

SKRIPSI
IDENTIFIKASI PERAN *CYBER PR* DALAM MENANGKAL
ISU *HOAX* DI MEDIA DIGITAL PADA PT PERTAMINA
PERSERO



Disusun oleh:

Inka Ayu Christina

NIM. 1571650019

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN ORISINALITAS LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Inka Ayu Christina
NIM : 1571650019
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Menyatakan bahwa laporan penelitian ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan duplikasi dari orang lain. Saya setuju, karya ilmiah ini di *up-load* pada pusat informasi yang lebih luas dan umum serta menjadi referensi bagi yang memerlukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Oktober 2019

METERAI
TEMPEL
6A578AHF063137525
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Inka Ayu Christina
(Inka Ayu Christina)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN

Saya, yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Inka Ayu Christina
NIM : 1571650019
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat

Dengan ini menyatakan, bahwa:

1. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia, Jakarta, Hak Bebas Royalti noneksklusif atas laporan penelitian saya yang berjudul **“Identifikasi Peran Cyber PR Dalam Menangkal Hoax di Media Digital Pada PT Pertamina Persero”**.
2. Universitas Kristen Indonesia-Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikan serta menampilkan dalam bentuk *softcopy* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.
3. Saya bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Indonesia-Jakarta segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 17 Oktober 2019

METERAI
TEMPEL
29FACAHF08947515
6000
ENAMRIBU RUPIAH
Inka Ayu Christina
(Inka Ayu Christina)



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Inka Ayu Christina
No. Induk Mahasiswa : 1571650019
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : **Identifikasi Peran *Cyber PR* Dalam Menangkal Hoax di Media Digital Pada PT Pertamina Persero**

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia

TELAH DIUJI

Jakarta, 30 September 2019

Pembimbing,

(Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom)

Dekan,

(Angel Damayanti, S.IP., M.Si., M.Sc., Ph.D.)



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Jl. Mayjen Sutoyo No 2, Cawang, Jakarta Timur -13630
Telp. (021) 8092425, 8009091, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage <http://www.ukri.ac.id>

HASIL SIDANG SKRIPSI

Nama mahasiswa : Inka Ayu Christina
Nomor Induk Mahasiswa : 1571650019
Program Studi/Peminatan : Ilmu Komunikasi/*Public Relations*

**TELAH MENEMPUH SIDANG SKRIPSI DAN MENYELESAIKAN
PERBAIKAN SKRIPSI**

Berjudul:
"Identifikasi Peran *Cyber PR* Dalam Menangkal *Hoax* di *Media Digital* Pada
PT Pertamina"

Dan dinyatakan LULUS, dengan Nilai/Predikat :

69.7/B/Memuaskan

Jakarta, 21 Oktober 2019

Ketua Sidang/Penguji I,

Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.

Penguji II,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Penguji III,

Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom.

Dekan,

Angel Damayanti, M.Si., M.Sc., Ph.D.





PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
Jl. Mayjen Sutuyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Inka Ayu Christina
No. Induk Mahasiswa : 1571650019
Program Studi/ Peminatan : Ilmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : Identifikasi Peran *Cyber PR* Dalam Menangkal Hoax di Media Digital Pada PT Pertamina Persero

Telah memperbaiki skripsi sesuai dengan petunjuk dari tim penguji dalam sidang skripsi sebagaimana tertulis dalam hasil sidang skripsi pada **30 September 2019**

Jakarta, 17 Oktober 2019

Penguji II,

Marshelia Gloria Narida, S.S., M.A.

Penguji III/Pembimbing,

Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom

Ketua Sidang/Penguji I,

Singgih Sasongko, S.IP., M.Si.



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**
Jl. Mayjen Sutoyo No. 2, Cawang, Jakarta Timur - 13630
Telp. (021) 8092425, 8009190, 80885230 / Fax. (021) 8093948
Homepage: <http://www.uki.ac.id>

LEMBAR PENYERAHAN CD-ROM

**“Identifikasi Peran *Cyber PR* Dalam Menangkal Hoax di Media Digital Pada
PT Pertamina Persero”**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, isi CD-ROM Laporan Penelitian sama
dengan revisi akhir.

Jakarta, 17 Oktober 2019

Inka Ayu Christina

Menyetujui:

Pembimbing,

Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom

Ketua Program Studi,

Singgih Sasongko, SIP. M.Si.

MOTTO

The best revenge for the people who have insulted you is the success that you can show them later. -Anonymous

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yesus yang telah memberikan berkat yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Dalam menyusun penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangannya, hal ini disebabkan karena keterbatasan, kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki.

Namun atas doa,berkat, dan bimbingan serta dukungan dari beberapa pihak kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan dan membuat skripsi ini yang berjudul **Identifikasi Peran Cyber PR Dalam Menangkal Hoax di Media Digital Pada PT Pertamina Persero** ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu (S1) di Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.

Pada kesempatan ini, peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, peneliti ingin menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini, diantaranya:

1. Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberi berkat dan kasihnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini karena kasih karunianya yang melimpah bagi penulis.

2. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH. MH. MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia dan para Wakil Rektor serta staff Universitas Kristen Indonesia.
3. Angel Damayanti, S.P., M.Si., M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kristen Indonesia.
4. Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak meluangkan waktu dan membantu peneliti dalam proses penulisan skripsi ini yang sudah membimbing saya dalam melakukan penelitian, memberikan saya masukan-masukan mengenai penelitian saya.
5. Singgih Sasongko, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
6. Mama, Papa, Indo dan Claudia yang saya sayangi yang selalu membantu dan mendukung dalam mengerjakan skripsi ini dan selalu mendoakan saya. Keluarga saya yang menjadi semangat saya dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Syahrul yang mau menemani penulis dalam mencari buku, Ryners mendengarkan curhatan saya, Hana selalu mengajak untuk berdoa dan tetap berusaha, Elvina memberi semangat. Sebagai teman yang membantu dan memberi motivasi agar bisa lulus dan wisuda bareng.
8. Sharon sebagai teman yang selalu memarahi saya, memotivasi penulis, menemani penulis dalam pengerjaan skripsi ini.

9. Reno Fri Daryanto selaku Officer Intergrated News Room dan Antonius Suryo selaku karyawan Digital & Sosial Media PT. PERTAMINA PERSERO.
10. Teman – teman Ilmu Komunikasi 2015 sebagai teman selama 4 tahun belakangan ini yang menjadi motivasi dan membantu peneliti dalam proses perkuliahan.

Bersama ini saya juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya pembuatan skripsi ini. Semoga Tuhan selalu memberikan berkat dan kasih karunia kepada semua yang tertulis diatas. Dalam penyusunan skripsi ini tentu jauh dari sempurna. Akhir kata semoga Penelitian dapat bermanfaat bagi kita semua. Terima kasih, Tuhan memberkati kita semua.

Jakarta, 20 September 2019

Inka Ayu Christina

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pernyataan Orisinalitas	ii
Lembar Pernyataan Publikasi	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Hasil Sidang	v
Lembar Perbaikan Skripsi.....	vi
Lembar Pernyerahan CD-ROM.....	vii
Halaman Motto	viii
Kata Pengantar	ix
Daftar Isi	xii
Daftar Gambar	xv
Abstrak.....	xvi
<i>Abstract</i>.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
E. Sitematika Penulisan.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori	13
1. <i>Cyber PR</i>	13
2. Konten	21
B. Kerangka Teoritis	28

C. Kerangka Berpikir.....	39
---------------------------	----

BAB III METODOLOGI

A. Paradigma Penelitian	41
B. Pendekatan Penelitian	43
C. Metode Penelitian	44
D. Metode Pengumpulan Data	45
E. Metode Pengambilan Informan	46
F. Sumber Data	48
G. Teknik Analisis Data	48
H. Teknik Interpretasi Data	50
I. Keabsahan Data	50

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum.....	52
1. Profil Perusahaan	52
2. Sejarah Perusahaan	54
3. Struktur Organisasi <i>Corporate Secretary</i>	57
4. Struktur Organisasi <i>External Communication</i>	58
5. <i>Corporate Communication</i>	59
B. Profil Informan	60
C. Hasil Analisis Data	61
1. Identifikasi <i>Cyber PR</i>	61
2. Isu <i>Hoax</i>	65

3. Membuat <i>Content Counter</i>	67
4. Citra Perusahaan	71
D. Interpretasi Data.....	72
E. Diskusi	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	82
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA.....	lxxxvi
----------------------------	---------------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	39
Gambar 4.1	57
Gambar 4.2	58
Gambar 4.3	67
Gambar 4.4	67
Gambar 4.5	68
Gambar 4.6	68
Gambar 4.7	71
Gambar 4.8	73

ABSTRAK

- A. Inka Ayu Christina (1571650019)
- B. FISIPOL/Illmu Komunikasi/Hubungan Masyarakat
- C. 88 Halaman + 40 lampiran
- D. 15 buku + 2 Jurnal + 7 website
- E. Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom
- F. Identifikasi Peran *Cyber PR* PT Pertamina Dalam Menangkal *Hoax* Di Media Digital

Perkembangan teknologi yang semakin maju, menyebabkan cara kerja *Public Relations* juga ikut berkembang. *Cyber Public Relations (Cyber PR)* merupakan salah satu langkah yang digunakan perusahaan dalam menyampaikan informasi dan kegiatan PR melalui media internet. PT. Pertamina adalah perusahaan yang juga menjadikan internet sebagai alat komunikasi utama untuk publisitas dalam menangkal isu *hoax* yang sering terjadi di perusahaan. Peran divisi *cyber PR* sangat berpengaruh dalam menangkal isu *hoax* yang sering terjadi di media digital, sehingga sangat berpengaruh pada citra PT. Pertamina dalam menjaga citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana keberadaan PR cyber menjadi gaya baru bagi PR dalam menjalankan perannya sebagai ujung tombak informasi dan fungsinya sebagai manajemen mempertahankan, mengelola dan membangun citra perusahaan dan reputasi perusahaan. Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan konsep *Cyber Public Relations Phillips* dan model *Young* dalam meneliti masalah penelitian yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa membentuk divisi *Cyber PR* adalah salah satu bentuk strategi dari PT.Pertamina dalam menangkal isu *hoax* yang sering terjadi di internet, khususnya media sosial. Konten yang di sajikan oleh divisi *Cyber PR* di media sosial beragam, yaitu membagikan informasi, mengedukasi, mengadakan event, membuat stampel jika terdapat *hoax*, membuat video edukasi, dan juga memberikan tips dan trik sebagai *awareness* akan isu *hoax*.

Kata kunci: *Cyber PR, Hoax, PT. Pertamina, Citra.*

ABSTRACT

- A. Inka Ayu Christina (1571650019)
- B. FISIPOL/ *Communication Science/Public Relations*
- C. 88 Pages + 40 attachment
- D. 15 books + 2 Journal + 7 websites
- E. Formas Juitan Lase, S.Sos., M.I.Kom
- F. ***“Identify the Role of PT Pertamina's Cyber PR in Counteracting the Hoax in Digital Media at PT Pertamina Persero”***

The development of increasingly advanced technology, causing the workings of Public Relations also developed. Cyber Public Relations (Cyber PR) is one of the steps used by companies in delivering information and PR activities through the internet media. PT. Pertamina is a company that also makes the internet as the main communication tool for publicity in counteracting the hoax issues that often occur in companies. The role of the cyber PR division is very influential in counteracting the issue of hoax that often occurs in digital media, so it is very influential on the image of PT. Pertamina in maintaining the company's image. This study aims to see how the existence of cyber public relations is a new style for public relations in carrying out its role as the spearhead of information and its function as management of maintaining, managing and building the company's image and company reputation. This study uses a constructivist paradigm with a qualitative approach. Using the concept of Cyber Public Relations Phillips and Young's model in researching existing research problems. The results showed that forming the Cyber PR division is a form of PT.Pertamina's strategy in counteracting hoax issues that often occur on the internet, especially social media. The content presented by the Cyber PR division on social media is diverse, namely sharing information, educating, organizing events, making stamps if there are hoaxes, making educational videos, and also providing tips and tricks as awareness of hoax issues.

Keyword: Cyber PR, Hoax, PT Pertamina, Image.