

Peran strategi pengelolaan pesan oleh humas dalam membangun citra instansi pemerintah melalui media sosial Twitter: studi kualitatif Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia = The role of message management strategy by public relations in building image of government institution thorough Twitter: qualitative studies in Direktorat Jenderal Pajak RI message management

Novita Arlika Rahmayanti, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20472852&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRACT

Penelitian ini mendeskripsikan strategi pengelolaan pesan melalui media sosial Twitter yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dan peranannya dalam membangun citra di mata masyarakat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu instansi pemerintah yang dalam menjalankan program kehumasan memanfaatkan cyber public relations. Bentuk cyber public relations yang digunakan salah satunya adalah media sosial, Twitter. Dalam mengelola pesan di Twitter, Humas Direktorat Jenderal Pajak menggunakan 2 pendekatan yaitu pendekatan emosi emotion appeal dan pendekatan humor humorous appeal dan berhasil menciptakan citra yang friendly, muda, tidak kaku, transparan dan menyenangkan. Bagi masyarakat, hal ini dianggap positif dan layak menjadi percontohan bagi instansi pemerintah lainnya.

<hr>

ABSTRACT

This study describes the strategy of managing messages through social media, Twitter made by Public Relations of Direktorat Jenderal Pajak and its role in building the image in the eyes of the society. This research is a qualitative research. The results showed that the Direktorat Jenderal Pajak is one of the government institution in running Public Relations programs utilizing Cyber PR. The form of Cyber PR used one of them is social media, Twitter. In managing messages on Twitter, the Public Relations of Direktorat Jenderal Pajak uses two approaches emotion appeal and humorous appeal and succeeds in creating a friendly, young, non rigid, transparent and fun image. This is certainly positive and feasible to be a good example when the image of other institution are still known old, rigid, closed and have a distance with the society.