

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Wr.Wb.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :

**“PENGEMBANGAN PERANAN HUMAS DALAM MENDUKUNG VISI DAN MISI UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA MENUJU *WORLD CLASS UNIVERSITY*.”**

Adapun tujuan dari pada pembuatan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat dalam memenuhi tugas akhir pada jurusan Ilmu Komunikasi Konsentrasi Humas Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Banten.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan adapun kekurangannya penulis mohon masukan dan saran untuk kemajuan dimasa yang akan datang.

Wassalamu’alaikum Wr. Wb

Serang, Juli 2012

**Penulis**

**Nyimas Selvy Purnama Sari**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Proses pembuatan skripsi ini tidak terlepas berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Kepada Prof.Dr.Sholeh Hidayat, S.Pd. M.Pd., selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa beserta Pembantu Rektor I, II, III dan IV;
2. Kepada Bapak Agus Sjafari, S.Sos. M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
3. Kepada Ibu Neka Fitriyah S.Sos. M.Si., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
4. Kepada Bapak Yoki Yusanto S.Sos. M.Si, selaku sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
5. *I would also like to thank my supervisors, Ibu Rahmi Winangsih dan Bapak Iman Mukhroman for their guidance and constant assistance throughout my period of study;*
6. Kepada Para Dosen dan Jajaran Staf Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa;
7. Kepada Bapak Boyke Pribadi selaku Ketua UPT Humas dan Protokol Universitas Sultan Ageng Tirtayasa atas sesi interview-nya yang ringan dan segar;
8. Kepada Bapak Fatah Sulaiman selaku Pembantu Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Bidang Komunikasi, Kerjasama dan Perencanaan sebagai

narasumber. Terima kasih atas obrolannya yang cerdas dan kesediaannya meluangkan waktu untuk wawancara;

9. *Not forgetting, the PRO participants who provided the rich and invaluable data which has made this study possible, Kang Jamal dan Kang Rahmat;*

10. *I lovingly dedicate this piece of work to: My role model, my mother and father;*

11. *My source of inspiration and strength, Rynal Asyaridiki;*

12. *Untuk saudara-saudariku, Siska, Riyan dan Novia thanks to always cheer me up and never stop doing something silly and made me laugh;*

13. *Kepada para sahabat yang selalu memotivasi tanpa henti, untuk saran dan nasehat, untuk berbagi suka dan duka. My Best Friend Forever : Inne Latifah Zahra, Devi Astuti, Nofrianti Eka Pratiwi, Neng Aпти, Ririn Fauziah dan DJ;*

14. *Kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu demi kelancaran pembuatan skripsi ini.*

Terima kasih banyak atas bantuan dan dukungannya selama ini yang telah diberikan kepada peneliti tanpa pamrih dan kenal lelah. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah melimpahkan Rahmat-Nya kepada kita semua. Amin...

Serang, Juli 2012

**Penulis**

**Nyimas Selvy Purnama Sari**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Lembar Pernyataan Orisinalitas	
Lembar Persetujuan	
Lembar Pengesahan Skripsi	
Abstrak	
<i>Abstract</i>	
Motto dan Persembahan	
Kata Pengantar .....	i
Ucapan Terima Kasih .....	ii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>Bab I Pendahuluan</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	7
1.3 Identifikasi Masalah .....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Signifikansi Penelitian .....	9

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

2.1 Pengertian Komunikasi .....	11
2.2 Tujuan Komunikasi .....	18
2.3 Pengertian Humas .....	19
2.4 Peranan, Ruang Lingkup Tugas dan Sasaran Kegiatan Humas .....	24
2.5 Pengertian <i>World Class University</i> .....	31
2.6 Model <i>Management By Objective</i> (MBO) .....	32
2.7 Teori <i>Management Public Relations</i> .....	40
2.8 Strategi <i>Public Relations</i> .....	46
2.9 Kerangka Pemikiran .....	53

## **Bab III Metodologi Penelitian**

3.1 Metode Penelitian .....	55
3.2 <i>Key Informan</i> Penelitian .....	56
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.4 Teknik Sampling .....	62
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	62

## **BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	
4.1.1. Sejarah Universitas Sultan Ageng Tirtayasa .....	64
4.1.2. Visi dan Misi Universitas Sultan Ageng Tirtayasa 2011-2015	66
4.1.3. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Satuan Kerja UPT Humas	

Dan Protokoler Universitas Sultan Ageng Tirtayasa .....	69
4.1.4 Strategi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	76
4.2 Deskripsi Data .....	86
4.3 Hasil Penelitian .....	99
4.3.1 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Penasehat Ahli ( <i>Expert Prescriber</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> . .....	102
4.3.2 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Fasilitator Komunikasi ( <i>Communication Facilitator</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	108
4.3.3 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah ( <i>Problem Solving Procces Facilitator</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	115
4.3.4 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Teknisi Komunikasi ( <i>Communication Technician</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	118
4.4 Pembahasan.....	120
4.4.1 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Penasehat Ahli ( <i>Expert Prescriber</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> . .....	124
4.4.2 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Fasilitator Komunikasi ( <i>Communication Facilitator</i> ) Dalam Mendukung	

Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	131
4.4.3 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Fasilitator Proses Pemecahan Masalah ( <i>Problem Solving Procces Facilitator</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	136
4.4.4 Peranan UPT Humas dan Protokol Sebagai Teknisi Komunikasi ( <i>Communication Technician</i> ) Dalam Mendukung Visi Dan Misi Untirta Menuju <i>World Class University</i> .....	139
 <b>BAB V Penutup</b>	
5.1 Kesimpulan .....	142
5.2 Saran-saran .....	148
 <b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran-lampiran</b>	
<b>Riwayat Hidup</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 2.1 Bagan Konsep dan Teknis Kemampuan PR	27
Tabel 3.1 <i>Key Informan</i> UPT.Humas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten	57
Tabel 3.2 Informan Pendukung UPT.Humas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, Banten	57
Tabel 3.3 Jadwal Kegiatan Penelitian	63
Tabel 4.1 Pedoman Wawancara untuk Kep.UPT Humas	88
Tabel 4.2 Pedoman Wawancara untuk Kep.UPT Humas	89
Tabel 4.3 Pedoman Wawancara untuk Kep.UPT Humas	89
Tabel 4.4 Pedoman Wawancara untuk Kep.UPT Humas	90
Tabel 4.5 Pedoman Wawancara untuk Kep.UPT Humas	90
Tabel 4.6 Pedoman Wawancara untuk Purek IV	91
Tabel 4.7 Pedoman Wawancara untuk Purek IV	91
Tabel 4.8 Pedoman Wawancara untuk Purek IV	92
Tabel 4.9 Pedoman Wawancara untuk Purek IV	92
Tabel 4.10 Pedoman Wawancara untuk Purek IV	93
Tabel 4.11 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	93
Tabel 4.12 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	94
Tabel 4.13 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	94
Tabel 4.14 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	94



Tabel 4.15 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	94
Tabel 4.16 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	95
Tabel 4.17 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	95
Tabel 4.18 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	95
Tabel 4.19 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	96
Tabel 4.20 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	96
Tabel 4.21 Pedoman Wawancara untuk Staf Humas	97

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Model Proses Transfer Informasi	15
Gambar 2.2 Formulasi Laswell dalam Unsur-unsur Proses Komunikasi	16
Gambar 2.3 Model Komunikasi dalam Public Relations	30
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	53
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Humas Universitas Sultan Ageng Tirtayasa	69

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 2 Surat Ijin Wawancara untuk Pembantu Rektor IV
- Lampiran 3 Profil Informan
- Lampiran 4 Pedoman Wawancara
- Lampiran 5 Hasil Wawancara
- Lampiran 6 Hasil Wawancara
- Lampiran 7 Hasil Wawancara
- Lampiran 8 Hasil Wawancara
- Lampiran 9 Dokumentasi Foto
- Lampiran 10 Dokumentasi Humas tentang Program *World Class University*
- Lampiran 11 Artikel-artikel dari laman website terkait *World Class University*
- Lampiran 12 Evaluasi Peserta Penelitian di UPT Humas dan Protokol Untirta
- Lampiran 13 Panduan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 Riwayat Hidup Peneliti