

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Rumusan Masalah.....	5
3. Tujuan Penelitian.....	6
4. Manfaat Penelitian.....	6
4.1. Manfaat Praktis.....	6
4.2. Manfaat Akademis.....	6
5. Tinjauan Pustaka.....	6
6. Kerangka Pemikiran.....	9
6.1. <i>Public Relations</i> .....	9
6.2. <i>Media Relations</i> .....	12
6.3. <i>Strategi Public Relations</i> .....	15
6.4. <i>Media Online</i> .....	18
7. Kerangka Konsep.....	20
8. Metodologi Penelitian.....	23
8.1. Paradigma Penelitian.....	23
8.2. Pendekatan Penelitian.....	24
8.3. Metode Penelitian.....	24
8.4. Obyek dan Subyek Penelitian.....	25
8.5. Teknik Pengumpulan Data.....	26
8.6. Teknik Analisis Data.....	27
8.7. Uji Keabsahan.....	28
9. Limitasi Penelitian.....	28

## BAB II PRAKTIK KEHUMASAN DALAM MERESPON BERITA HOAKS

1. Mengidentifikasi Hoaks.....	30
2. Pengelolaan Respon Hoaks.....	32
3. Strategi Humas .....	37
3.1. Strategi Proaktif .....	38
3.2. Strategi Reaktif .....	43

## BAB III MENGENAL HUMAS PT PUSRI PALEMBANG

1. Sekilas PT Pusri Palembang .....	49
2. Fungsi dan Tanggung Jawab Humas PT Pusri.....	55
3. Bagian Komunikasi.....	58
4. Bagian Protokol.....	65
5. Bagian <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	67

## BAB IV STRATEGI HUMAS PT PUSRI DALAM MERESPON HOAKS DI TAHUN 2017

1. Kemunculan Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan PT Pusri Palembang Tahun 2017.....	70
2. Humas Pusri Dalam Merespon Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan di Tahun 2017.....	78
2.1. Strategi Proaktif Sebelum Kemunculan Hoaks di Tahun 2017	
2.1.1. Strategi Tindakan.....	81
a. Merangkul Publik Utama.....	81
b. Efektivitas <i>Job Fair</i> .....	83
c. Menggandeng Pihak Ketiga.....	85
2.1.2. Strategi Komunikasi.....	86
a. Memaksimalkan Publikasi.....	86
b. Mengutamakan Kualitas Informasi.....	91
c. Terbuka Sesuai Fakta.....	94
d. Mengandalkan Komunikasi <i>Online</i> .....	96
1. Terhubung di Media Sosial.....	96
2. Mudah Diakses dan Hemat Biaya .....	97
3. Umpan Balik Langsung .....	98
4. Melayani Beragam Publik.....	99
5. Menjangkau Lebih Luas.....	101
2.2. Strategi Reaktif Selama dan Setelah Kemunculan Hoaks di Tahun 2017.....	102
2.2.1. Pernyataan Sikap ‘Waspada Penipuan’.....	102
2.2.2. Diseminasi Informasi Berkesinambungan.....	117

3. Analisis Strategi Humas PT Pusri Dalam Merespon Hoaks Rekrutmen Karyawan di Tahun 2017.....	119
3.1. Strategi Proaktif.....	119
3.1.1. Komunikasi Langsung.....	119
3.1.2. Komunikasi Berbasis Media.....	122
3.2. Strategi Reaktif.....	127
3.2.1. Media Massa.....	128
3.2.2. Media <i>Online</i> .....	128
4. Analisis Temuan Strategi Humas PT Pusri terhadap Hoaks Rekrutmen Karyawan di Tahun 2017.....	130
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan .....	134
2. Saran.....	136
 DAFTAR PUSTAKA.....	 138
LAMPIRAN.....	143

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Kerangka Konsep Penelitian.....	21
Gambar 3.1.	Kedudukan PT Pusri Palembang.....	50
Gambar 3.2.	Struktur Organisasi PT Pusri Palembang.....	54
Gambar 3.3.	Struktur Organisasi Divisi Sekretariat Perusahaan.....	55
Gambar 3.4.	Struktur Organisasi Departemen Humas.....	56
Gambar 3.5.	Halaman Utama Website PT Pusri Palembang.....	61
Gambar 3.6.	Halaman Utama Twitter @pusripalembang.....	64
Gambar 3.7.	Halaman Muka Akun Facebook dan Youtube PT Pusri.....	64
Gambar 3.8.	Kegiatan Direksi yang dikelola Bagian Protokol Departemen Humas.....	66
Gambar 3.9.	Program Kepedulian Sosial Perusahaan yang dikelola Bagian CSR Departemen Humas.....	69
Gambar 4.1.	Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan Pusri di Twitter.....	72
Gambar 4.2.	Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan PT Pusri di <i>Whatsapp</i> .....	72
Gambar 4.3.	Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan PT Pusri di Facebook.....	74
Gambar 4.4.	Laporan Masyarakat yang dikirim ke email <a href="mailto:humas@pusri.co.id">humas@pusri.co.id</a> .....	76
Gambar 4.5.	Laporan masyarakat yang diunggah melalui Twitter @pusripalembang.....	77
Gambar 4.6.	Survey Kepuasan Lingkungan di Auditorium Diklat PT Pusri pada tanggal 3 November 2016.....	83
Gambar 4.7.	Direktur SDM dan Umum PT Pusri (kelima dari kanan) pada saat menerima piagam acara Bursa Kerja (Job Fair 2012) Kota Palembang.....	85
Gambar. 4.8.	Publikasi artikel “Rekrutmen Pusri” di website swa.co.id.....	88
Gambar. 4.9.	<i>Media Gathering</i> di Lampung pada 5 Februari 2016 dan <i>media gathering</i> di Palembang pada Desember 2017.....	90
Gambar 4.10.	Narasi “Waspada Penipuan Lowongan Pekerjaan PT Pusri.....	93
Gambar. 4.11.	<i>Press Release</i> terbit di Harian Bisnis Indonesia tanggal 25 Agustus 2017.....	104
Gambar 4.12.	Advertorial Klarifikasi terbit di Harian Sumatera Ekspres pada tanggal 26 Agustus 2017.....	105
Gambar 4.13.	Berita Klarifikasi Hoaks di Sumatera Ekspres dengan ukuran 3 kolom x 70 mmk.....	106
Gambar 4.14.	Klarifikasi di portal berita online <a href="http://www.detiksumsel.com">www.detiksumsel.com</a> .....	107
Gambar 4.15.	Klarifikasi PT Pusri terhadap Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan di akun Twitter @pusripalembang.....	108
Gambar 4.16.	Klarifikasi PT Pusri terhadap Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan di akun Instagram @pusripalembang.....	109
Gambar 4.17.	Klarifikasi PT Pusri terhadap Hoaks Rekrutmen Karyawan di akun Facebook.....	110
Gambar 4.18.	Klarifikasi Waspada Hoaks Rekrutmen Karyawan Pusri di situs web <a href="http://pusri.co.id">pusri.co.id</a> .....	111
Gambar 4.19.	Siaran Pers Klarifikasi Hoaks dimuat dalam website resmi PT Pusri <a href="http://www.pusri.co.id">www.pusri.co.id</a> .....	112
Gambar 4.20.	Narasi Press Release “Waspada Penipuan Lowongan Pekerjaan PT Pusri Palembang”.....	113

Gambar 4.21.	<i>Template</i> jawaban klarifikasi hoaks rekrutmen karyawan melalui email.....	115
Gambar 4.22	Klarifikasi tentang hoaks rekrutmen karyawan di Twitter @pusripalembang.....	116
Gambar 4.23.	Respon Reaktif klarifikasi hoaks rekrutmen karyawan di Instagram.....	117
Gambar 4.24.	Penyebaran Informasi Waspada Hoaks Rekrutmen Karyawan Pusri di sebuah Grup Whatsapp .....	118

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Subyek Penelitian.....	25
Tabel 3.1.	Tabel Produksi PT Pusri Palembang.....	52
Tabel 3.2.	Tabel Formasi Unit Kerja Bagian Komunikasi.....	59
Tabel 3.3.	Tabel <i>Key Performance Indicator</i> Bagian Komunikasi.....	63
Tabel 3.4.	Tabel Formasi Unit Kerja Bagian Protokol.....	65
Tabel 3.5.	Tabel Formasi Unit Kerja Bagian CSR.....	68
Tabel 4.1	Tabel Situs Web Hoaks Iklan Rekrutmen Karyawan Pusri.....	71