



**MANAJEMEN HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA TANGERANG DALAM MEMBENTUK CITRA WISATA
KAMPUNG BEKELIR**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata-1 (S1) Bidang Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh:

ARVIA NUR VIANHANI

44216010075

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arvia Nur Vianhani
Nim : 44216010075
Bidang Studi : Public Relations
Alamat : Jl. H. Gedad, Gg. H. Liyas III, RT.02/ RW. 02 No. 64
Panningilan Utara, Ciledug, Kota Tangerang, Banten.
No. Hp : 081387695028

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : “ **MANAJEMEN HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA KOTA TANGERANG DALAM MEMBENTUK CITRA WISATA KAMPUNG BEKELIR** “ adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya sudah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 November 2020

Arvia Nur Vianhani



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA TANGERANG DALAM MEMBENTUK CITRA WISATA
KAMPUNG BEKELIR**

Nama : Arvia Nur Vianhani

Nim : 44216010075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



Jakarta, 24 November 2020

Mengetahui.

PEMBIMBING

Anindita, M.Ikom



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI

Judul : **MANAJEMEN HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA TANGERANG DALAM MEMBENTUK CITRA WISATA
KAMPUNG BEKELIR**

Nama : Arvia Nur Vianhani

Nim : 44216010075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations



Jakarta, 24 November 2020

Mengetahui,
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Ketua Sidang

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

(.....)

Penguji Ahli

(Siti Mushlichatul M, M.Ikom)

(.....)

Pembimbing

(Anindita, M.Ikom)

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : **MANAJEMEN HUMAS DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KOTA TANGERANG DALAM MEMBENTUK CITRA WISATA
KAMPUNG BEKELIR**

Nama : Arvia Nur Vianhani

Nim : 44216010075


Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

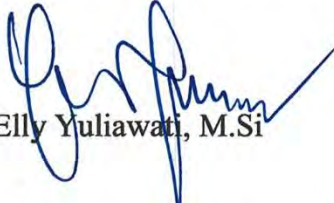
Jakarta, 24 November 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing


Anindita, M. Ikom


Ketua Bidang Studi Public Relations


Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph. D

Ketua Program Studi Ilmu komunikasi


Dr. Farid Hamid, M.Si



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATONS

Nama : Arvia Nur Vianhani
NIM : 44216010075
Program Studi : Public Relations
Judul : **Manajemen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Wisata Kampung Bekelir**
Halaman : 5 Bab 224 Halaman + Lampiran + 22 Buku + 2 Jurnal +6 website

ABSTRAK

Kampung Babakan menjadi daya tarik wisatawan setelah melakukan perubahan nama menjadi “Kampung Bekelir” yang berarti kampung berwarna – warni. Kampung Bekelir adalah salah satu daerah yang mengalami perubahan sosial di lingkungannya. Kampung yang dulunya menyandang status kampung kumuh sekarang menjadi kampung wisata yang dikenal bukan hanya oleh orang Tangerang bahkan luar daerah hingga luar negeri. Adapun tujuan penelitian untuk mengetahui manajemen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam Membentuk Citra Wisata Kampung Bekelir

Teori yang digunakan oleh peneliti dalam menyusun penelitian menggunakan Teori Komunikasi, *Public Relations*, Manajemen *Public Relations*, dan Citra.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Penggunaan kualitatif karena penelitian ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan serta tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.

Hasil penelitian Manajemen Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang dalam mengelola Kampung Bekelir sudah berjalan dengan baik sesuai dengan konsep manajemen PR, berdasarkan konsep manajemen PR dapat dilihat dengan melakukan identifikasi terhadap masalah yang ada di Kampung Bekelir, Membuat perencanaan program, aksi dan Komunikasi yang dilakukan, serta evaluasi. Selain itu dalam membangun citra kampung bekelir Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang menggunakan strategi, serta menggunakan media baru sebagai pembentukan citra dan publikasi

Keywords : Manajemen PR, Citra, dan Kampung Bekelir

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan karunia dan hidayah serta bimbinganNya akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Manajemen Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Kampung Bekelir**”.

Penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Anindita, S.Pd, M.Ikom, selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah sabar membimbing penulis, memberikan nasihat dan masukan yang membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*
3. Dr. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ponco Budi Sulisty, M.Comn, PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Dr. Irmulan Sati, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Sutarno dan Ibu Sri Sudarsini beserta kakak saya Imam Sandi Sutrisno yang tiada henti dan lelahnya memberikan semangat dan motivasi, serta doa dan dukungan moral

dan material kepada penulis untuk dapat memperoleh kelulusan dan dapat mencapai cita- cita yang diinginkan.

8. Tedjo Kusumo SB yang selalu memotivasi, mendukung dan memberikan semangat dalam keadaan apapun.
9. Kepada Sahabat – sahabat saya Tias Riski Ramadhan, Via Lutfiana, Alvilia Nida Hastika, Amelia Darwisah Lubis, Nurul Rizka, Zagita Chavia Pricilia, Nabilah Ramadhanti, Annisa Dian, Putri Amelia dan Ika Syafara Dewi yang selalu memberikan semangat dalam keadaan apapun selama menempuh perkuliahan.

Terima kasih yang sebesar – besarnya peneliti sampaikan kepada pihak – pihak lainnya yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Peneliti menyadari masih terdapat kekurangan dalam pembuatan skripsi ini, dan peneliti sangat terbuka untuk menerima kritik dan saran yang disampaikan demi menyempurnakan penelitian yang dilakukan agar menjadi lebih baik lagi.

Jakarta, 20 Febuari 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis / Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	18
2.2.1 Komunikasi	18
2.2.2 Komunikasi Pariwisata.....	22
2.3 Public Relations	37
2.3.1 Pengertian Public Relations.....	37
2.3.2 Tujuan Public Relations	39
2.3.3 Fungsi Public Relations.....	40
2.3.4 Strategi Public Relations	43
2.3.5 Peranan Public Relations.....	44
2.3.6 Ruang Lingkup Public Relations.....	46

2.3.7 Sasaran Public Relations	46
2.4 Manajemen Public Relations.....	47
2.5 Citra.....	73
2.5.1 Definisi Citra	73
2.5.2 Jenis – Jenis Citra	74
2.5.3 Manfaat Citra.....	77
2.5.4 Proses Pembentukan Citra.....	77
2.6 Citra Kota	79
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	81
3.1 Paradigma Penelitian.....	81
3.2 Metode Penelitian.....	83
3.3 Subyek Penelitian.....	87
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	89
3.4.1 Data Primer.....	89
3.4.2 Data Sekunder	90
3.5 Teknik Analisa Data.....	91
3.6 Teknik Keabsahan Data	93
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	94
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	94
4.1.1 Sejarah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang	94
4.1.2 Ruang Lingkup.....	96
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang	96
4.1.4 Logo dan Arti.....	97
4.1.5 Struktur Organisasi.....	99
4.1.6 Logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.....	100
4.1.7 Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kebudayaan dan Kepariwisataaan Kota Tangerang	101
4.2 Hasil Penelitian	127
4.2.1 Manajemen Humas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Dalam Membentuk Citra Wisata Kampung Bekelir.....	129
1. Identifikasi Permasalahan	129
2. Perencanaan dan Program.....	133

3. Aksi dan Komunikasi	155
4. Evaluasi Program	171
4.3 Pembahasan	177
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	186
5.1 Kesimpulan	186
5.2 Saran.....	188
5.2.1 Saran Akademis.....	188
5.2.2 Saran Praktis.....	188
DAFTAR PUSTAKA	189
LAMPIRAN.....	192
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	213



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Signage Kampung Bekelir.....	4
Gambar 2 Model Pembentukan Citra.....	78
Gambar 3 Lambang Kota Tangerang.....	97
Gambar 4 Struktur Organisasi Disbudpar Kota Tangerang.....	99
Gambar 5 Logo Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang.....	100
Gambar 6 Publikasi Kegiatan Disbudpar di situs <i>online</i>	136
Gambar 7 Akun Media Sosial Disbudpar Kota Tangerang.....	137
Gambar 8 Publikasi Kampung Bekelir di Media Massa.....	138
Gambar 9 Keadaan Kampung Bekelir Sebelum Program Kotaku.....	140
Gambar 10 Pekerja Melakukan Pengerjaan Drainase di Kampung Bekelir.	141
Gambar 11 Potret Keadaan Kampung Bekelir.....	144
Gambar 12 Peresmian Kampung Bekelir Oleh Walikota Tangerang.....	150
Gambar 13 Grand Launching Kampung Bekelir.....	152
Gambar 14 Dokumentasi Perlombaan Pokdarwis di Serang.....	158
Gambar 15 Pembinaan Warga Kampung Bekelir di Bidang Pelayanan.....	160
Gambar 16 Majalah yang Diberikan Kepada Wisatawan Mancanegara.....	164
Gambar 17 Kunjungan Tim Penilaian di Kampung Bekelir.....	166
Gambar 18 Proses Pembuatan Dermaga di Kampung Bekelir.....	167
Gambar 19 Publikasi Kerjasama Disbudpar dengan Pacific Paint.....	167
Gambar 20 Informasi Kegiatan yang Dipublikasi Disbudpar di Medsos.....	170
Gambar 21 Buku Tamu Kampung Bekelir.....	172
Gambar 22 Empat Langkah Proses PR.....	177

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan Informasi Kependudukan Kota Tangerang.....	2
Tabel 2 PenelitianTerdahulu.	13
Tabel 3 Perencanaan Manajemen PR.....	59
Tabel 4 Bentuk – Bentuk Studi Kasus	87
Tabel 5 Target dan Realisasi Kinerja Sasaran.....	174
Tabel 6 Jumlah Kunjungan Wisatawan Berdasarkan Formulasi	175
Tabel 7 Jumlah Kunjungan Ke Objek Wisata.....	176
Tabel 8 Proses Perencanaan Strategis Disbudpar Kota Tangerang	184



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Surat Permohonan Penelitian
Lampiran 2	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 4	Transkrip Wawancara
Lampiran 5	Dokumentasi Melakukan Wawancara
Lampiran 6	Daftar Riwayat Hidup

