**ABSTRAK**

Rut Cahaya Hutapea, 132050173, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pasundan Bandung. Dengan Dr. Sutrisno, M.Si selaku dosen pembimbing. Melakukan penelitian dengan judul “Strategi Komunikasi Kegiatan Wali Kota Bandung, Studi Kasus : Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Membentuk Opini *Followers*.”

Tujuan dari disusunnya Skripsi ini adalah untuk mengetahui proses strategi komunikasi yang dilakukan oleh Tim Akun Instagram @humasbdg dalam membentuk opini *followers* sebagai bentuk dari pencapaian tujuan dari sebuah fungsi komunikasi. Dalam hal ini, strategi komunikasi yang ada merupakan bagian dari strategi penyusunan pesan, penetapan komunikator, *physical context*, dan strategi pencapaian efek. Sehingga opini yang di dapatkan berasal dari efek strategi komunikasi dari pesan yang disampaikan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam metode ini akan mengambarkan tentang strategi komunikasi yang dilakukan oleh @humasbdg. Dengan menggunakan beberapa tahapan yaitu, studi kepustakawanan, wawancara, dan observasi kepada Humas dan Tim Akun Instagram @humasbdg juga *followers* dariakun Instagram tersebut.

Dari hasil penelitian yang dilakukan diperoleh hasil bahwa proses strategi yang dilakukan oleh tim @humasbdg cukup memberikan kepuasan dan kebutuhan bagi warga kota Bandung yang membutuhkan informasi mengenai kegiatan Bandung yang sekarang dan yang akan datang. Tetapi tidak hanya dalam tahap itu, teori kebutuhan dan kepuasan akan informasi terus berkembang sehingga tidak hanya cukup jika hanya mengandalkan media konvensional. Seluruh media dapat digunakan untuk mencapai komunikasi kepada publik luas karena masyarakat sekarang adalah masyarakat yang aktif dalam menerima pesan informasi.

Rekomendasi dari peneliti adalah diperlukan sumber daya manusia khusus untuk memahami bagaimana penyampaian pesan melalui @humasbdg yang berfokus pada pengaruh tanggapan masyarakat atas kinerja kota Bandung. Mayoritas pengguna media sosial Instagram adalah anak muda yang jarang sekali untuk membaca berita dan sebagian belum dapat memilah informasi dengan benar. Sehingga keterbatasan tersebut perlu untuk dipertimbangkan dalam menetapkan pesan-pesan yang akan disampaikan agar lebih menarik.

**ABSTRACT**

Rut Cahaya Hutapea, 132050173, Department of Communication Studies, Faculty of Social and Political Sciences Pasundan University of Bandung. With Dr. Sutrisno, M. Si as a instructor. Conducting research with the title "Communication Strategy of Mayor Bandung Activities, Case Study: Use of Instagram Social Media in Shaping Opinion Followers."

The purpose of this thesis is to know the process of communication strategy conducted by Instagram Account Team @humasbdg in forming followers opinions as a form of achieving the goals of a communication function. In this case, the existing communication strategy is part of the strategy of composing the message, the establishment of communicator, physical context, and achieve strategy effect. So the opinions derived from the effects of communication strategy of the message delivered.

The research method used is qualitative with case study approach. In this method will describe the communication strategy by @humasbdg. By using several stages namely, the study of librarianship, interviews, and observations to the Public Relations and Account Team Instagram @humasbdg also followers of Instagram account.

From the results of research conducted to obtain the results that the strategy @humasbdg's team enough to provide satisfaction and needs for citizens of Bandung who need information about current and future activities of Bandung. But not only in that stage, uses and gratification theory tell that information continues to grow also society. So that not only enough if only rely on conventional media. All media can be used to achieve communication to the largest public because society is active in receiving messages information.

The recommendation of the researcher is the need for special human resources to understand how the delivery of messages through @humasbdg which focuses on the influence of society's response to the performance of Bandung city. The majority of Social Media Instagram users are young people who rarely read news and some have not been able to sort the information correctly. So these limitations need to be considered in determining the messages to be delivered to be more interesting.

**RINGKESAN**

Rut Cahaya Hutapea, 132050173, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bandung. Kalawan Dr. Sutrisno, M.Si salaku dosen pembimbing. Panalungtikan ieu dijudulan “Strategi Komunikasi Kagiatan Wali Dayeuh Bandung, Studi Perkawis : Pamakean Media Sosial Instagram dina Nyieun Opini Followers.”

Tujuan ti disusun na Skripsi ieu the kanggo terang proses strategi komunikasi anu dipigawe ku Tim editing Instagram @humasbdg dina nyieun opini followers minangka wangun ti pencapaian tujuan ti hiji kadudukan komunikasi. Dina perkawis ieu, strategi komunikasi anu aya mangrupa haturan ti strategi penyusunan talatah, penetapan komunikator, *pschycal context*, sarta strategi pencapaian efek. Ku kituna opini anu di dapatkeun asalna ti efek strategi komunikasi ti talatah anu ditepikeun.

Padika panalungtikan anu dipake nyaeta kualitatif kalawan pendekatan studi perkawis. Dina padika ieu bade menggambarkeun ngeunaan strategi komunikasi anu dipigawe ku @humasbdg. Kalawan ngagunakeun sababaraha tahapan yaktos, studi kapustakaan, wawancara, sarta observasi ka Humas sarta Tim editing Instagram @humasbdg oge followers ti akun Instagram kasebat.

Ti kenging panalungtikan anu dipigawe ditampa kenging yen proses strategi anu dipigawe ku tim @humasbdg cekap mikeun kepuasan sarta kaperluan kanggo wargi dayeuh Bandung anu merlukeun informasi ngeunaan kagiatan Bandung anu ayeuna sarta anu bade dongkap. Nanging henteu ngan dina babak eta, teori kaperluan sarta kapuasan bade informasi teras ngembang ku kituna henteu ngan cekap lamun ngan ngandelkeun media konvensional. Sakumna media tiasa dipake kanggo ngahontal komunikasi ka umum lega margi balarea ayeuna nyaeta balarea anu aktif dina nampi talatah informasi.

Rekomendasi ti peneliti nyaeta diperlukeun tanagi jalmi husus kanggo nyurtian kumaha penyampaian talatah ngaliwatan @humasbdg anu berfokus dina pangaruh waleran balarea luhur kinerja dayeuh Bandung. Mayoritas pamake media sosial Instagram nyaeta anak anom anu carang kalintang kanggo maos wartos sarta sapalih tacan tiasa memilah informasi kalawan leres. Ku kituna keterbatasan kasebat perlu ditimbang-timbang dina netepkeun talatah-talatah anu bade ditepikeun supados langkung metot.

**KATA PENGANTAR**

Terimakasih peneliti ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti melalui kuasa Roh Kudus yang selalu diberikan-Nya dan memberi kekuatan kepada peneliti selama mengerjakan penelitian ini. Peneliti bersyukur untuk anugerah dan kasih setia-Nya peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengenai **“Strategi Komunikasi Kegiatan Wali Kota Bandung, Studi Kasus : Penggunaan Media Sosial Instagram dalam Membentuk Opini *Followers*.”**

Penyelesaian penelitian ini merupakan salah satu tugas yang harus peneliti lakukan dalam menempuh Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Pasundan. Penelitian ini memberikan peneliti pengalaman baru dalam proses penyampaian pesan melalui media sosial Instagram dan tahapan yang dilakukan dalam proses penyampaian yang dilakukan. Dalam hal ini, peneliti banyak mendapatkan pengetahuan bagaimana sebuah pesan harus dapat dikomunikasikan dengan baik melalui strategi yang tepat sehingga pesan yang disampaikan mampu dicerna dengan baik dan benar. Sehingga, peneliti mengetahui bagaimana komunikasi efektif itu dapat terjadi melalui pengemasan sebuah pesan, serta bagaimana pesan tersebut dapat dikontruksi didalam pikiran masyarakat yang aktif dalam memilih media yang akan dipakai sebagai sarana informasi.

Penyeselesaian penyusunan Skripsi ini tidak lengkap tanpa bantuan dari teman-teman yang selalu membantu baik dalam dukungan materi dan non materi. Peneliti ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang selalu membantu dalam proses penyelesaian Skripsi ini :

1. Dr. Sutrisno, M.Si selaku dosen wali juga dosen pembimbing dalam melakukan penelitian serta penyusunan penulisan skripsi ini.
2. M. Budiana, S.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan.
3. Dr. Heri Erlangga selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan.
4. Dr. Sutrisno S.Sos., M. Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan.
5. Drs. H. Sumardhani, M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan.
6. Dra. Hj. Yulia Segarwati M.Si selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan sekaligus pembimbing saya ketika mengerjakan skripsi ini.
7. Para Dosen dan Staff Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Pasundan.
8. Kepala Bagian Humas Bandung, Bapak Yayan A Brilyana sebagai *key informan* dalam penyusunan penelitian ini.
9. Kasubag Humas Peliputan dan Berita Kota Bandung, Bapak Meiwan Kartiwa sebagai *significant others.*
10. Staf Humas Peliputan dan Berita Kota Bandung (Koordinator Lapangan), Kang Andryan sebagai *significant other* dalam penelitian ini dan pemberi semangat bagi peneliti dalam menyelesaiakan skripsi ini.
11. Orang tua peneliti, Ibu Heppy Leonara Br. Tambunan yang tidak pernah berhenti untuk tetap doakan demi kelancaran dan penyelesaian perkuliahan. Dukungan baik materi maupun non materi, Ibu yang selalu inginkan anaknya pulang dan makan enak dirumah. Semoga Ibu selalu diberi kekuatan dan panjang umur oleh Tuhan Yesus. Amin.
12. Kakak dan abangku, Ka Bertua, Ka Herna, Ka Ika, Bang Tardas, Bang Alfin, dan Bang Andi. Keluarga yang selalu mendukung baik dalam segi materi maupun non materi. Tuhan berikan berkat melimpah atas semua yang sudah kalian berikan abang dan kakak. Juga Keponakanku Tardas dan Keysha, yang selalu membuat peneliti rindu dan ingin pulang.
13. Kepada Keluarga kedua peneliti, yaitu Persekutuan Hermon yang selalu membantu dalam dukungan doa dan semangat. Terimakasih untuk segalanya. Tetap jadi keluarga yang ada dalam hadirat Tuhan. Amin. UNLA, UNPAS Lengkong, Setiabudi, Tamansari dan Buahbatu, Aku mengasihi kalian.
14. Keluarga Rohani Peneliti, Ada pemimpin Bang Kastro, Pembina Luar Biasa Ka Anita, mamah PA yang luar biasa Ka Dolores. Makasih untuk semuanya abang dan kaka. Untuk Adik PA ku, Herti, Desy, Nona, Mhona, Welly, Christine, Efri, Epince, Fia, Sarah, Esther, Yena dan Dita serta cucu rohani Meilita, Gaby, Seylin, Irene, Sarima, Aldona, Briggita, Chelsea, Deanita. Tetap setia sampai panggilan Tuhan tergenapi atas hidup kalian boru. Amin.
15. Youth GSJA M32! *You are Rock*! Makasih untuk pemimpin kami Mas Agus yang tahun ini akan menikah, dan seluruh kru yang selalu bikin rusuh tapi menyenangkan.
16. Aku mengasihi kalian, Montus, Birting, Megagong, juga Yanti, Lewi, dan Marisi. Terimakasih juga untuk Kak Astri & Kak Stefani.
17. Terimakasih untuk Jourdan Kotelawala, yang selalu memberikan susu coklat panas saat kepala ini sudah terlalu pusing mengetik dan menjemput ke Balai Kota untuk sekedar mengajak makan.
18. Teman-teman Kostan Padang, Teh Evi, Falah, Icha, Rini Tiara, Siti, Mira, Dita, Teh Nuseu.
19. Sahabat dari awal masuk perkuliahan, Sudury, Asmi, Nabilla, juga Riessa dan Nissa.
20. Teman-teman Pasundan Radio dan Pasundan Model United Nations.

Terimakasih atas setiap bantuan yang sudah diberikan. Tuhan berikan yang lebih kepada kalian semua, oleh karena Dia yang begitu besarkasih-Nya.

Bandung, 20 April 2017

 Peneliti

Rut Cahaya Hutapea

132050173

**DAFTAR ISI**

**ABSTRAK i**

**ABSTRACT ii**

**RINGKESAN iii**

**KATA PENGANTAR iv-vii**

**DAFTAR ISI viii-x**

**DAFTAR TABEL xi**

**DAFTAR GAMBAR xii**

**DAFTAR LAMPIRAN xiii**

**RIWAYAT HIDUPxiv-xv**

**BAB I PENDAHULUAN**

**1.1 Konteks Penelitian1-7**

**1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian7**

1.2.1 Fokus Penelitian7

 1.2.2 Pertanyaan Penelitian7

**1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian8**

1.3.1 Tujuan Penelitian8

 1.3.2 Kegunaan Penelitian9

 1.3.2.1 Kegunaan Teoritis9

1.3.2.1 Kegunaan Praktis9

**1.3 Kerangka Pemikiran 10**

**BAB II KAJIAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

2.1 Review Penelitian11

2.1.1 Komunikasi12-13

2.1.2 Komunikasi Organisasi14-17

2.1.3 Komunikasi Internal dan Komunikasi Eksternal17-20

2.1.4 Strategi Komunikasi20-26

2.1.4.1 Strategi Penyusunan Pesan26-27

2.1.4.2 Strategi Menetapkan Komunikator 27

2.1.4.3 Strategi Penentuan *Physical Context*28

2.1.4.4 Strategi Pencapaian Efek 28-29

2.1.5 Media Sosial29-31

2.1.6 *Instagram*31-33

2.1.7 Opini32-37

2.2 Kerangka Teoritis37-38

 2.2.1 Teori *Uses and Gratification*37-38

**BAB III METODOLOGI, SUBJEK, DAN OBJEK PENELITIAN**

3.1 Subjek Penelitian39

3.1.1 Gambaran @humasbdg40-41

3.1.2 Sejarah Singkat @humasbdg41-42

3.2 Objek Penelitian43

3.3 Paradigma Penelitian 43-44

3.4 Metode Pengumpulan Data44-46

3.5 Rancangan Analisis Data47

3.6 Keabsahan dan Keandalan Hasil Penelitian48-51

3.7 Membuka Akses dan Menjalin Hubungan dengan Subjek Penelitian51-52

3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian52

3.8.1 Lokasi Penelitian53

3.8.2 Jadwal Penelitian53

**BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Strategi Komunikasi54-61

4.1.1 Strategi Penyusunan Pesan 62-77

4.1.2 Strategi Penyusunan Komunikator77-83

4.1.3 Strategi dalam *Physical Context* 84-86

4.1.4 Strategi Pencapaian Efek 86-91

4.2 Opini *Followers* @humasbdg 91-94

4.3 Analisis *Uses and Gratification Theory*95-98

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan99-100

5.2 Saran100-101

**DAFTAR PUSTAKAxvi-xvii**

**LAMPIRAN102-122**

**DAFTAR TABEL**

3.1 Informan52

3.2 Jadwal Penelitian 53

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran10

Gambar 3.1 Model Triangulasi50

**DAFTAR LAMPIRAN**

Kantor Tempat Humas dan Staf Humas114

Wawancara dengan Bapak Yayan A Brilyana di Kantor Humas Kota Bandung114

Wawancara dengan Bapak Meiwan Kertiwa Selaku Kasubag Humas dan Peliputan Berita Kota Bandung115

Ruang Pengeditan Pesan Tim Humas dan Staf115

Sosialisasi Kegiatan Wali Kota Bandung116

*Posting*-an akun Instagram @Humasbdg117-119

Komentar dan Tanggapan *Followers*120-122

**RIWAYAT HIDUP**

**Identitas Diri**

|  |  |
| --- | --- |
| Nama : | Rut Cahaya Hutapea |
| Tempat dan Tanggal Lahir : | Subang, 30 Agustus 1995 |
| Status : | Belum Menikah |
| Agama : | Kristen Protestan |
| Pekerjaan : | - |
| Alamat : | Bumi Abdi Praja, Blok A.3 No. 10 Subang |
| No. Telp/Hp : | 085318636454/089612808203 |
| E-mail : | rutcahayahutapea19@yahoo.co.id |

**Pendidikan Formal**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | SDN Perumnas II Subang | Tahun Lulus 2007 |
| 2. | SMP Negeri 1 Subang | Tahun Lulus 2010 |
| 3. | SMA Negeri 1 Subang | Tahun Lulus 2013 |
| 4. | Universitas Pasundan | Tahun Lulus 2017 |

**Prestasi dan Beasiswa**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | Tahun 2015 | Perwakilan Mahasiswa Berprestasi Jurusun Komunikasi ke Tingkat Universitas.(Dies Natalis UNPAS ke-55 Tahun 2015) |
| 2.  | Tahun 2016 | Magang sebagai Anggota Kepala Bagian Humas dan Dokumentasi BNN RI |
| 3. | Tahun 2016 | Mewakili Universitas Pasundan dalam Debat Nasional UNPAD PSP Days 2016 |
| 4. | Tahun 2015  | Beasiswa dari IKA UNPAS Sebagai Perwakilan Peserta Mahasiswa Berprestasi ke-3 di Universitas Pasundan |

**Pengalaman Organisasi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1. | 2013-2017 | Persekutuan Mahasiswa Kristen Universitas Pasundan |
| 2. | 2013-2015 | Pasundan Radio (Komunitas Radio Kampus Universitas Pasundan) |
| 3. | 2014 | Pelatihan DJ Arie School |
| 4. | 2015 | Pasundan Mengajar BEM FISIP UNPAS |
| 5. | 2017 | Anggota Aktif Pasundan Model United Nations (PASMUN) |

**Publikasi Ilmiah**

|  |  |
| --- | --- |
| Tahun 2015 | Pengaruh Perkembangan Teknologi Informasi dalam Psikologi Komunikasi Antar Personal di Taman Alun-alun Kota Bandung (*How Gadget Make Us Bussy*) |

Bandung, 20 April 2017

Hormat Saya,

**Rut Cahaya Hutapea**