
**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL UNTUK MENDUKUNG AKTIVITAS
HUMAS PEMERINTAH KOTA SURAKARTA**

Trias Yulvia Widyaranti¹, Hery Sawiji², Patni Ninghardjanti³

*Pendidikan Administrasi Perkantoran
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Sebelas Maret Surakarta*

*Email: Triasyulvia@gmail.com¹, sawiji_hery@yahoo.com²,
buning@fkip.uns.ac.id³*

Abstract

The study aims to find out Social media management to supporting activities public relations and protocol division of Surakarta city government and obstacles and solutions faced in social media management to supporting activity public relations and protocol division of Surakarta city government. The method used in this study used a qualitative method with a descriptive. Data in this study was obtained from informant, research locations and documents. Sampling technique using purposive sampling . The validity test used data triangulation and method triangulation. Based on the research results, Management of social media conducted by the public relations and protocols of the city of Surakarta will consist of planning, social media management activities, social media management strategies, the implementation of social media management, The monitoring and evaluation. Constraints on social media management are limited to human resources and the time limit for reserving social media, while the solution to the problem of managing social media is that it provides employees in the public relations and protocol of the city of Surakarta and has responded to a message given by its own urgenst.

Keywords :*Management, Social Media, Manegement Social Media*

I. PENDAHULUAN

Media sosial adalah suatu kata yang mengarahkan pada pemakaian teknologi secara online yang digunakan untuk berbagi pendapat, berdiskusi dan membangun komunikasi melalui teknologi online. Adanya media sosial pada saat ini banyak membawa pengaruh terhadap cara individu untuk melakukan komunikasi dengan individu lainnya. Hal tersebut tidak hanya terjadi pada individu tetapi juga terjadi pada lembaga pemerintahan. Bagian humas di lembaga pemerintahan berfungsi sebagai suatu lembaga di dalam pemerintahan yang menjalankan fungsi-fungsi manajemen di dalam bidang komunikasi dan informasi. Humas di lembaga pemerintah juga berfungsi sebagai pelayan publik, memanfaatkan media sosial untuk melayani dan membangun suatu hubungan untuk mendekatkan diri dengan masyarakat.

Nasrullah (2015:11) berpendapat media sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna mempresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain membentuk ikatan sosial secara virtual.

Pengguna media sosial di Indonesia menurut survey pada tahun 2016 yang dilakukan oleh

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet di Indonesia (APJII), dalam laporannya menyatakan, angka pengguna internet di Indonesia tahun 2016 yang mencapai 132,7 juta pengguna *facebook* berada di posisi pertama sebagai media sosial yang paling banyak digunakan dengan total pengguna sebanyak 71,6 juta (54 persen). Peringkat kedua yaitu *twitter* kemudian disusul layanan berbagi foto seperti *instagram*, dan *youtube*.

Mengenai potensi media sosial untuk mendukung pelaksanaan aktivitas kehumasan, di Indonesia kesadaran akan peluang media sosial untuk berinteraksi dengan warga juga sudah muncul. Hal ini terlihat pada tahun 2012 lalu saat pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pemanfaatan Media Sosial Di Instansi Pemerintah melalui peraturan tersebut, diharapkan instansi pemerintah mampu memanfaatkan media sosial sebagai fasilitas komunikasi dengan warganya.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mickoleit (2014) dalam tulisannya *Social Media Use By Governments* yang memberikan rekap data statistic *Twiplomacy* pada tahun 2014 yang

menunjukkan pemerintah Indonesia masuk ke dalam 20 besar negara yang populer di *twitter*.

Purworini (2014) berpendapat dalam era media sosial, model komunikasi di dalam pemerintah daerah akan bergeser dari komunikasi satu arah menuju komunikasi dua arah yang lebih terbuka. Hasil penelitian memberikan hasil yang berbeda, pada instansi humas pemerintah kabupaten Sukoharjo masih menggunakan model komunikasi satu arah dan belum menggunakan media sosial. Hal tersebut terjadi dikarenakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu pengaruh sumber daya manusia dan peraturan internal yang berlaku di instansi tersebut.

Pentingnya media sosial untuk mendukung aktivitas humas dan protokol pemerintah kota Surakarta dalam menyebarkan informasi membuat peneliti tertarik melakukan penelitian tentang bagaimana pengelolaan media sosial di organisasi tersebut.

Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan kepala bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta, mengemukakan beberapa masalah dalam pengelolaan media sosial diantaranya kurang matangnya perencanaan dalam pengelolaan

media sosial di bagian humas pemerintah kota Surakarta sehingga mempengaruhi bagaimana pengelolaan media sosial secara keseluruhan. Hal itu dikarenakan tidak adanya SOP tertulis yang secara spesifik menjelaskan mengenai bagaimana pengelolaan media sosial di organisasi tersebut. Selain itu dalam mengelola media sosial terdapat banyak hambatan yang ditemui diantaranya kurangnya sumber daya manusia di bagian humas dan protokol untuk mengelola media sosial dan sekaligus untuk melakukan proses peliputan kegiatan yang dilakukan pimpinan. Pegawai bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta banyak yang merangkap tugasnya karena keterbatasan sumber daya tersebut.

Bagi pemerintah sendiri penerapan teknologi baru untuk mendukung aktivitas humas pemerintah daerah memang bukan hal yang mudah, untuk itu pemahaman dan keterlibatan seluruh elemen diperlukan untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam kasus pengelolaan media sosial, dibutuhkan komitmen dan kreativitas sehingga menumbuhkan kepercayaan dan ketertarikan publik untuk mengikuti akun resmi pemerintah daerah sebagai salah satu sarana komunikasi dengan pemerintah. Jika media sosial di

lembaga pemerintahan tidak dikelola dengan baik dan benar akan banyak menimbulkan dampak negatif diantaranya akan banyak komentar yang positif dan negatif yang masuk. Apabila tidak dapat dikendalikan dengan baik hal tersebut akan mempengaruhi citra lembaga pemerintah dan kepercayaan publik kepada pemerintah.

II. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mengetahui mengenai kejadian apa yang dialami oleh subjek penelitian, contohnya motivasi, tindakan, pendapat yang secara historis cara dideskripsikan ke dalam bentuk kata, kalimat dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Moleong, 2015).

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (Sujarweni, 2014: 19) “Penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati.”

Data pada penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Sarwono (2006)

menyatakan “Jika dilihat dari jenisnya data dalam penelitian kualitatif terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui proses wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini bisa berupa foto, dokumen, surat-surat, arsip dll.” Data primer pada penelitian ini berupa hasil wawancara yang diperoleh dari hasil penelitian dan data sekunder yaitu berupa foto dan dokumentasi.

Teknik pengambilan subjek penelitian menggunakan teknik sampel bertujuan (*purposive sampling*). *Purposive sampling* menurut Sugiyono (2015) yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya mengambil seseorang sebagai sumber data karena orang tersebut dianggap sangat mengetahui mengenai apa yang diinginkan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti lebih fokus pada narasumber yang terkait langsung dengan pengelolaan media sosial di bagian humas pemerintah kota Surakarta.

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini yaitu dengan teknik

wawancara. Menurut Affifudin dan Beni (2012), wawancara merupakan metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan.

Pada penelitian ini, untuk memastikan keabsahan data, teknik uji validitas yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan triangulasi metode dan triangulasi data. Triangulasi data dipakai untuk mengumpulkan data sejenis menggunakan beberapa sumber data berbeda atau membandingkan hasil temuan data dari informan yang satu dan informan yang lainnya di tempat dan waktu yang berbeda.

Selain triangulasi data, triangulasi yang akan digunakan oleh peneliti yaitu dengan triangulasi metode, peneliti mengumpulkan data dengan berbagai metode baik wawancara, observasi maupun dengan dokumentasi. Hal tersebut dilakukan agar dapat memenuhi kelemahan dari salah satu teknik pengumpulan data sehingga data yang diperoleh benar-benar akurat. Teknik analisis data melalui 4 tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dilaksanakan pada bulan November 2017 di bagian humas dan protokol

pemerintah kota Surakarta. Hasil dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

A. Hasil Penelitian

Pengelolaan media sosial sebagai salah satu kegiatan untuk mendukung aktivitas humas pemerintah kota Surakarta dilaksanakan melalui beberapa tahapan-tahapan. Adapun proses pengelolaan media sosial yang dijalankan oleh bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta yaitu (1) Perencanaan media sosial, (2) Pengorganisasian media sosial (4) Pelaksanaan pengelolaan media sosial (5) Pemantauan dan evaluasi pengelolaan media sosial.

Perencanaan media sosial dilakukan diawali dengan penetapan tujuan dari pengelolaan media sosial berdasarkan kegiatan yang akan dilakukan. Tujuan diadakannya pengelolaan media sosial ini menentukan sasaran dan konten dan penentuan media sosial apa yang digunakan untuk membagikan informasi yang akan dibagikan di media sosial. Selanjutnya penentuan pengolahan konten-konten yang akan dibagikan untuk setiap postingan di media sosial dengan melakukan pengumpulan data untuk kebutuhan masing-masing dari media sosial.

Pengorganisasian kegiatan media sosial dalam pemerintah berisi mengenai bagaimana tim pengelola media sosial humas membuat agenda-agenda mengenai kegiatan yang dilakukan dalam mengelola media sosial. Berdasarkan hasil penelitian, rancangan kegiatan dalam pengelolaan media sosial berdasarkan agenda yang akan dilakukan pada hari itu sesuai dengan agenda dari pimpinan dan berdasarkan undangan dari instansi yang lain.

Dalam pengelolaan media sosial dibutuhkan strategi yang baik agar pengelolaan media sosial berjalan dengan maksimal. Strategi pengelolaan media sosial dibutuhkan untuk membuat agar pelaksanaan pengelolaan media sosial bisa menjadi teratur dan terkontrol. Strategi yang dilakukan oleh tim pengelola media sosial bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta untuk menarik perhatian masyarakat yaitu dengan pembuatan konten-konten yang menarik dan mengangkat hal-hal yang sedang trending yang sedang terjadi di masyarakat. Dengan begitu masyarakat akan tertarik untuk mengikuti akun-akun media sosial yang dikelola oleh pemerintah kota

Surakarta sehingga tujuan pengelolaan media sosial bisa tercapai

Pelaksanaan pengelolaan media sosial menjelaskan mengenai bagaimana pelaksanaan dari perencanaan yang telah ditetapkan untuk mengelola media sosial. Pelaksanaan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh pemerintah kota Surakarta mencakup perencanaan konten media sosial, penentuan konten media sosial, Penentuan sasaran media sosial, mengunggah pesan sesuai dengan konten yang telah ditetapkan, proses pemantauan jalannya media sosial. melakukan interaksi dengan masyarakat untuk menjawab komentar atau pesan yang masuk, melakukan evaluasi.

Pemantauan dan evaluasi merupakan tahapan akhir dalam pengelolaan media sosial. Kegiatan ini merupakan proses penilaian dan identifikasi tentang bagaimana tanggapan dari masyarakat mengenai penyebarluasan informasi melalui media sosial. Proses pemantauan dan evaluasi jalannya media sosial dilakukan bersama-sama dengan tim pengelola media sosial. Dalam melakukan proses pemantauan dan

evaluasi tim pengelola media sosial di bagian humas pemerintah kota Surakarta melakukan evaluasi mengenai pencapaian yang telah dihasilkan dari pengelolaan media sosial yang telah dilakukan. Dengan memantau jalannya aktivitas di media sosial milik humas dapat diketahui apa saja kebutuhan konten atau informasi apa yang menarik minat masyarakat kota Surakarta, sehingga ke depannya bisa mendapatkan ide untuk konsep postingan selanjutnya.

Dalam proses pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta terdapat kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan media sosial yaitu (1) Kurangnya SDM untuk mengelola berbagai akun-akun media sosial bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta. (2) Kurangnya waktu untuk membalas satu persatu pesan yang dikirimkan oleh masyarakat di media sosial humas pemerintah kota Surakarta.

Solusi yang ditempuh oleh bagian humas pemerintah kota Surakarta untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan media sosial antara lain (1) Perekrutan pegawai baru dan menerima

mahasiswa/siswa magang. (2) Memberikan respon/umpan balik pesan yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan urgensi dari pesan masyarakat.

B. Pembahasan

Media sosial merupakan alat yang tepat digunakan oleh humas saat ini terutama dalam menjangkau publik yang luas. Humas pemerintah kota Surakarta menggunakan beberapa macam media sosial yang dijadikan sebagai sarana dalam memberikan informasi mengenai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah seperti *youtube*, *instagram*, *facebook*, dan *twitter*. Dari banyaknya media yang digunakan, media sosial menjadi media yang paling sering digunakan untuk menyampaikan pesan dan informasi kepada masyarakat.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta diawali dengan tahap perencanaan. Perencanaan merupakan tahapan awal dalam proses pengelolaan media sosial. Dadashzadeh (2010) menyatakan, “Proses perencanaan strategis penggunaan dan pengelolaan media sosial oleh pemerintah mencakup empat proses yaitu perencanaan nilai-nilai pelayanan publik, penentuan fokus yang akan dibuat pengelola

(*agency*), inventarisasi kemampuan IT dan peramalan perkembangan teknologi yang akan datang.”

Kegiatan perencanaan media sosial yang dilakukan oleh pemerintah kota Surakarta yaitu diawali dengan penetapan tujuan dari pengelolaan media sosial berdasarkan kegiatan yang akan dilakukan. Tujuan diadakannya pengelolaan media sosial ini menentukan sasaran dan konten dan penentuan media sosial apa yang digunakan untuk membagikan informasi yang akan dibagikan di media sosial. Selanjutnya menentukan konten untuk setiap postingan di media sosial dengan melakukan pengumpulan data untuk kebutuhan masing-masing dari media sosial.

Kegiatan pengorganisasian menurut Handoko (2012: 24) adalah “Penentuan sumber daya-sumber daya dan kegiatan-kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi, perancangan dan pengembangan suatu organisasi atau kelompok kerja yang dapat “membawa” hal-hal tersebut ke arah tujuan, penugasan tanggung jawab tertentu, pendelegasian wewenang yang diperlukan kepada individu-individu untuk melaksanakan tugas-tugasnya.” Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan pengorganisasian dalam pengelolaan media sosial berdasarkan agenda yang akan

dilakukan pada hari itu sesuai dengan agenda dari pimpinan dan berdasarkan undangan dari instansi yang lain.

Pelaksanaan pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh pemerintah kota Surakarta mencakup perencanaan konten media sosial, penentuan konten media sosial, penentuan sasaran media sosial, mengunggah pesan sesuai dengan konten yang telah ditetapkan, proses pemantauan jalannya media sosial, melakukan interaksi dengan masyarakat untuk menjawab komentar atau pesan yang masuk dan melakukan evaluasi.

Menurut Siswanto (2006: 24) pengawasan adalah suatu proses yang sistematis untuk mengevaluasi apakah aktivitas-aktivitas organisasi telah dilaksanakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan dan apabila belum dilaksanakan diagnosis faktor penyebabnya, untuk selanjutnya diambil tindakan perbaikan. Proses pemantauan dan evaluasi jalannya media sosial di bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta dilakukan bersama sama dengan tim pengelola media sosial. Dalam melakukan proses pemantauan dan evaluasi tim pengelola media sosial di bagian humas pemerintah kota Surakarta melakukan *review* mengenai capaian capaian yang sudah dihasilkan dari media sosial.

Dengan memantau jalannya aktivitas di media sosial milik humas dapat diketahui apa saja kebutuhan konten atau informasi apa yang menarik minta masyarakat kota Surakarta, sehingga ke depannya bisa mendapatkan ide untuk konsep postingan selanjutnya.

Dalam pelaksanaan kegiatan organisasi tidak selalu berjalan lancar, sewaktu-waktu terdapat hambatan yang mengganggu pelaksanaan kegiatan tersebut dan hal tersebut merupakan hal yang wajar. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terdapat beberapa kendala dan solusi untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pengelolaan media sosial untuk mendukung aktivitas pemerintah kota Surakarta yaitu:

(1) Kurangnya sumber daya manusia untuk mengelola akun media sosial bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta. Di bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta, kurangnya sumber daya manusia menjadi kendala dalam pengelolaan media sosial. Banyaknya aktivitas di bagian humas pemerintah kota Surakarta membuat para pegawai kewalahan untuk membagi pekerjaannya terutama dalam mengelola media sosial, pegawai humas harus bisa membagi waktu untuk melaksanakan pekerjaan di kantor, melakukan

liputan dan dokumentasi serta membuat konten untuk dibagikan di akun media sosial. Solusi dalam mengatasi kurangnya SDM diatasi dengan perekrutan pegawai baru dan menerima siswa/mahasiswa magang. Upaya yang dilakukan oleh bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta dalam hal mengatasi kurangnya sumber daya manusia yaitu melakukan perekrutan pegawai baru yang dilaksanakan oleh bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta yang dilakukan sesuai dengan arahan dari pak walikota. Bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta juga melakukan penerimaan mahasiswa dan siswa magang untuk membantu pekerjaan baik yang ada di kantor maupun di lapangan.

(2) Kurangnya waktu untuk membalas satu persatu pesan yang dikirimkan oleh masyarakat di media sosial humas pemerintah kota Surakarta Berdasarkan data yang ada di lapangan, hambatan pengelolaan media sosial yang dihadapi bagian humas pemerintah kota Surakarta yaitu banyaknya respon yang masuk melalui media sosial membuat humas pemerintah kota Surakarta terkendala untuk menanggapi satu per satu bentuk respon yang masuk melalui media sosial. Solusi untuk mengatasi kendala mengenai kurangnya waktu

untuk membalas pesan dilakukan dengan memberikan respon/umpan balik pesan yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan urgensi dari pesan masyarakat. Solusi yang dilakukan tim pengelola media sosial bagian humas dan protokol pemerintah kota Surakarta dalam hal kurangnya waktu untuk membalas pesan dari masyarakat yaitu tim media sosial bagian humas membalas pesan dari masyarakat berdasarkan urgensi dari pesan yang masuk di media sosial humas. Pesan pesan yang masuk disaring dan direspon sesuai dengan urgensi dari pesan tersebut.

IV. KESIMPULAN.

Pengelolaan media sosial yang dilakukan oleh bagian humas pemerintah kota Surakarta sudah dilakukan dengan baik. Langkah –langkah pengelolaan media sosial yang dilakukan yaitu perencanaan, penentuan kegiatan pengelolaan media sosial, penentuan strategi pengelolaan media sosial, pelaksanaan media sosial dan evaluasi pengelolaan media sosial. Perencanaan media sosial dilakukan dengan menentukan tujuan dari kegiatan, menentukan sasaran konten dan menentukan media sosial apa yang akan digunakan untuk membagikan informasi kepada masyarakat.

Penentuan kegiatan media sosial dilakukan dengan

menentukan kegiatan–kegiatan yang akan dilakukan oleh pimpinan dan juga berdasarkan dari undangan instansi yang lain. Penentuan strategi media sosial dilakukan dengan membuat konten yang menarik dan yang sedang trending untuk mencari perhatian dari masyarakat. Pelaksanaan dari pengelolaan media sosial dilaksanakan setelah semua perencanaan, konten, sasaran dan strategi dibuat.

Proses pemantauan dan evaluasi dilakukan bersama sama untuk mengetahui jalannya aktivitas di media sosial. Jika dalam pelaksanaan pembuatan konten di media sosial dirasa kurang menarik masyarakat, maka di evaluasi bersama-sama apa yang kurang dalam pengelolaan media sosial.

Kendala dalam pengelolaan media sosial humas pemerintah kota Surakarta yaitu kurangnya SDM untuk mengelola akun-akun media sosial bagian humas dan prtokol pemerintah kota Surakarta dan kurangnya waktu untuk membalas satu persatu pesan yang dikirimkan oleh masyarakat di media sosial humas pemerintah kota Surakarta.

Sedangkan solusi untuk mengatasi kendala dalam pengelolaan media sosial humas pemerintah kota Surakarta yaitu: perekrutan pegawai baru dan menerima mahasiswa/siswa magang, dan memberikan

respon. umpan balik pesan yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan urgensi pesan masyarakat.

V. DAFTAR PUSTAKA.

- Affifudin & Saebani, B.A. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Dadashzadeh, Mohammad. (2010). *Social Media in Government : From e-Government to e-Governance*, Journal of Business Economic Research. November vol. 8 no 11. P.81-86
- Handoko, T Hani. (2012). *Manajemen*. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta
- <https://apjii.or.id/content/read/39/264/Survei-Internet-Apjii-2016>
- Mickoleit, A.(2014). *Social Media Use By Governement : A Policy Primer To Discuss Trends, Identify Policy Opportunitirs And Guide Decision Makers*. OECD Working Papers On Public Governance No, 26 P. 1-70.
- Moleong, L.J. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nasrullah, R. (2015). *Media sosial : Perspektif*

Komunikasi, Budaya dan Socioteknologi. Bandung : Simbiosis Rekatama Media

Purworini, D. (2014). *Model Informasi Publik Di Era Media Sosial:Kajian Grounded Teori Di Pemda Sukoharjo*. Jurnal Komuniti, Vol, Vi, No 1 Maret 2014.

Siswanto, H.B. (2006). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. (2015). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta

Sujarweni, V.W.(2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru

Tim Pusat humas Kementerian Perdagangan RI. (2014). *Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kementerian Perdagangan Ri*. Jakarta: Pusat Hubungan Masyarakat.