

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkah dan karunia yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir dengan judul “Strategi Komunikasi Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen Dan Tertib Niaga Kementerian Perdagangan Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Tentang Perlindungan Konsumen“ ini ditujukan untuk dapat memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi Strata Dua di Universitas Pelita Harapan, Jakarta.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis memahami bahwa semua merupakan bimbingan, bantuan, dan kerjasama dari berbagai pihak, sehingga penyusunan Tugas Akhir bisa terselesaikan baik dan tepat dengan waktu yang telah ditentukan. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, mendukung, memberikan motivasi dan semangat dalam setiap proses penyusunan Tugas Akhir. Oleh sebab itu, dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat, syukur dan terimakasih secara khusus kepada:

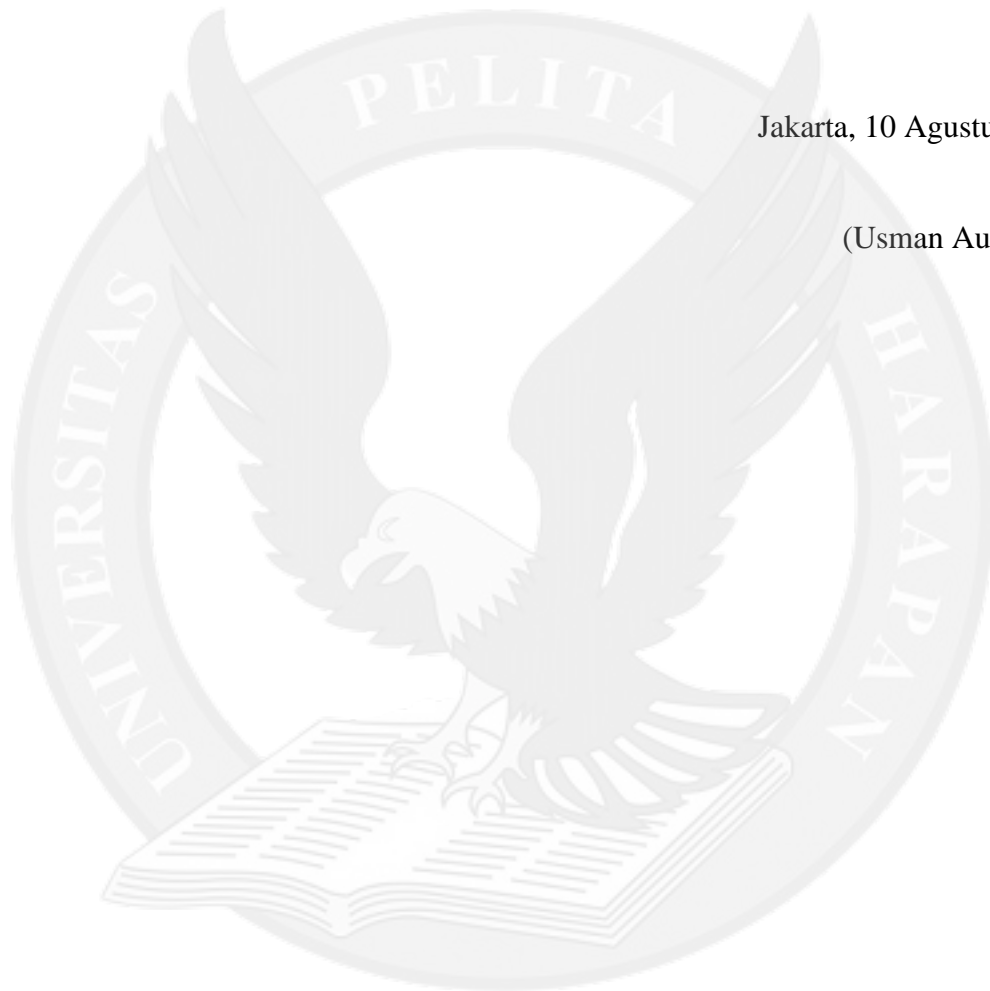
1. Dr. Dra. Desideria L. D. Suwu Leksmono, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu membimbing dan mendorong penulis untuk tetap semangat, pantang menyerah selama proses penulisan dan selalu memberikan motivasi positif untuk terus yakin dan percaya kepada kemampuan diri sendiri dalam menyelesaikan tesis ini. Sekali lagi terima kasih banyak, mam Deri untuk semuanya. Semoga Tuhan Yang Maha Esa paring kesehatan, keamanan dan keselamatan untuk mam Deri dan keluarga.
2. Dr. Benedictus A. Simangunsong, S.IP, M.Si selaku Ketua Program Studi Pascasarjana Ilmu Komunikasi. Terima kasih selalu membantu memberikan

3. solusi serta memberi kritik-kritik membangun yang membuat penulis merasa semangat untuk terus berjuang menuntaskan tugas akhir ini dengan baik.
4. Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pelita Harapan. Terima kasih atas perhatian dan motivasinya untuk selalu menjadi orang yang disiplin waktu dan profesional dalam bekerja.
5. Seluruh dosen pengajar di Pasca Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Pelita Harapan. Terima kasih untuk waktu dan ilmu yang telah bagikan kepada penulis selama dua tahun menempuh pendidikan di program pasca sarjana Ilmu Komunikasi UPH.
6. Teman-teman seperjuangan kuliah MIkom UPH batch 25 yang selalu bersemangat dan kompak. Terima kasih untuk saling mendukung dan membantu dalam setiap proses belajar sejak awal pertama kali bertemu sampai akhir masa pendidikan magister ilmu komunikasi ini. Semoga tali pertemanan ini tetap terjalin selamanya.
7. Spesial untuk mba Ine, mba Uthe, mba Indah, suster Ima, yang selalu membantu, mendukung, memotivasi, serta saling menghibur dikala menemui kesulitan dan jalan buntu. Tetap semangat teman-teman dan *See You on Top*.
8. Kepada kedua orang tua penulis yang selalu ada disaat penulis membutuhkan, dan tentunya capain ini juga berkat doa ibu dan bapak penulis sehingga tugas akhir ini terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
9. Pimpinan dan teman-teman penulis di Kementerian Perdagangan, khususnya Sekretariat Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga yang tak henti-hentinya mendukung dan membantu penulis sehingga program pendidikan S2 Komunikasi ini bisa berjalan dengan baik dan lancar.
10. Koordinator dan Sub koordinator di lingkungan Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan data dan menjadi narasumber dalam penelitian tesis ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tesis ini, sehingga kritik dan masukan dari pembaca akan sangat membantu penulis untuk berkembang menjadi lebih baik lagi. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, 10 Agustus 2021

(Usman Aulia)



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Indeks Keberdayaan Konsumen	16
1.3 Fokus Penelitian atau Rumusan Masalah	19
1.3.1 Fokus penelitian	19
1.3.2 Rumusan Masalah	21
1.4 Tujuan Penelitian	21
1.5 Signifikasi Penelitian	22
1.5.1 Manfaat Akademis	22
1.5.2 Manfaat Praktis	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
2.1 Strategi Komunikasi	28
2.1.1 Landasan Strategi Komunikasi	32
2.1.2 Dimensi Kelembagaan dan Organisasi	37
2.2 Komunikasi Pemerintah	42
2.3 Teori Informasi Organisasi	45

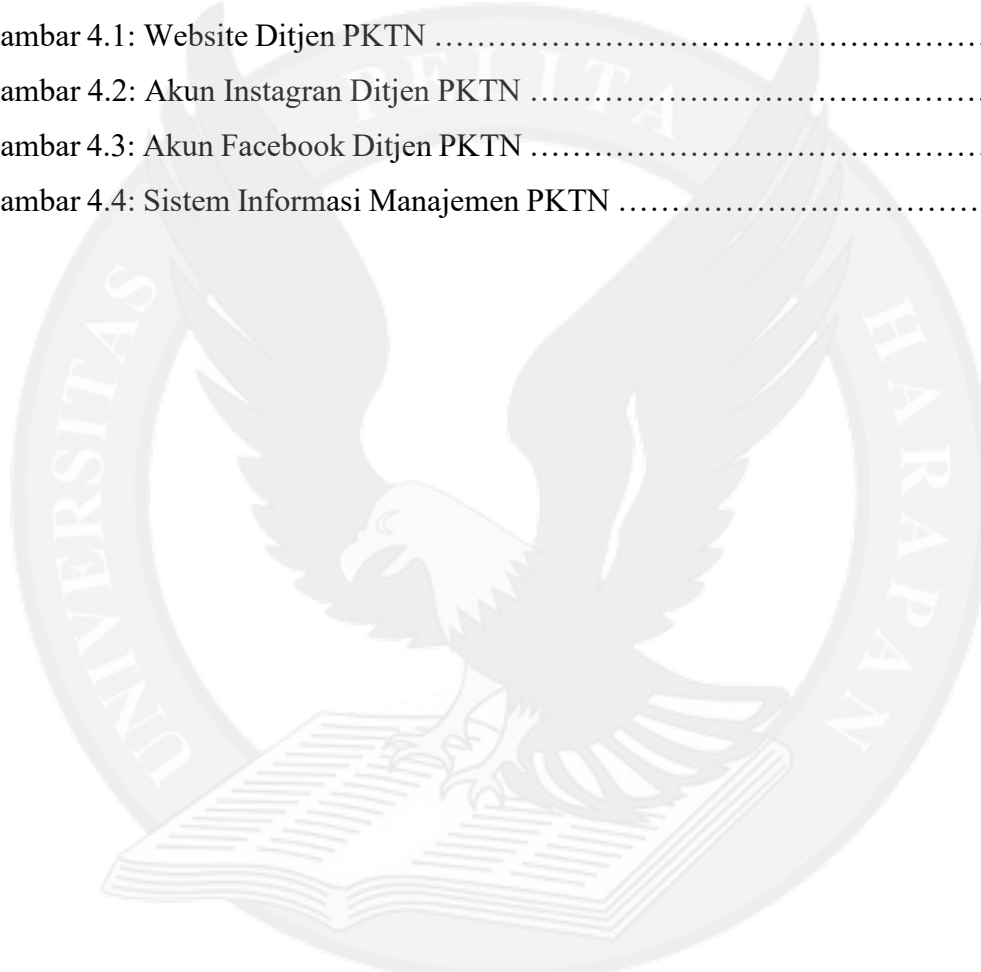
2.4 Pelindungan Konsumen.....	55
2.5 Kerangka Berpikir	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Paradigma Penelitian.....	59
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.3 Sumber dan Pengambilan Data	61
3.4 Objek Penelitian	63
3.5 Keabsahan Penelitian	64
3.6 Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1 Hasil Penelitian.....	68
4.1.1 Profil Singkat Informan.....	69
4.1.2 Struktur Direktorat Jenderal Perlindungan Konsumen dan Tertib Niaga	79
4.1.3 Struktur Direktorat Pemberdayaan Konsumen.....	85
4.1.4 Penerapan Strategi Komunikasi di Ditjen PKTN	88
4.1.4.1 Kebijakan dan Perencanaan Strategi Komunikasi.....	88
4.1.4.2 Pemanfaatan Teknologi Informasi	93
4.1.4.3 Peran Pegawai Dalam Mencapai Tujuan Organisasi	97
4.1.4.4 Partisipasi Masyarakat Dalam Perlindungan Kosumen.....	102
4.1.4.5 Peran Pimpinan Organisasi Dalam Proses Strategi Komunikasi ..	105
4.1.5 Lingkungan Informasi Organisasi	107
4.1.6 Penentuan Pegawai Dalam Menangani Informasi	110
4.1.7 Aktiftas Komunikasi di antara Pegawai.....	113
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	116
4.2.1 Kebijakan dan Strategi Komunikasi Perlindungan Konsumen	116
4.2.2 Pengelolaan Informasi Perlindungan Konsumen.....	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan	127
5.2 Saran	128

DAFTAR PUSTAKA	131
LAMPIRAN.....	144
CURRICULUM VITAE.....	176
TURNITIN.....	177



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Jumlah Penduduk Negara-negara ASEAN	4
Gambar 1.2: Peta Negara ASEAN	5
Gambar 1.3: Tiga Lensa Untuk Studi Komunikasi Strategis	9
Gambar 4.1: Website Ditjen PKTN	88
Gambar 4.2: Akun Instagram Ditjen PKTN	88
Gambar 4.3: Akun Facebook Ditjen PKTN	89
Gambar 4.4: Sistem Informasi Manajemen PKTN	90



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Indentifikasi Informan Penelitian 83



DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Dengan Informan JC	1
Transkrip Wawancara Dengan Informan DP	2
Transkrip Wawancara Dengan Informan GI	3
Transkrip Wawancara Dengan Informan MS	4
Transkrip Wawancara Dengan Informan SB	5
Transkrip Wawancara Dengan Informan EPS	6
Transkrip Wawancara Dengan Informan DA	7

