



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Damia Rizkita

“Strategi Komunikasi Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dalam Menyosialisasikan Pelayanan Call Center 153”

Jumlah halaman : x + 114 halaman + 14 lampiran

Bibliografi : 39 acuan, Tahun 1994 - 2017

ABSTRAK

UU Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat untuk pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen untuk melakukan pemberdayaan konsumen melalui ketersediaan informasi dan pembinaan konsumen. Oleh karena itu Pemerintah membuat Badan Nasional Perlindungan Konsumen. Lebih lanjut. Salah satu fasilitas dari BPKN adalah *Call Center 153*, namun sayangnya fasilitas ini masih jauh dari kata berhasil dikarenakan belum banyaknya masyarakat yang mengetahui fasilitas tersebut. Oleh karena itu dibutuhkan strategi komunikasi yang baik agar *Call Center 153* BPKN bisa mendapatkan hasil sebagaimana mestinya.

Tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang dibutuhkan informasi dan data-data dalam penelitian. Peneliti ini menggunakan jenis metode wawancara mendalam karena merupakan suatu strategi analisis mendalam dengan pokok masalah apa atau apakah, bagaimana atau mengapa. Subjek yang menjadi sumber informasi adalah Bagian Komunikasi dan Edukasi.

Hasil penelitian ini membahas tentang tahapan strategi yaitu perumusan strategi. Implementasi strategi dan evaluasi. Dengan demikian, peneliti mampu memperoleh gambaran mengenai strategi komunikasi yang dipakai Bagian Komunikasi dan Edukasi BPKN dalam mensosialisasikan *Call Center 153*.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan adalah dengan menggunakan media sosial, *press release*, serta bekerja sama dengan instansi lain dalam bentuk iklan berbayar dan kerjasama pemasangan informasi.



*University of Mercu Buana
Faculty of Communication
Public Relations Studies
Damia Rizkita
4421412063*

“Communication Strategy National Consumer Protection Agency (BPKN) for Call Center Service 153 Socialize”

Number of pages: x + 114 pages + 14 attachments

Bibliography: 39 References, Year 1994-2017

ABSTRACT

National Law of Consumer Protection made for powerful law resource for the government and consumer protection organization to empower consumers by information availability and consumers development. Furthermore, The Government create National Consumer Protection Agency (BPKN). One of their facility is Call Center 153, unfortunately this facility is far away from its purpose, because BPKN itself still not recognizable by our people. Therefore, it needs good communication strategy because that Call Center 153 will able to reach its purpose properly.

While the method used in this research is descriptive method with qualitative descriptive research type. This research use Constructivism Paradigm. Data collection techniques were conducted by conducting in-depth interviews with several resource persons and secondary data obtained from the literature relating to the problem under study. Subject for this research is Communication and Education Division.

The results of this study discusses the strategic stages of strategy formulation. Implementation of strategy and evaluation. Thus, the researchers were able to obtain a description of the communication strategy used communication strategy.

This result that communication strategy that used by BPKN is using social media, press release, partnership with others organization in forms of paid advertising or information signage collaborative.