

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK SEBAGAI  
PENYEBARAN INFORMASI ALTERNATIF OLEH  
HUMAS SAMSAT KABUPATEN TUBAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH :**  
**ESTI DESTYA MANGGALA**  
**1151700182**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL FACEBOOK SEBAGAI  
PENYEBARAN INFORMASI ALTERNATIF OLEH  
HUMAS SAMSAT KABUPATEN TUBAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi Syarat  
Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH :  
ESTI DESTYA MANGGALA  
1151700182**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa Esti Destya Manggala

NBI 1151700182

Judul Skripsi Pemanfaatan Media Sosial *Facebook* Sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Kabupaten Tuban

Mengetahui

Surabaya,

Dekan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.  
NPP: 20120 87 0103

  
Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA  
NPP 20150180774

**PANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh  
Gelar Sarjana pada tanggal :

Dewan Penguji :

1. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA

Ketua

(.....)

2. Dra. Noorshanti Sumarah, M.I.Kom

Anggota

(.....)

3. Drs. Jupriono, M.Si

Anggota

(.....)

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

## LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Esti Destya Manggala  
NPM : 1151700182  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pemanfaatan Media Sosial *Facebook* Sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Kabupaten Tuban

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 23 Juni 2022  
Yang Membuat Pernyataan



**(Esti Destya Manggala)**



UNIVERSITAS

17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN  
PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA

TELP. 031 593 1800 (Ext. 311) e-mail :  
perpus@untag-sby.ac.id

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Esti Destya Manggala  
NBI/ NPM : 1151700182  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

*“ Pemanfaatan Media Sosial Facebook Sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Kabupaten Tuban ”*

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 23 Juni 2022



\*Coret yang tidak perlu

## ABSTRAK

Penelitian ini memiliki tujuan memberikan gambaran tentang pemanfaatan media sosial *Facebook* sebagai media alternatif dalam memberikan informasi yang dilakukan oleh Humas Samsat Tuban. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Kekayaan Media ( *Media Richness Theory* ) menurut Richard L. Daft dan Robert H. Lengel. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif. Data yang diperoleh bersumber pada wawancara dengan narasumber yang sudah dipilih dan data yang didapatkan dengan actual. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan teori tringulasi yaitu Teknik pengumpulan data yang berbeda beda untuk mendapatkan sumber yang sama. Pungumpulan datanya menggunakan Teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang mendalam terhadap Humas Samsat Tuban dan menggunakan tiga masyarakat Kabupaten Tuban, Jawa Timur sebagai penunjang sekaligus menguji keabsahan data. Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Objek dari penelitian ini adalah Samsat Tuban. Penelitian ini mendeskripsikan pemanfaatan media sosial *Facebook* sebagai media alternatif menyebarkan informasi kepada masyarakat Kabupaten Tuban, Jawa Timur yang dilakukan oleh Humas Samsat Tuban. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan media sosial *Facebook* sebagai media alternatif memberikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Tuban yang membutuhkan terkait informasi Samsat Tuban. Dalam memberikan informasi, Humas Samsat Tuban mempunyai dua cara dalam memberikan informasi, yaitu melalui konten foto atau gambar dan video.

**Kata Kunci :** Pemanfaatan Media, Alternatif, Humas.

## **ABSTRACT**

*This study has the aim of providing an overview of the use of social media Facebook as an alternative media in providing information carried out by the Public Relations of Samsat Tuban. The theory used in this research is the Media Richness Theory according to Richard L. Daft and Robert H. Lengel. This study uses a qualitative descriptive method. The data obtained were sourced from interviews with selected sources and actual data obtained. The technique used in data collection uses triangulation theory, namely different data collection techniques to obtain the same source. The data collection uses interview, observation, and in-depth documentation techniques on the Samsat Tuban Public Relations and uses three communities in Tuban Regency, East Java as a supporter and at the same time testing the validity of the data. This study uses primary and secondary data sources. The object of this research is Samsat Tuban. This study describes the use of social media Facebook as an alternative media to disseminate information to the people of Tuban Regency, East Java, which is carried out by Samsat Tuban Public Relation. The results of this study indicate that the use of social media Facebook as an alternative media provides information to the people of Tuban Regency who need information regarding the Samsat Tuban. In providing information, Samsat Tuban Public Relation has two events in providing information, namely through photo or image and video content.*

**Keywords :** *Media utilization, Alternative, Public Relation.*



## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis panjatkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa dengan rahmat taufik dan hidayah-Nya dapat diselesaikan penulisan skripsi dengan judul Pemanfaatan Media Sosial *Facebook* sebagai Penyebaran Informasi Alternatif Oleh Humas Samsat Tuban. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang perlu dibuat untuk melengkapi tugas akademik dan memenuhi syarat mencapai gelar sarjana program studi ilmu komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari betul bahwa terdapat banyak kekurangan yang tidak disadari dan tidak sengaja, namun penulis telah berusaha maksimal untuk menyelesaikan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini juga tidak lepas dari dukungan, masukan serta bantuan dari berbagai pihak yang terlibat. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dewi Sri Andika Rusmana, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku dosen wali, terimakasih telah membimbing dan memberikan motivasi dan arahan selama menjadi mahasiswa di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Herlina Kusumaningrum, S.Sos., M.A. selaku Dosen Pembimbing Pertama penulisan skripsi yang selalu memberikan waktu, arahan, motivasi, kritik dan saran selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, M.A. selaku Dosen Pembimbing Kedua yang juga selalu sabar dalam membimbing dan memberikan waktu, arahan, motivasi, kritik dan saran selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi serta para staf tata usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
8. Secara khusus dan paling utama yang penulis banggakan kepada Bapak Drs. Mashuri, S.Pd., M.Pd. dan Ibu Yusri Ramala Haryati, kedua orang tua yang telah banyak memberikan do'a, kasih sayang, dukungan, motivasi dan pengorbanan yang tidak terkira selama penulis hidup hingga saat ini.

9. Noval Pamala Putra selaku saudara kandung penulis yang selalu memberikan dukungan, motivasi, semangat, waktu dan do'a selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
10. Seluruh informan-informan yang sudah memberikan waktu dan informasi yang sangat membantu penulis selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini.
11. Kerabat, teman dan sahabat yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu namun selalu memberikan dukungan dan motivasi selama proses penulisan dan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalamandan pengetahuan yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk masukan, saran dan kritik.
12. Seluruh anggota Grup MAFIA (Mbokne Anton Familia) dan Grup Udud yang telah membantu peneliti dalam proses izin wawancara Samsat Tuban untuk keperluan penelitian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kepada semua pihak yang telah membantu penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat tidak hanya bagi penulis, namun bagi para pembaca penelitian skripsi ini.

Surabaya, 7 Juli 2022

-

Esti Destya Manggala

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN COVER</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Teoritis .....	5
1.5.2 Praktis.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Critical Review.....	10
2.3 Landasan Teori .....	20
2.3.1 Komunikasi Publik .....	20
2.3.2 Teori Kekayaan Media ( <i>Media Richness Theory</i> ).....	22
2.3.3 <i>New Media</i> (Media Baru) .....	24
2.3.4 Teori Sosiokultural .....	26
2.4 Kerangka Konsep .....	27
2.4.1 Komunikasi .....	27
2.4.2 Media Sosial .....	27
2.4.3 <i>Facebook</i> .....	29

2.4.4	Media Alternatif .....	31
2.5	Kerangka Pemikiran.....	34
<b>BAB III</b>	<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	35
3.2	Jenis Penelitian.....	35
3.3	Peran peneliti.....	36
3.4	Subjek Penelitian dan Objek Penelitian.....	36
3.5	Lokasi Penelitian .....	37
3.6	Sumber Data.....	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.8	Teknik Analisis Data .....	40
3.9	Teknik Keabsahan Data.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>DEFINISI OBJEK, PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Definisi Objek .....	43
4.1.1	Profil PT Marga Harjaya Infrastruktur .....	43
4.1.3	Gambaran Informan .....	45
4.2	Penyajian Data.....	46
4.2.1	<i>Facebook</i> Samsat Tuban Sebagai Media Alternatif Menyebarkan Informasi .....	48
4.2.2	<i>Facebook</i> Samsat Tuban Ditinjau dari Teori Kekayaan Media.....	49
4.2.3	Kesegaran ( <i>immediacy</i> ) .....	50
4.2.4	Keragaman Isyarat ( <i>multiple cues</i> ).....	54
4.2.5	Variasi Bahasa ( <i>language variety</i> ) .....	62
4.3	Pembahasan.....	67
4.3.1	<i>Facebook</i> Samsat Tuban Sebagai Media Menyebarkan Informasi ...	69
4.3.2	<i>Facebook</i> Samsat Tuban Sebagai Media Menyebarkan informasi....	69
4.3.3	Informasi Alternatif.....	70
4.3.4	<i>Facebook</i> Samsat Tuban Ditinjau Dari Teori Kekayaan Media.....	70
4.3.5	Kesegaran ( <i>immediacy</i> ) .....	71
4.3.6	Keragaman Isyarat ( <i>multiple cues</i> ).....	73
4.3.7	Variasi Bahasa ( <i>language variety</i> ) .....	74

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	77
5.1 Kesimpulan .....	77
5.2 Rekomendasi .....	78
5.2.1 Rekomendasi Teoritis.....	78
5.2.2 Rekomendasi Praktis .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	79
<b>LAMPIRAN</b> .....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan Peneliti.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4.1	Samsat Tuban .....	43
Gambar 4.2	Foto pegawai Samsat.....	44
Gambar 4.3	Foto Kendaraan Samsat Keliling.....	44
Gambar 4.3	Foto Konten kegiatan Samsat Tuban.....	52
Gambar 4.4	Video Peringatan Kemerdekaan Indonesia.....	53
Gambar 4.5	Edukasi pembayaran secara online.....	56
Gambar 4.6	Video Peringatan Hari Jadi Jawa Timur.....	57
Gambar 4.7	Video Himbauan Untuk Pembayaran Pajak .....	57
Gambar 4.8	Video Pemutihan Pengurusan Kendaraan Bermotor .....	58
Gambar 4.9	Video Samsat Keliling Tangguh.....	58
Gambar 4.10	Give Away Hari Jadi Jawa Timur .....	59
Gambar 4.11	Pengundian hadiah / Tabungan Umroh .....	60
Gambar 4.12	Penerimaan Penghargaan Prestasi Kinerja .....	60
Gambar 4.13	Diskon Pajak Kendaraan Bermotor .....	61
Gambar 4.14	Pembebasan Denda Pembayaran PKB dan BBNKB.....	61
Gambar 4.15	Edukasi pembayaran secara online.....	63
Gambar 4.16	Edukasi pembayaran secara online.....	63
Gambar 4.18	Edukasi pembayaran secara online.....	64
Gambar 4.17	Edukasi pembayaran secara online.....	64
Gambar 4.20	Edukasi pembayaran secara online.....	65
Gambar 4.19	Edukasi pembayaran secara online.....	65
Gambar 4.20	konten informasi Samsat Tuban .....	67
Gambar 4.21	Facebook Samsat Tuban.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	81
Lampiran 2. Hasil Wawancara .....	82
Lampiran 3. Foto Wawancara dengan narasumber .....	90