



**PENGELOLAAN *BUZZER* DIVHUMAS POLRI SEBAGAI UPAYA
MENGEMBANGKAN CITRA INSTANSI**

**(Studi Kasus Konvoi Moge Harley Davidson Club Indonesia di Yogyakarta
Tahun 2015)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

DINA SYELVILA
44212010016

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2016



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *BUZZER* DIVHUMAS POLRI SEBAGAI
UPAYA MENGEMBANGKAN CITRA INSTANSI**

Nama : Dina Syelvila

NIM : 44212010016

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 22 Juni 2016

Mengetahui,

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *BUZZER* DIVHUMAS POLRI SEBAGAI
UPAYA MENGEMBANGAKAN CITRA INSTANSI**

Nama : Dina Syelvila

NIM : 44212010016

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Juni 2016

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yuliawati, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,
Novi Erlita, S.Sos. M.A

(.....)

Pembimbing I
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si

(.....)

iii

I

ns

kasi

iv



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PENGELOLAAN *BUZZER* DIVHUMAS POLRI SEBAGAI
UPAYA MENGEMBANGAKAN CITRA INSTANSI**

Nama : Dina Syelvila

NIM : 44212010016

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Juni 2016

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

(Drs. Marwan Mahmudi, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb.

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayah serta karunia kepada peneliti sehingga skripsi yang berjudul **Pengelolaan Buzzer Divhumas Polri sebagai Upaya Mengembangkan Citra Instansi** dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam tak lupa tercurah kepada junjungan nabi besar Muhammad saw.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat studi program Strata 1 (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan dan penulisannya, tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. Marwan Mahmudi, M.Si selaku dosen pembimbing peneliti yang telah mengarahkan dan memberikan solusi serta ilmu selama proses penyusunan skripsi.
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si Ketua Bidang Studi Public Relations.

4. Orang Tua H. Syaifulwadi dan Hj. Eva Lena serta keluarga besar yang selalu memberi semangat.
5. Kombes Pol Djoko Erwanto, AKBP Tri Hatuti, IPDA Tyan Ludiana Prabowo yang telah bersedia memberikan izin melakukan riset di Divhumas Polri serta bersedia menjadi key informan dan informan di dalam penelitian ini.
6. Wahyu Hidayat, Basuki Bastiar dan Acp Lestarikan Setiono yang bersedia menjadi narasumber pelengkap untuk penelitian ini.
7. Fredy Khatami Hutapea, Meysya Tanzen dan Al Adnan Asmara yang telah bersedia menjadi narasumber eksternal sebagai *buzzer* dari Divhumas Polri.
8. Untuk organisasi yang peneliti ikuti yaitu Orange Media yang telah memberikan dukungan kepada peneliti saat mengerjakan skripsi.
9. Untuk Siti Nurazizah, Indah Sari, Putri Rosdiana, Astri Novianti, Yunia Wulan Sari, Alvia Febrianti, dan Nurjanah Alviani, terimakasih atas kebersamaannya selama perkuliahan hingga kini.
10. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan peneliti terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT peneliti serahkan segalanya, mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi peneliti umunya bagi kita semua.

Jakarta, 15 Juni 2016

Peneliti

Dina Syelvila

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
.....	
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	12
1.3. Identifikasi Masalah	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Akademis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	14
2.1.1. Unsur-unsur Komunikasi	17
2.1.2. Fungsi Komunikasi	20
2.1.3. Bentuk Komunikasi	23
2.2. Komunikasi Kelompok	25
2.3. Hubungan Masyarakat (Humas)	27
2.3.1. Tujuan Humas	30
2.3.2. Fungsi Humas	32
2.3.3 Peranan Humas	34
2.3.4 Tugas Humas	38
2.4. PR 2.0	41
2.5. Media Sosial	43
2.6. Buzzer	47
2.7. Citra (<i>Image</i>)	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Paradigma	53
3.2. Tipe Penelitian	54
3.3. Metode Penelitian.....	55
3.4. Subyek Penelitian	56

3.5.	Teknik Pengumpulan Data	59
3.6.	Teknik Analisis Data	62
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Tempat Penelitian	66
	4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan	66
	4.1.2. Visi dan Misi Polri	70
	4.1.3. Logo Polri	72
	4.1.4. Struktur Organisasi Polri	74
4.2.	Hasil Penelitian	74
	4.2.1. Deskripsi Penemuan	75
	4.2.1.1. Kondisi Umum Divhumas Polri	75
	4.2.1.2. Kegiatan Bagyan Infodok di Divhumas Polri	76
	4.2.2. Hasil Penelitian Mengenai Pengelolaan <i>Buzzer</i> Humas Mabes Polri sebagai Upaya Mengembangkan Citra Instansi	77
	4.2.2.1. Mendefinisikan Masalah (<i>Fact Finding</i>)	77
	4.2.2.2. Menrencanakan dan Memprogram (<i>Planning and Programming</i>)	99
	4.2.2.3. Mengambil Tindakan dan Berkomunikasi (<i>Action and Communicating</i>)	112
	4.2.2.4. Evaluasi (<i>Evaluating</i>)	125
4.3.	Pembahasan	140

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan	157
5.2.	Saran	159
	5.2.1. Saran Akademis	159
	5.2.2. Saran Paraktis	160

Daftar Pustaka	162
-----------------------------	-----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Tampilan <i>Posting</i> -an Divhumas Polri.....	72
Gambar 4.2. Tampilan Klarifikasi Divhumas Polri Saat Pertama Kali.....	76
Gambar 4.3. Tampilan Klarifikasi Divhumas Polri Saat Kedua Kali.....	78
Gambar 4.4. Tampilan Grafik Feed Back dari Masyarakat.....	81
Gambar 4.5. Tampilan <i>Buzzer</i>	83
Gambar 4.6. Tampilan <i>Buzzer</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Pedoman Wawancara
Lampiran II	Hasil Transkrip Wawancara
Lampiran III	Dokumentasi
Lampiran IV	Surat Permohonan Wawancara
Lampiran V	Surat Penerimaan Wawancara di Divhumas Polri
Lampiran VI	Daftar Riwayat Hidup Peneliti

