama Ibu : Hermina  
Pekerjaan : IRT  
Alamat : LINGK I SILUMANGI, Kel. Mekar Nauli, Kec.Siantar  
Marihah, Kota PematangSiantar