

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* BNN PROVINSI
JAWA TIMUR DALAM MEMBANGUN CITRA INSTITUSI
MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @infobnnp_jatim**



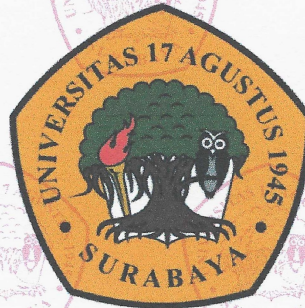
SHAFJA JASMINE SALSABILA
NBI. 1152000056

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**STRATEGI DIGITAL *PUBLIC RELATIONS* BNN
PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MEMBANGUN
CITRA INSTITUSI MELALUI MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM @infobnnp_jatim**

SKRIPSI

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



Oleh:

SHAFa JASMINE SALSABILA

NBI. 1152000056

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

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Shafa Jasmine Salsabila

NBI : 1152000056

Judul : Strategi Digital *Public Relations* BNN Provinsi Jawa Timur Dalam
Membangun Citra Institusi Melalui Media Sosial Instagram
@infobnnp_jatim

Surabaya, 8 Juli 2024

Mengetahui,

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

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing 1


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
NPP : 20120870103


Mohammad Insan Romadhan,
S.I.Kom., M.Med.Kom
NPP : 20150170741

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

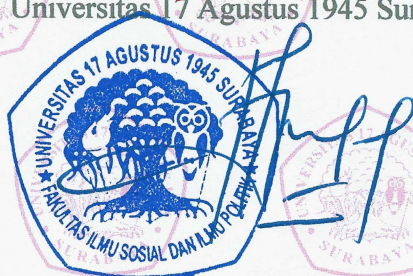
Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 8 Juli 2024

Dewan Penguji:

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom.
Ketua
2. Amalia Nurul Muthmainnah, S. I. Kom., MA.
Anggota
3. Fransisca Benedicta Avira Citra Paramita,
S.I.Kom., M.Med.Kom
Anggota

Mengesahkan

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



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP : 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Shafa Jasmine Salsabila
NPM : 1152000056
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Digital *Public Relations* BNN Provinsi Jawa Timur Dalam Membangun Citra Institusi Melalui Media Sosial Instagram @infobnnp_jatim

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 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 sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

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

Surabaya, 8 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



(Shafa Jasmine Salsabila)



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 sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shafa Jasmine Salsabila

NBI : 1152000056

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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 :

*Strategi Digital Public Relations BNN Provinsi Jawa Timur Dalam
Membangun Citra Institusi Melalui Media Sosial Instagram
@infobnnp_jatim*

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

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 8 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Shafa Jasmine Salsabila)

ABSTRAK

Aktivitas seorang *public relations* atau hubungan masyarakat (Humas) pada era saat ini telah bergeser dari era tradisional ke era modern. Aktivitas *public relations* pada era saat ini dijalankan dengan media digital seperti salah satunya dengan penggunaan media sosial, sehingga dikenal dengan *digital public relations*. Adanya penggunaan media digital tersebut menjadikan aktivitas seorang PR lebih praktis dalam menyebarkan suatu informasi. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengkaji lebih dalam untuk mengetahui terkait strategi yang dilakukan oleh Humas BNN Provinsi Jawa Timur dalam membangun citra melalui media sosial Instagram. Penelitian ini menggunakan model *public relations* yaitu *two – way asymmetric* dan *two – way symmetric* oleh James Grunig dan Hunt. Model *public relations* tersebut kemudian berkembang menjadi teori *excellence of public relations* yang juga digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan, yaitu Humas BNN Provinsi Jawa Timur dan lima *followers* akun Instagram BNN Provinsi Jawa Timur. Selain itu, peneliti juga melakukan observasi dan dokumentasi untuk melengkapi data yang dibutuhkan oleh peneliti. Berdasarkan data yang telah didapatkan, peneliti mendapatkan hasil penelitian bahwa Humas BNN Provinsi Jawa Timur dalam praktik model *two – way asymmetric* menerapkan strategi untuk mempersuasi *followers* melalui konten yang di unggah di Instagram serta model *two – way symmetric* dilakukan dengan memperhatikan respon dari *followers*. Namun, penerapan kedua model tersebut tidak sepenuhnya dijalankan oleh Humas BNN Provinsi Jawa Timur, utamanya pada penerapan model *two – way symmetric*. Sehingga yang dilakukan oleh Humas BNN Provinsi Jawa Timur tersebut belum dikatakan efektif dan tidak dapat membuat organisasi menjadi *excellence*.

Kata Kunci: Public Relations, Teori Excellence in Public Relations, Citra

ABSTRACT

The activities of a publicist or public relations (PR) in the current era have shifted from the traditional era to the modern era. Public relations activities in the current era are carried out using digital media, such as using social media, so it is known as digital public relations. The use of digital media makes a PR's activities more practical in disseminating information. Through this research, researchers want to examine more deeply to find out the related strategies carried out by the East Java Province BNN Public Relations in building an image through Instagram social media. This research uses a public relations model, namely two-way asymmetric and two-way symmetric by James Grunig and Hunt. This public relations model then developed into the theory of public relations excellence which was also used by researchers in this study. This research uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. To obtain the required data, researchers conducted interviews with several informants, namely the East Java Province BNN Public Relations and five followers of the East Java Province BNN Instagram account. Apart from that, researchers also carry out observations and documentation to complete the data needed by researchers. Based on the data that has been obtained, the researchers obtained research results that the East Java Province BNN Public Relations in the practice of the two-way asymmetric model implemented a strategy to persuade followers through content uploaded on Instagram and the two-way symmetric model was carried out by paying attention to the responses from followers. However, the implementation of these two models is not fully carried out by the East Java Province BNN Public Relations, especially in the implementation of the two-way symmetric model. So what is being done by East Java Province BNN Public Relations is not yet effective and cannot make the organization excellence.

Keywords: *Public Relations, Teori Excellence in Public Relations, Image*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Strategi Digital Public Relations BNN Provinsi Jawa Timur Dalam Membangun Citra Institusi Melalui Media Sosial Instagram @infobnnp_jatim.**” Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata – 1 dalam Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari doa, bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, dengan kerendahan penulis mengucapkan rasa terima kasih setulus – tulusnya khususnya kepada:

1. Agus Heru Susantyo yang merupakan sosok Ayah, sahabat dan cinta pertama saya yang mengenalkan saya terhadap dunia pendidikan. Sebagai pendorong semangat yang menjadi inspirasi dalam kehidupan saya untuk mengejar pendidikan hingga berada di titik ini. Sri Wahyu Setiyaningsih yang merupakan sosok Mama yang senantiasa melimpahkan doa dan kasih sayang. Ucapan ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang senantiasa selalu memberikan dukungan moral dan materil, doa, serta kasih sayang yang tak terhingga selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini. Serta, adik saya Faysha Rhaya Shasykirana yang telah memberikan motivasi hingga skripsi ini terselesaikan.
2. Dr. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Beta Puspitaning Ayodya, S.Sos., M.A selaku dosen wali yang telah membimbing, memberikan arahan dan dukungan selama masa perkuliahan.
5. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom selaku dosen pembimbing pertama yang telah membimbing, mengarahkan, membagi ilmu dalam proses penyusunan skripsi, serta memberikan waktu, pikiran dan tenaga untuk melakukan bimbingan hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.

6. Nara Garini Ayuningrum, S. Tr. I.Kom., M.A selaku dosen pembimbing kedua yang telah membimbing, mendukung, membagi ilmu dalam proses penyusunan skripsi, serta memberikan waktu, pikiran dan tenaga untuk melakukan bimbingan hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Keluarga besar saya tercinta yaitu Ibu dan Dedeh yang telah memberikan dukungan moral dan materil, doa dan kasih sayang selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Raihan Arief Bijaksana selaku *support system* yang setia menemani serta memberikan dukungan doa hingga motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Jeon Jungkook, Jeon Wonwoo, BTS, Seventeen, Tiara Andini, dan Taylor Swift, melalui musik yang mereka hasilkan menjadikan motivasi saya agar semangat untuk mengerjakan skripsi.
11. Teman – teman terdekat saya Meri Rana Setyaningrum, Anindya Krisna Dwiasti, Dzaki Widiyanto Banugroho, Yustika Nicky Dwi Tantry, Kak Yudis, serta teman – teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah mendengarkan keluh kesah saya selama penyusunan skripsi dan memberikan motivasi serta mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.
12. Ferdy Surya Nugraha selaku Ketua Humas BNN Provinsi Jawa Timur sebagai objek penelitian sekaligus subjek penelitian dalam skripsi yang telah berkenan, mengizinkan, dan meluangkan waktunya terhadap penelitian.
13. Informan dalam skripsi ini yaitu Shofi, Abdul Hakim, Friska, Putri, dan Rhaya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dalam penyusunan skripsi ini.
14. Kepada Alm. Uti Ani Sri Sahati, yang menemani masa-masa saya di awal mengenal pendidikan. Skripsi ini saya persembahkan sebagai bukti cinta dan persembahan terbaik untuk Uti.
15. Kepada diri saya sendiri Shafa Jasmine Salsabila yang telah berjuang dari awal masa perkuliahan serta bekerja keras untuk menyusun skripsi ini hingga selesai.

Dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan penulisan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 8 Juli 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Shafa Jasmine Salsabila', with a stylized, cursive script.

Shafa Jasmine Salsabila

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 <i>Two-Way Asymmetric Model</i>	21
2.2.2 <i>Two-Way Symmetric Model</i>	21
2.2.3 <i>Teori Excellence Public Relations</i>	21
2.3 Landasan Konseptual	23
2.3.1 Konsep Kehumasan (<i>Public Relations</i>)	23

2.3.2	Konsep Fungsi <i>Public Relations</i>	24
2.3.3	Digitalisasi <i>Public Relations</i>	25
2.3.4	Citra	26
2.3.5	Media Sosial Instagram	27
2.4	Kerangka Pemikiran	29
BAB III		31
METODE PENELITIAN		31
3.1	Pendekatan Penelitian	31
3.2	Jenis Penelitian.....	32
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	32
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Jenis Data (Primer dan Sekunder)	33
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5	Teknik Analisis Data.....	36
3.6	Keabsahan Data	37
BAB IV	HASIL PENELITIAN	39
4.1	Deskripsi Subjek/ Objek Penelitian.....	39
4.1.1	Profil BNN Provinsi Jawa Timur	39
4.1.2	Struktur Organisasi BNN Provinsi Jawa Timur	40
4.1.3	Lokasi Instansi	41
4.1.4	Gambaran Umum Humas BNN Provinsi Jawa Timur.....	41
4.1.5	Visi dan Misi BNN Provinsi Jawa Timur.....	41
4.1.6	Subjek Penelitian	42
4.2	Hasil Penyajian Data	47
4.2.1	Strategi Penerapan Digital <i>Public Relations</i> Humas BNN	

Provinsi Jawa Timur Melalui Pemanfaatan Fitur Media Sosial Instagram.....	48
4.2.1.1 Penerapan Digital <i>Public Relations</i> Humas BNN Provinsi Jawa Timur Melalui Fitur <i>Feeds</i> Instagram.....	53
4.2.1.2 Penerapan Digital <i>Public Relations</i> Humas BNN Provinsi Jawa Timur Melalui Fitur <i>Reels</i> Instagram.....	71
4.2.1.3 Penerapan Digital <i>Public Relations</i> Humas BNN Provinsi Jawa Timur Melalui Fitur Instagram Story (Instastory)	76
4.2.1.4 Penerapan Digital <i>Public Relations</i> Humas BNN Provinsi Jawa Timur Melalui Fitur <i>Live</i> Instagram	79
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Penerapan <i>Two – Way Asymmetric</i> Pada Humas BNN Provinsi Jawa Timur	82
4.3.2 Penerapan <i>Two – Way Symmetric</i> Pada Humas BNN Provinsi Jawa Timur	88
4.3.3 Aktivitas Digital <i>Public Relations</i> untuk Membangun Citra BNN Provinsi Jawa Timur	92
BAB V	99
PENUTUP	99
5.1 Kesimpulan	99
5.2 Rekomendasi.....	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	105

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 2. Informan Utama.....	35
Tabel 2. 3. Informan Pendukung	35
Tabel 4. 1 Informan Utama.....	42
Tabel 4. 2 Informan Pendukung	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Artikel CNN Indonesia	2
Gambar 1. 2 Artikel Detik.com	2
Gambar 1. 3 Kawasan Persebaran Narkoba.....	3
Gambar 1. 4 Komentar Instagram.....	4
Gambar 2. 1 Model <i>Public Relations</i>	23
Gambar 2. 2 Digitalisasi <i>Public Relations</i>	25
Gambar 4. 1 Logo BNN.....	39
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi BNNP Jatim.....	40
Gambar 4. 3 Tampak Depan BNNP Jawa Timur	41
Gambar 4. 4 Tampilan Instagram Humas BNNP Jatim.....	50
Gambar 4. 5 Unggahan Feeds Infografis BNN Provinsi Jawa Timur	52
Gambar 4. 6 Gambar Unggahan <i>Reels</i> BNN Provinsi Jawa Timur	53
Gambar 4. 7 Gambar Unggahan Rilis Kasus Pertama di Instagram.....	54
Gambar 4. 8 Unggahan Konten Edukasi P4GN BNN Provinsi Jawa Timur	56
Gambar 4. 9 Konten Tips oleh Humas BNN Provinsi Jawa Timur.....	60
Gambar 4. 10 Konten <i>Greeting</i> BNN Provinsi Jawa Timur	62
Gambar 4. 11 Konten <i>Give Away</i> & Lomba.....	63
Gambar 4. 12 Gambar Pertanyaan Dari <i>Followers</i> Di Kolom Komentar.....	64
Gambar 4. 13 Gambar <i>Followers</i> Menceritakan Pengalaman di Kolom Komentar	65
Gambar 4. 14 Respon Humas BNN Provinsi Jawa Timur Terhadap <i>Followers</i>	66
Gambar 4. 15 Gambar Komentar Followers.....	67
Gambar 4. 16 Interaksi antara Humas BNNP Jawa Timur melalui Fitur DM	70
Gambar 4. 17 Konten <i>Reels</i> BNN Provinsi Jawa Timur	72
Gambar 4. 18 Konten Kolaborasi BNN Provinsi Jawa Timur	75
Gambar 4. 19 Instastory BNN Provinsi Jawa Timur	77
Gambar 4. 20 Highlight BNN Provinsi Jawa Timur.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	105
Lampiran 2 Dokumentasi.....	126
Lampiran 3 Kartu Bimbingan.....	127
Lampiran 4 Lembar Revisi	129
Lampiran 5 Hasil Turnitin	132