



**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DIREKTORAT
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA - KEMENTERIAN
KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
MENINGKATKAN CITRA INSTANSI MELALUI
MEDIA *ONLINE***



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**AGUS HERU PITOYO
NIM. 55214120034**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
TAHUN 2017**



**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS DIREKTORAT
JENDERAL KEKAYAAN NEGARA - KEMENTERIAN
KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA DALAM
MENINGKATKAN CITRA INSTANSI MELALUI
MEDIA *ONLINE***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Ilmu Komunikasi

MERCU BUANA

**AGUS HERU PITOYO
NIM. 55214120034**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2017**



UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS

1. Nama : Agus Heru Pitoyo
2. NIM : 55214120034
3. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
4. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
5. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
6. Judul : Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Kekayaan Negara-Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Meningkatkan Citra Instansi Melalui Media *Online*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 2017

Pembimbing,

Dr. Emilia Bassar, M.Si



UNIVERSITAS MERCUBUANA JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

1. Judul : Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Kekayaan Negara-Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Meningkatkan Citra Instansi Melalui Media *Online*
2. Nama : Agus Heru Pitoyo
3. NIM : 55214120034
4. Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
5. Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
6. Konsentrasi : Marketing Komunikasi
7. Tanggal :

Jakarta, 2017

Mengetahui,

1. Ketua Sidang :
Dr. Henni Gusfa.,M.Si

2. Penguji Ahli
Dr. Farid Hamid.,M.Si

3. Pembimbing
Dr. Emilia Bassar, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PENGESAHAN

1. Judul : Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Kekayaan Negara-Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Meningkatkan Citra Instansi Melalui Media *Online*
2. Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah
3. Nama : Agus Heru Pitoyo
4. NIM : 55214120034
5. Program : Magister Ilmu Komunikasi
6. Tanggal :

Mengesahkan
UNIVERSITAS
Pembimbing,
MERCU BUANA

Dr. Emilia Bassar, M.Si

Direktur Program Pascasarjana,

Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Ilmu Komunikasi

Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Kekayaan Negara - Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam Meningkatkan Citra Institusi Melalui Media *Online*

Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah

Nama : Agus Heru Pitoyo

NIM : 55214120034

Program : Magister Ilmu Komunikasi

Tanggal :

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta,

Jakarta, 30 Agustus 2017



Agus Heru Pitoyo
NIM. 55214120034

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini. Tesis ini disusun guna memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis dalam penyusunan tesis ini, tentunya ada banyak bantuan, bimbingan, petunjuk, saran-saran, serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan kerendahan hati dan rasa hormat, peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dr. Emilia Bassar, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan banyak waktu dan dengan ketulusan hati membimbing penulis selama penyusunan tesis ini dan tak henti memberikan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. selaku dosen Penguji Ahli, yang telah banyak memberikan kritik, saran dan semangat dalam perbaikan dan penyusunan tesis agar cepat selesai.
3. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi.
4. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta beserta segenap jajarannya yang telah

berupaya meningkatkan situasi kondusif di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana Jakarta.
6. Terima kasih yang sebesar-besarnya juga saya ucapkan kepada Ibu Erris Eka Sundari selaku Kepala Subdit. Humas DJKN dan apak Agus Widayat selaku Kepala Seksi Komunikasi Publik Subdit Humas DJKN yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk melakukan penelitian di Unit Humas DJKN.
7. Kepada orang tuaku, Wanti Sukmoratih istriku, dan Zildane dan Hannun putra-putriku, terima kasih telah memberikan dukungan yang tak henti-hentinya untuk menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga kalian semua selalu menjadi motivasi bagi penulis dalam mewujudkan mimpi.

Penulis juga memberikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini, yang namanya tidak mungkin untuk penulis sebutkan satu persatu. Semoga kebaikan semuanya menjadi pemberat amal kebaikan kelak ketika kita semua kembali menghadap-Nya.

Aamiin,

Jakarta, Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

JUDUL TESIS	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG TESIS	iv
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	v
ABSTRAK	vi
PERNYATAAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan dan Identifikasi Masalah	5
1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.4.1. Manfaat Akademis	6
1.4.2. Manfaat Praktis	7
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Kajian Pustaka	8
2.1.1. Penelitian Terdahulu	8
2.1.2. Konsep Dasar	26
2.1.2.1. Hubungan Masyarakat	26
2.1.2.2. Proses Manajemen Humas	32
2.1.2.3. Fungsi dan Aktivitas Humas	34
2.1.2.4. Strategi Komunikasi	37
2.1.2.5. Perumusan Strategi Humas	39
	43

2.1.2.6. Implementasi Strategi	
2.2. <i>Electronic Humas/Public Relations (E-PR)</i>	45
2.2.1. Pengertian <i>Electronic Humas/Public Relations (E-PR)</i>	45
2.2.2. Peranan <i>E-PR</i>	47
2.2.3. Strategi <i>E-PR</i>	49
2.3. Media Baru	51
2.4. Keterkaitan Fungsi dan Tugas Humas dengan Media Baru	54
2.5. Citra (<i>Image</i>)	57
2.6. Kerangka Pemikiran	61
2.7. Model Komunikasi.....	62
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Objek Penelitian	64
3.2. Paradigma Penelitian	66
3.3. Jenis dan Metode Penelitian	69
3.4. Sumber Data	71
3.5. Teknik Pengumpulan Data	72
3.6. Teknik Pengolahan Data	74
3.7. Teknik Analisa Data	75
3.7.1. Menguji Keabsahan Data	77
3.8. Jadwal Pelaksanaan dan Penyusunan Tesis	78
3.9. <i>Key Informan (Informan Utama)</i>	79
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	80
4.2. Visi dan Misi DJKN	84
4.3. Strategi Komunikasi Humas DJKN.....	85
4.4. Pelaksanaan Strategi Komunikasi Humas DJKN	89
4.4.1. Penerbitan Siaran Pers dan Penyelenggaraan	89

Konferensi Pers	
4.4.2. Pengelolaan Opini Publik	90
4.4.3. Peliputan dan Dokumentasi Kegiatan Pimpinan	91
4.4.4. Publikasi	92
4.4.4.1. Publikasi melalui <i>website</i>	92
4.4.4.2. Publikasi majalah internal	94
4.4.4.3. Publikasi melalui iklan layanan masyarakat	95
4.4.4.4. Publikasi melalui media interaktif/multimedia ..	97
dan CD interaktif/media publikasi digital	
4.4.5. Media Promosi	100
4.4.6. Survei Publik	101
4.4.7. Layanan Informasi	101
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	103
Contact Centre	103
Layanan Perpustakaan	103
4.4.8. Komunikasi Internal	104
Media Komunikasi Internal	104
<i>Edukasi</i> Internal	105
Membangun Identitas agar Lebih di Kenal	106
Tentang Logo	107
Cipta Jingle	108
Promosi lewat Maskot	109
4.4.9. Analisis Pelaksanaan Strategi Komunikasi	111
Humas DJKN melalui media <i>Online</i> dan media sosial	
4.4.9.1 Analisis terhadap Media online <i>Website</i> DJKN.	120
4.4.9.2 Analisis terhadap Media Sosial DJKN	122
4.4.9.3 Analisis SWOT	125
	132

4.4.10. Implementasi E-PR dalam Strategi Komunikasi	
4.4.11. Meningkatkan Citra	135
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	141
5.2. Saran	142

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

