

HUMAS DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI

(Aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I Dalam
Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Perusahaan)

Tugas Akhir

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan
Diploma III Jurusan Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Disusun Oleh :

Nama: Hainun Pratiwi

NIM : 14030116060038

**DIII HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2019**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Lengkap : Hainun Pratiwi
Nomor Induk Mahasiswa : 14030116060038
Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta, 16 Juli 1998
Jurusan / Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

HUMAS DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI

(Aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I Dalam
Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Perusahaan)

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 19 Agustus 2019

Pembuat Pernyataan;

Hainun Pratiwi

NIM. 14030116060038

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : **HUMAS DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI**
(Aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa
Tengah I Dalam Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi
Perusahaan)

Nama Penyusun : Hainun Pratiwi
NIM : 14030116060038
Jurusan / Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program D-III Hubungan
Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dekan,



Dr. Drs. Hardi Warsono, M.T.P
NIP. 196408271990011001

Semarang, 19 Agustus 2019

Wakil Dekan I Bidang Akademik,



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 196908221994031003

Dosen Pembimbing :

1. **Ghozian Aulia Pradhana, M.A**
NIP. 198901110117011081

Dosen Penguji :

1. **Drs. Tandiyu Pradekso, M.Sc**
NIP. 19590518.198710.1.001
2. **Ghozian Aulia Pradhana, M.A**
NIP. 198901110117011081

(.....)

(.....)

(.....)

MOTTO

“Enjoy The Process, Believe God”

LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga penulisan Tugas Akhir (TA) ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulisan Tugas Akhir (TA) ini dapat terlaksana dengan baik berkat kerja keras dan tentu saja tidak lepas dari bantuan serta bimbingan dari dosen pembimbing sampai dengan selesainya Tugas Akhir (TA) ini, ntuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan laporan ini.
2. Kedua orang tua saya, Ayah dan Ibu saya yang selalu menjadi support system selama menulis Tugas Akhir, dan menjadi pundak ketika saya sedih.
3. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
4. Ghozian Aulia Pradhana, M.A selaku dosen pembimbing Tugas Akhir saya, terimakasih sudah membantu dan membimbing sampai selesai.
5. Drs. Tandiyo Pradekso, M.Sc selaku dosen penguji Tugas Akhir saya yang telah banyak membantu dalam evaluasi tugas akhir saya.
6. Pihak Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I Mba Hana Maurin, Bu Rossy, Mba Anggraeni, Bu Ung selaku Kepala Bidang P2 Humas. Terimakasih sudah banyak membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini, sudah sangat wellcome dan sangat baik.
7. Pritta Tamara, Alif Zariya, Feni Efrilla sahabat-sahabat yang dibekasi. Terimakasih sudah selalu menghibur ketika saya dirumah, dan selalu mendengarkan cerita tentang Tugas Akhir ini.

8. Prasasti Wismiardanti, Terimakasih sudah selalu ada dan memberikan banyak saran dalam Tugas Akhir ini juga sudah berproses bareng.
9. Syahiida Dini, Anneta Uly, Niken Widya teman terdekat di kuliah saya, terimakasih sudah peduli selama kuliah 3 tahun di Universitas Diponegoro.
10. Thera Mattauch, Billy Prawiro, Annisa Saumi, Jihan Fadhillah teman-teman bekas saya yang receh dan selalu memberikan informasi perkuliahan selama ini.
11. Rizalsyah Faclevi, temen SMA yang selalu mendengarkan keluh-kesah saya selama kuliah dan terimakasih atas keperdulian nya selama ini.
12. Pandu Nugroho, support system dan teman berbagi cerita juga membantu banyak dalam penulisan Tugas Akhir ini dan teman pertama di Public Relations hingga sekarang menjadi orang yang spesial.
13. Wijo, Lintang dan Fathan temen-temen kontrakan terimakasih atas keluh kesah selama ini.
14. MociMooi kucing peliharaan saya selalu menghibur dengan tingkah lucunya.
15. Saudara sepupu saya, Hafifah Febriningrum, Lita Septiani yang sudah selalu memberikan hal positif kepada saya, dan selalu mendoakan saya.
16. Ka Jihan Hermawan, orang yang memberikan saran ketika saya kebingungan dalam menulis Tugas Akhir.
17. Ka Kyky Nirwana, kakak tingkat yang pertama saya kenal dan sudah baik sekali membantu selama disemarang. Terimakasih
18. Seluruh keluarga PR 2016 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah banyak membantu dan bekerjasama, dan mohon maaf apabila penulis pernah melakukan kesalahan. Sukses selalu untuk kita semua.
19. Teman-teman HMPS Humas, terimakasih sudah mengajarkanku berorganisasi, bahagia bisa bergabung dan bertemu orang-orang hebat seperti kalian disini.

20. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam Tugas Akhir (TA).

Terima kasih.

Apabila dalam penulisan Tugas Akhir (TA) ini masih banyak kesalahan dan kekurangan penulis benar-benar mengakuinya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun bagi penulis sangat diharapkan demi perbaikan laporan ini. semua jenis bantuan kritik dan saran dari berbagai pihak memberikan kontribusi dalam penulisan dan penyelesaian Tugas Akhir (TA). Akhirnya, semoga penulisan Tugas Akhir (TA) ini dapat memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 19 Agustus 2019

Penulis

ABSTRAK

Judul : HUMAS DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI (Aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I Dalam Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Perusahaan)

Nama : Hainun Pratiwi

NIM : 14030116060038

Peran humas semakin strategis terlebih dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, berkembangnya media massa cetak dan elektronik menyebabkan Instansi Pemerintahan harus mampu mengelola informasi yang akan disampaikan pada masyarakat agar masyarakat dapat memperoleh pemahaman yang jelas dan lengkap tentang Instansi Pemerintahan. Sehubungan dengan tersebut, humas membutuhkan alat untuk menyebarkan informasi dengan cepat, mudah dan dapat diakses dimanapun dan kapanpun yaitu media sosial. Salah satu perguruan tinggi yang menggunakan media sosial sebagai alat penyebaran informasi yaitu Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dimana humas sendiri yang menangani hal tersebut. Namun berdasarkan data yang dihimpun. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan peran humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dalam pengelolaan media sosial guna penyebaran informasi. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif yakni dengan melakukan wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan Kepala Bagian, Kepala Seksi dan Staff P2 Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan suatu kegiatan, humas memiliki 4 peran yaitu penasehat ahli (*expert prescriber*), fasilitator komunikasi (*communication fasilitator*), fasilitator proses pemecahan masalah (*problem solving process fasilitator*) dan teknisi komunikasi (*communication technisian*). Disarankan humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I melakukan perbaikan dan peningkatan dari segi tampilan, konten, informasi yang lengkap agar lebih menarik dan menjadi sumber informasi yang terpercaya, mensosialisasikan kepada masyarakat media sosial yang digunakan Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dengan mengarahkan masyarakat yang membutuhkan informasi untuk membuka media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I. Sehingga masyarakat mengetahui media sosial resmi Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dan dapat terus diikuti oleh masyarakat, perlu adanya penambahan SDM berupa tenaga kerja yang dapat menangani media sosial untuk mempercepat penanganan pertanyaan yang masuk ke media sosial Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I dan mengoptimalkan media sosial yang dimiliki Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I, mengoptimalkan target yang telah ditetapkan oleh Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I yaitu *One Day One Informations*.

Kata Kunci : Media Komunikasi, Peran Humas Pemerintahan, Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I

ABSTRACT

Judul : *Public Relations In The Management Of Communication Media (Public Relations Activity Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I In Managing Social Media As a Communication Media)*

Nama : Hainun Pratiwi

NIM : 14030116060038

The role of public relations is increasingly strategic especially with the development of information and communication technology, the development of print and electronic mass media causes Government Agencies must be able to manage information that will be conveyed to the public so that people can gain a clear and complete understanding of Government Agencies. In connection with this, public relations requires tools to disseminate information quickly, easily and can be accessed anywhere and anytime, namely social media. One of the tertiary institutions that uses social media as a means of disseminating information is Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I where the Public Relations itself handles it. But based on data collected. The purpose of this study is to describe the role of Public Relations of the Regional Office of the Directorate General of Taxation of Central Java I in the management of social media for the dissemination of information. This research uses descriptive qualitative research type by conducting in-depth interviews with the Head of Section, Section Chief and Staff of P2 Public Relations Regional Office of the Directorate General of Tax, Central Java I.

The result can be concluded that in carrying out an activity, publicist has four roles that an expert prescriber, communication fasilitator, problem solving process fasilitator and communication technisian. It is recommended that the Public Relations office of the Regional Office of the Directorate General of Taxation of Central Java I make improvements and improvements in terms of appearance, content, complete information so that it is more attractive and becomes a reliable source of information., socializing to the public the social media that is used by the Regional Office of the Directorate General of Taxation of Central Java I by directing people who need information to open social media Regional Office of the Directorate General of Taxation of Central Java I. So that the public knows the official social media of the Regional Office of the Directorate General of Taxation in Central Java I and can continue to be followed by the public, the need for additional human resources in the form of workers who can handle social media to speed up the handling of questions coming into the social media and optimize social media owned by the Central Java Regional Tax Directorate I Regional Office, optimizing the targets set by the Central Java I Regional Tax Directorate General Public Relations Office namely One Day One Informations.

Keywords: Communication Media, Role of Government Public Relations, Regional Office of the Directorate General of Tax, Central Java I

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya, penulis diberikan kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir, yang penelitiannya berisikan tentang **HUMAS DALAM PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI** (Aktivitas Humas Kantor Wilayah Direktorat Jendral Pajak Jawa Tengah I Dalam Pengelolaan Media Sosial Sebagai Media Komunikasi Perusahaan)

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat terlaksana tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berkontribusi dalam proses penyusunannya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besar nya kepada semua pihak yang berperan besar dalam menyelesaikan penelitian ini hingga tiba hasilnya pada penyelesaiannya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, penulis masih banyak melakukan kesalahan, baik dalam penulisan, maupun dalam proses pembuatannya. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan bagi penulis. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya, dan bagi semua yang membaca penelitian ini pada umumnya.

Semarang, 19 Agustus 2019

Penulis

Hainun Pratiwi

NIM . 14030116060038

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.5 Kerangka Teori	11
1.5.1 Humas Pemerintahan	11

1.5.2 Manajemen Komunikasi	16
1.5.3 Media Sosial.....	19
1.6 Operasionalisasi Konsep	23
1.6.1 Humas Pemerintahan	24
1.6.2 Manajemen Komunikasi	25
1.6.3 Media Sosial.....	26
1.7 Metode Penelitian	27
1.7.1 Tipe Penelitian	27
1.7.2 Sumber Informasi.....	28
1.7.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
1.7.4 Tehnik dan Alat Pengumpulan Data	29
1.7.5 Tehnik Analisis Data.....	30

**BAB II AKTIVITAS HUMAS KANWIL DJP JAWA TENGAH I DALAM
PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI**

2.1 Humas Kanwil DJP Jawa Tengah I sebagai Penasehat Ahli	33
2.2 Humas Kanwil DJP Jawa Tengah I sebagai Fasilitator Komunikasi.....	35
2.3 Humas Kanwil DJP Jawa Tengah I sebagai Fasilitator Pemecah Masalah	37
2.4 Humas Kanwil DJP Jawa Tengah I sebagai Fasilitator Teknisi Komunikasi.....	38

**BAB III ANALISIS PERAN HUMAS KANWIL DJP JAWA TENGAH I DALAM
PENGELOLAAN MEDIA KOMUNIKASI**

3.1 Penasehat Ahli(<i>Expert Prescriber</i>)	42
3.2 Fasilitator Komunikasi(<i>Communication Fasilitator</i>)	46
3.3 Fasilitator Proses Pemecahan Masalah(<i>Problem Solving Process Fasilitator</i>)	48
3.4 Teknisi Komunikasi (<i>Communication Technisian</i>)	49

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan	52
4.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Twiter Kanwil DJP Jawa Tengah I	5
1.2 Gambar Instagram Kanwil DJP Jawa Tengah I.....	6
1.3 Gambar Youtube Kanwil DJP Jawa Tengah I	7
1.4 Gambar Facebook Kanwil DJP Jawa Tengah I	7
1.5 Gambar Penetrasi Pengguna Internet.....	9

DAFTAR GAMBAR

1.5.1 Humas Pemerintahan.....	15
-------------------------------	----