

**STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PADA JASA UTAMA
CAPITAL SEKURITAS DALAM MEMBANGUN
*CORPORATE IMAGE***

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi,
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie



Isabela Viandra

1161003146

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasilkarya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : **Isabela Viandra**

Nim : **1161003146**

Tanda Tangan : 

Tanggal : **2 September 2020**


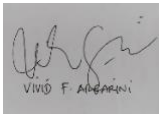
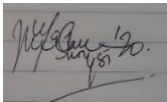
HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Isabela Viandra
NIM : 1161003146
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Strategi Cyber Public Relations Pada Jasa
Utama Capital Sekuritas Dalam Membangun
Corporate Image

Telah berhasil dipertaruhkan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Mochammad Kresna Noer ()
Penguji I : Dr. Vivid F. Argarini, B.Arts, ()
Penguji II : Mirana Hanathasia, S.Sos., MMediaPrac ()

Ditetapkan di : Universitas Bakrie, Jakarta

Pada Tanggal : 1 September 2020

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “*Strategi Cyber Public Relations* pada Jasa Utama Capital Sekuritas dalam membangun *Corporate Image*” ini dengan baik dan tepat waktu. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis menemukan beberapa halangan dan rintangan, seperti baik itu dari faktor internal ataupun faktor eksternal. Namun dengan segala dukungan, dorongan motivasi serta pertolongan dari Yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan ilmu baru yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk kedepannya ketika penulis memasuki dunia kerja. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai, di antaranya penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur selalu penulis haturkan kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunianya penulis dapat memperoleh tempat praktek magang sesuai dengan yang penulis harapkan yakni Jasa Utama Capital Sekuritas, dengan melalui beberapa tahap seleksi hingga akhirnya penulis bisa lulus dalam seleksi tersebut dan di berikan kesempatan magang di salah satu perusahaan *sekuritas* di Indonesia selama dua bulan. Segala puji untuk-Mu Tuhan Semesta Alam maka penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan tepat waktu.

2. Mama, Gadis, Adam, Azura dan Sandrina

Terimakasih kepada Mama dan Adik-adik tercinta yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulis untuk tetap semangat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu ada saat penulis merasa jenuh dan lelah. Mama selalu memberikan penulis motivasi hingga penulis bisa bangkit dan kembali terpacu untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih

kepada adik-adik tercinta yang selalu menyemangati dan mendukung penuh penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

3. Pak Kresna

Terima kasih kepada Pak Kresna selaku dosen pembimbing skripsi penulis yang selalu memberi masukan dan saran. Selalu menyediakan waktu dan bantuan kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.

4. Dien Hardiansyah

Terima kasih kepada kak Adi selaku *Social Media Lead* yang telah bersedia untuk menjadi narasumber terkait informasi *Social Media @jasautamacapital* dan bersedia memberikan data-data yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

5. Rookti Fianda

Terima kasih kepada Mba Rookti selaku *Social Media Content* Jasa Utama Capital Sekuritas yang telah bersedia menjadi narasumber mengenai *social media content* instagram Jasa Utama Capital Sekuritas.

6. Ismaya Wijaksana

Terima kasih kepada Ismaya yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan semangat dan solusi saat mengerjakan skripsi ini. Terima kasih juga selalu mengingatkan penulis untuk istirahat cukup dan tidak telat makan di saat penulis terlalu bersemangat dalam mengerjakan skripsi ini.

7. IceTea

Terima kasih kepada Kintan Irazka yang selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis, teman bertukar ide dan teman seperjuangan menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada Nattaya Laksita sobat dari tanah sunda yang selalu menjadi teman kelompok penulis saat perkuliahaan. Terima kasih selalu mendengarkan keluh kesah penulis, memberikan arahan dan solusi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kepada Dinda Lestari yang juga senantiasa menemani penulis saat mengerjakan skripsi ini. Terima kasih kepada Nataya Anjani yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, Terima kasih kepada Celine Diana,

yang selalu memberikan masukan kepada penulis dan terima kasih kepada Rini Rei yang senantiasa hadir memberikan semangat kepada penulis.

8. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2016

Terima kasih untuk teman-teman Ilmu Komunikasi 2016 yang telah bersama-sama berjuang dari tahun pertama dan selalu memberikan warna kehidupan selama penulis menjalani perkuliahan dan mendukung penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.

9. Teman-teman *Public Relations* 2016

Terima kasih telah sama-sama berjuang dari tahun pertama dan selalu memberikan warna kehidupan selama penulis menjalani perkuliahan dan mendukung penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 2 September 2020,



Isabela Viandra

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isabella Viandra

NIM : 1161003146

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Fee Rights*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PADA JASA UTAMA
CAPITAL SEKURITAS DALAM MEMBANGUN
CORPORATE IMAGE)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 2 September

Yang Menyatakan



Isabela Viandra

**STRATEGI *CYBER PUBLIC RELATIONS* PADA JASA UTAMA
CAPITAL SEKURITAS DALAM MEMBANGUN *CORPORATE
IMAGE***

Isabela Viandra

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Strategi *Cyber Public Relations* pada Jasa Utama Capital Sekuritas dalam Membangun *Corporate Image*“. Perkembangan ilmu pengetahuan yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi dan masuknya perdagangan global tentunya menuntut kestabilan berbagai sektor yang ada. Jasa Utama Capital Sekuritas (disingkat “JUC”) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak sebagai penjamin emisi perantara pedagang efek yang menjalankan kegiatan *Cyber Public Relations*. Kegiatan tersebut bertujuan untuk membangun *corporate image* demi terbentuknya citra positif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *Cyber Public Relations* dalam membangun citra positif perusahaan JUC melalui evaluasi program Public Relations. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif (menggambarkan) mengenai bagaimana penerapan dan kendala *Cyber Public Relations* JUC dalam menggunakan media komunikasi online. Data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan strategi *Cyber Public Relations* dalam membangun *corporate image* JUC di antaranya; menganalisa *social media* dan website secara bertahap, memberikan informasi dan edukasi kepada publik menggunakan *social media* dengan memanfaatkan kemudahan wadah komunikasi dua arah yang sangat interaktif. Beberapa kendala yang dihadapi Humas JUC yaitu kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pengelolaan media *cyber*, tidak fokus dan permasalahan teknis.

Kata Kunci : Strategi *Cyber Public Relations*, *Corporate Image*, Jasa Utama Capital Sekuritas, JUC

CYBER PUBLIC RELATIONS STRATEGY ON CAPITAL SECURITIES MAIN SERVICES IN BUILDING CORPORATE IMAGE

Isabela Viandra

ABSTRACT

This thesis is entitled " Strategi Cyber Public Relations pada Jasa Utama Capital Sekuritas dalam Membangun Corporate Image ". The development of science, which is marked by the rapid development of technology and the entry of global trade, certainly demands the stability of various existing sectors. Jasa Utama Capital Sekuritas (abbreviated as "JUC") is a company that operates as an underwriter for brokerage brokers. Cyber Public Relations activities aim to build a corporate image for the formation of a positive image. This study aims to determine the Cyber Public Relations strategy in building a positive image of the JUC company through the evaluation of the Public Relations program. To achieve this goal, this study uses descriptive qualitative research (describing) how the implementation and constraints of JUC Cyber Public Relations in using online communication media. The data used in this research are primary and secondary data. The results of this study indicate the Cyber Public Relations strategy in building a JUC corporate image including; analyzing social media and websites gradually, providing information and education to the public using social media by utilizing the convenience of a very interactive two-way communication platform. Some of the obstacles faced by Public Relations of Capital Securities Main Services, namely the lack of Human Resources (HR) in managing cyber media, lack of focus and technical problems.

Keywords: Cyber Public Relations Strategy, Corporate Image, Jasa Utama Capital Sekuritas , JUC

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penilitan.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II	11
KERANGKA PEMIKIRAN	11
2.1 Tinjauan Pustaka Terkait Penelitian Sebelumnya	11
2.2 Tinjauan Pustaka Berdasarkan Kerangka Pemikiran.....	25
2.2.1 <i>Public Relations</i>	25
2.2.2 <i>Cyber Public Relations</i>	27
2.2.3 <i>Corporate Image</i>.....	31
2.2.4 <i>Social Media</i>	32
2.2.5 <i>Instagram</i>	36
2.2.6 <i>Websit..e</i>.....	41
2.2.7 <i>Model Evaluasi Program</i>.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	44
BAB III.....	48

METODOLOGI PENELITIAN	48
3.1 Metode Penelitian.....	48
3.2 Objek dan Subjek Penelitian	48
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.3.1 Sumber Data	49
3.3.1.1 Sumber Data Primer.....	50
3.3.1.2 Sumber Data Sekunder	50
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	51
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep	54
3.5 Teknik Analisis Data.....	61
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	63
3.7 Keterbatasan Data	64
BAB IV	66
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Objek Penelitian	66
4.1.1 Profil Jasa Utama Capital Sekuritas.....	67
4.1.2 Visi Perusahaan	68
4.1.3 Misi Perusahaan	69
4.1.4 Produk	70
4.1.5 Social Media Jasa Utama Capital Sekuritas.....	73
4.1.6 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	74
4.1.7 Subjek Penelitian	76
4.1.8 Subjek Triangulator.....	78
4.2 Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Latar Belakang Jasa Utama Capital Sekuritas Menggunakan <i>Cyber Public Relations</i>	84

4.2.2	<i>Cyber Public Relations</i>	85
4.2.3	<i>Social Media</i> Jasa Utama Capital Sekuritas	95
4.2.4	<i>Corporate Image</i> Jasa Utama Capital Sekuritas	107
4.3	Pembahasan	117
4.3.1	<i>Cyber Public Relations</i>	117
a.	Kegiatan <i>Cyber Public Relations</i>	117
b.	Strategi <i>Cyber Public Relations</i>	119
c.	Enam Potensi <i>Cyber Public Relations</i> :.....	127
4.3.2	<i>Social Media Instagram</i>	133
4.3.3	<i>Website</i>	135
4.3.4	<i>Corporate Image</i> Jasa Utama Capital Sekuritas	138
4.3.5	Evaluasi Program.....	128
4.3.5	Strategi <i>Push & Pull</i>	141
4.3.6	<i>Search Engine Optimization</i>	146
BAB V.....		148
KESIMPULAN DAN SARAN		148
5.1	Kesimpulan	148
5.2	Saran	149
5.2.1	Saran Teoritis	149
5.2.2	Saran Praktis	149
DAFTAR PUSTAKA		151
LAMPIRAN.....		154

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram @jasautamacapital	2
Gambar 1.2 Instagram @jasautamacapital	3
Gambar 1.3 Konten Instagram @jasautamacapital	5
Gambar 1.4 Konten Instagram @jasautamacapital	5
Gambar 1.5 Website Jasa Utama Capital	7
Gambar 1.6 Website Jasa Utama Capital	7
Gambar 1.7 Seminar <i>Investment Opportunity</i>	9
Gambar 1.8 Seminar <i>Investment Opportunity</i>	9
Gambar 1.9 Seminar <i>Investment Opportunity</i>	9
Gambar 1.10 Seminar Jasa Utama Capital Sekuritas	10
Gambar 1.11 Seminar Jasa Utama Capital Sekuritas	10
Gambar 1.12 Seminar Jasa Utama Capital Sekuritas	10
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran	10
Gambar 3.1 Proses Pengolahan Data Penelitian	62
Gambar 4.1 Aplikasi JOIN Trading	70
Gambar 4.2 Aplikasi JOIN Trading	70
Gambar 4.3 Aplikasi JOIN Trading	70
Gambar 4.4 Social Media Jasa Utama Capital Sekuritas	72
Gambar 4.5 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	73
Gambar 4.6 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	73
Gambar 4.7 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	74
Gambar 4.8 Jasa Utama Capital Sekuritas	75
Gambar 4.9 Jasa Utama Capital Sekuritas	75
Gambar 4.10 Jasa Utama Capital Sekuritas	75
Gambar 4.11 Sri Mulyani	76
Gambar 4.12 Dien Hardiansyah	76
Gambar 4.13 Andyka Pradana	77
Gambar 4.14 Drs. Teguh Poeradisastra, MM	78
Gambar 4.15 Fransisca Yoe	79
Gambar 4.16 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	89

Gambar 4.17 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	89
Gambar 4.18 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	89
Gambar 4.18 Website Jasa Utama Capital Sekuritas	89
Gambar 4.19 Aktivitas Jasa Utama Capital Sekuritas	90
Gambar 4.20 Konten Instagram @jasautamacapital	95
Gambar 4.21 Konten Instagram @jasautamacapital	95
Gambar 4.22 Konten Instagram @jasautamacapital	95
Gambar 4.23 Seminar Online Jasa Utama Capital Sekuritas	113
Gambar 4.24 Seminar Online Jasa Utama Capital Sekuritas	113
Gambar 4.25 Seminar Online Jasa Utama Capital Sekuritas	113
Gambar 4.26 Webinar Jasa Utama Capital Sekuritas	125
Gambar 4.26 Webinar Jasa Utama Capital Sekuritas	125

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Sebelum Terkait Tinjauan Pustaka	17
Tabel 3.1 Operasional dan Konseptualisasi.....	54