

**STRATEGI DAN HAMBATAN HUMAS POLRESTA
SURAKARTA DALAM PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL
(INSTAGRAM)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mencapai Gelar Sarjana
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

TIWITASARI RAHNA APRILIANA

2015072006

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA**

2017

SURAT PERNYATAAN
ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Komunikasi Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiwitasari Rahna Apriliana

NIM : 2015072006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi :

**JUDUL :Strategi dan Hambatan Humas Polresta Surakarta
Dalam Pemanfaatan Media Sosial (Instagram)**

Adalah benar-benar karya yang saya susun sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta,.....

Yang Menyatakan,



(Tiwitasari Rahna Apriliana)

NIM. 2015072006

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tiwitasari Rahna Apriliana
NIM : 2015072006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis dan Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan Ilmu Pengetahuan, Menyetujui Untuk Memberikan Kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) Atas Skripsi Saya Yang Berjudul **Strategi dan Hambatan Humas Polresta Surakarta Dalam Pemanfaatan Media Sosial (Instagram)** Beserta instrumentnya/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalih mediakan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat serta mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (author) dan pembimbing sebagai coauthor atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal:

Yang membuat pernyataan,



Tiwitasari Rahna Apriliana

NIM.2015072006

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI DAN HAMBATAN HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM)

Disusun Oleh:
TIWITASARI RAHNA APRILIANA
NIM. 2015072006

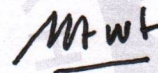
Skripsi Ini Telah Disetujui Untuk Disusun dan Ditindak lanjuti
Pada Tanggal: 18 Agustus 2017

Pembimbing I



Drs. Mustafan, M.Ag
NIDN.0627016601

Pembimbing II



Rahmat Wisudawanto, S.S,M,Hum
NIDN.0628108301

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Rosnah, S.S./M.I.Kom
NIDN. 0610048106

LEMBAR PENGESAHAN

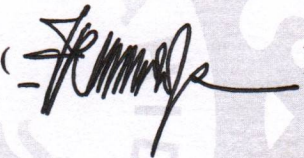
STRATEGI DAN HAMBATAN HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM)

Disusun Oleh:
TIWITASARI RAHNA APRILIANA
2015072006

Skripsi ini telah diterima dan disahkan oleh dewan penguji skripsi Program
Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sahid Surakarta
Pada hari Jumat tanggal : 18 Agustus 2017

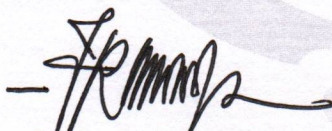
Dewan Penguji

1. Nama : Rosanah, S.S., M.I.Kom
NIDN. 0610048106

()

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

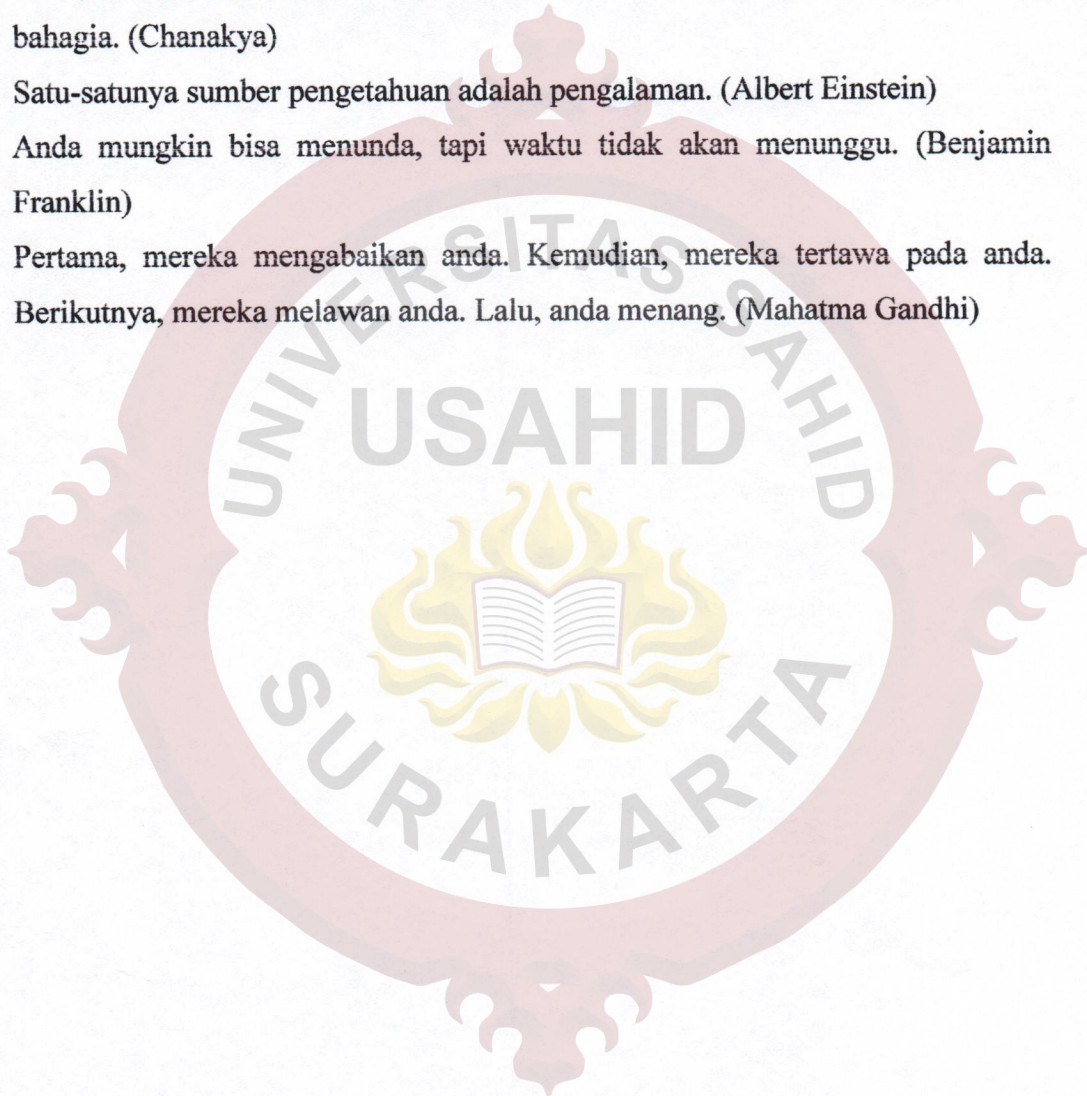

Rosanah, S.S., M.I.Kom
NIDN. 0610048106

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


Dr. Ir. KRMT Haryo Santoso H.MM
NIK. 1033105

HALAMAN MOTTO

- Sekali anda mengerjakan sesuatu, jangan takut gagal dan jangan tinggalkan itu. Orang-orang yang bekerja dengan ketulusan hati adalah mereka yang paling bahagia. (Chanakya)
- Satu-satunya sumber pengetahuan adalah pengalaman. (Albert Einstein)
- Anda mungkin bisa menunda, tapi waktu tidak akan menunggu. (Benjamin Franklin)
- Pertama, mereka mengabaikan anda. Kemudian, mereka tertawa pada anda. Berikutnya, mereka melawan anda. Lalu, anda menang. (Mahatma Gandhi)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah subhanahu wata'ala, atas segala nikmat hidup dan kesempatan menggenam ilmu, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **STRATEGI DAN HAMBATAN HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM)**

Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis banyak dibantu, dibimbing serta didukung oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Orang tua, adik-adik yang selalu memberikan bimbingan serta dukungan baik secara moril maupun materil.
- Dosen pembimbing dan dosen penguji yang telah memberikan ilmu serta semangat.
- Almamater Tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran ALLAH SWT, atas rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi dan Manajemen. Skripsi ini berjudul ***"STRATEGI DAN HAMBATAN HUMAS POLRESTA SURAKARTA DALAM PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL (INSTAGRAM)"***.

Selama proses penyelesaian skripsi ini, tentunya penulis tidak terlepas dari bimbingan serta dukungan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Trisno Martono, MM. Selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta.
2. Bapak Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H.MM Selaku Wakil Rektor I Universitas Sahid Surakarta.
3. Bapak H. Hatanto S.H.,M.Hum, selaku Wakil Rektor II Universitas Sahid Surakarta.
4. Ibu Sri Huning Anwariningsih, S.Sos, M. T, M.Kom,selaku Pembantu Rektor III Universitas Sahid Surakarta.
5. Bapak Dr. Ir. KRMT. Haryo Santoso H.MM Selaku Plt Dekan Fakultas Bisnis dan Komuniasi.
6. Ibu Rosanah, S.S., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Manajemen.
7. Bapak Drs. Musta'an, M.Ag selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi.
8. Bapak Rahmat Wisudawanto.S.S,M.Hum selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, ilmu serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

9. Ibu Rosanah,S.S., M.I.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan penilaian untuk skripsi ini.
10. Polresta Surakarta selaku obyek penelitian penulis.
11. Orang tua, Adik dan Keluarga selaku pemberi bimbingan dan motivasi terbesar penulis.
12. Spesial penulis ucapkan terimakasih kepada Haswinda yang telah memberikan perhatian, kasih sayang, dan dukungan secara moril.
13. Teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2015
14. Teman-teman transfer seperjuangan Anisa, Deta, Stevy, Lusi dan Dian yang selalu berbagi ilmu dan kritik sarannya kepada penulis.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak berkepentingan. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa didalam skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dari isi materi maupun sistematikan penulisan. Maka kritik dan saran dari semua pihak sangat saya butuhkan dan berharga bagi penulis demi kesempurnaan skripsi ini.

Surakarta,

TIWITASARI RAHNA .A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
Surat Pernyataan Orisinalitas Karya Ilmiah.....	ii
Surat Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Untuk Kepentingan Akademis.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu	5
2.2 Definisi Komunikasi	7

2.3 Proses Komunikasi	8
2.4 Komunikasi Massa.....	9
2.5 Media Baru	11
2.6 Media Sosial	12
2.7 Instagram	17
2.8 Humas	19
2.9 Hambatan Komunikasi	25
2.10 Strategi Komunikasi	33
2.11 Kerangka Pikir.....	36
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Lokasi Penelitian	38
3.3 Data dan Sumber Data	39
3.3.1 Data.....	39
3.3.2 Sumber Data	39
3.4 Teknik Sampling	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	41
3.6 Teknik Triangulasi Data	42
3.7 Teknik Analisis Data	42
3.8 Coding Data	45

BAB IV: HASIL PENELITIAN	45
4.1 Diskripsi Lokasi Penelitian	45
4.1.1 Kepolisian Republik Indonesia	45
4.1.2 Visi dan Misi Polri	47
4.2 Analisis Penelitian	53
4.3 Pembahasan	79
BAB V: SIMPULAN DAN SARAN	83
A. Simpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran	39
Bagan 3.2 Model Analisis Interaksi Sutopo	44



DAFTAR TABEL

Tabel IV-1 Hambatan Komunikasi.....	79
Tabel IV-2 Strategi Komunikasi.....	80
Tabel IV-3 Hambatan Komunikasi dan Strategi Komunikasi.....	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1 Contoh hambatan Psikologi Perbedaan Kepentingan.....	56
Gambar IV.2 Contoh hambatan Psikologi Stereotip.....	58
Gambar IV.3 Contoh hambatan Psikologi Motivasi.....	59
Gambar IV.4 Contoh hambatan Sosial Kultural Aneka Etnik.....	62
Gambar IV.5 Contoh hambatan Sosial Kultural Perbedaan Norma Sosial.....	63
Gambar IV.6 Contoh hambatan Sosial Kultural Faktor Sematik.....	65
Gambar IV.7 Contoh hambatan Interaksi Verbal Orientasi Intensional.....	67
Gambar IV.8 Contoh hambatan Interaksi Verbal Evaluasi Statis.....	69
Gambar IV.9 Contoh hambatan Interaksi Verbal Indiskriminasi.....	70
Gambar IV.10 Contoh Strategi Operasional.....	73
Gambar IV.11 Contoh Strategi Edukatif dan Persuasif.....	75
Gambar IV.1 Contoh Strategi Tnggung Jawab Sosial.....	77
Gambar IV.1 Contoh Strategi Pendekatan Kerjasama.....	79

ABSTRAK

TiwiTasari Rahna Apriliانا. 2015072006. 2017. “ Strategi dan Hambatan Humas Polresta Surakarta Dalam Pemanfaatan Media Sosial (Instagram). Skripsi. Surakarta. Program Studi Ilmu Komunikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi dan hambatan Humas Polresta Surakarta dalam pemanfaatan media sosial khususnya instagram. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah akun instagram Humas Polresta Surakarta. Adapun data dalam penelitian ini adalah semua posting instagram Humas Polresta Surakarta dalam periode Januari sampai dengan April 2017 dan hasil wawancara dengan staff Humas Polresta Surakarta. Analisis dilakukan bersamaan dengan melihat keterkaitan antar bagian dalam data atau elemen-elemen yang terlibat didalamnya. Analisis ini dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tiga jenis hambatan yang dialami oleh Humas Polresta Surakarta dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui media instagram yaitu hambatan psikologis, sosio kultural dan interaksi verbal. Sementara itu, analisis strategi komunikasi menunjukkan bahwa terdapat empat strategi yang digunakan Humas Polresta Surakarta dalam melakukan komunikasi dengan masyarakat melalui media instagram. Strategi-strategi tersebut adalah operasional, edukatif dan persuasif, tanggung jawab sosial dan pendekatan kerjasama. Jenis hambatan yang paling banyak ditemukan adalah hambatan psikologis sedangkan strategi yang paling banyak digunakan adalah yang strategi edukatif dan persuasif

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Hambatan Komunikasi, Media Sosial

ABSTRACT

Tiwitasari Rahna Apriliana. 2015072006. 2017. "Strategy and barriers Public Relations Polresta of Surakarta In the utilization of social media, especially instagram. Essay. Surakarta. Communication Studies Program.

This study aims to describe the strategies and barriers of Public Realtion on Polresta of Surakarta in the utilization of social media, especially instagram. This research is qualitative descriptive research. Source of data used in this research is instagram account of Public Relations on Polresta Surakarta. The data in this study are all post of instagram of Public Relations on Polres Surakarta in the period January to April 2017 and the results of interviews with the staff of Public Relations on Police Surakarta. The analysis was done simultaneously by looking at the interrelationships between the sections in the data or the elements involved. This analysis was conducted simultaneously with the data collection process.

The result of analysis shows that there are three types of barries faced by Public Relations of Polresta Surakarta in doing communication with society through media of instagram that is psychological barrier, socio cultural and verbal interaction. Meanwhile, communication strategy analysis shows that there are four strategies used by Public Relations of Polresta Surakarta in communicating with the public through instagram media. These strategies are operational, educational and persuasive, social responsibility and cooperative approach. The most common type of barrier is psychological barriers while the most widely used strategy is the educative and persuasive strategies

Keywords: Communication Strategy, Communication Barriers, Social Media.