

## DAFTAR ISI

|                                        |                                     |
|----------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>ABSTRAK.....</b>                    | <b>i</b>                            |
| <b>ABSTRACT .....</b>                  | <b>ii</b>                           |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>         | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>             | <b>vi</b>                           |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                | <b>xiii</b>                         |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>              | <b>xvi</b>                          |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>              | <b>xvii</b>                         |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>           | <b>xviii</b>                        |
| <b>RIWAYAT HIDUP .....</b>             | <b>xix</b>                          |
| <b>MOTTO .....</b>                     | <b>xx</b>                           |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>         | <b>1</b>                            |
| 1.1 Latar Belakang .....               | 1                                   |
| 1.2 Fokus Penelitian.....              | 6                                   |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....            | 7                                   |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....           | 7                                   |
| 1.4.1 Kegunaan Akademis .....          | 7                                   |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....            | 8                                   |
| 1.5 Landasan Pemikiran .....           | 9                                   |
| 1.5.1 Landasan Teoritis .....          | 9                                   |
| 1.5.2 Landasan Konseptual.....         | 13                                  |
| 1.6 Langkah Langkah Penelitian .....   | 16                                  |
| 1.6.1 Lokasi Penelitian .....          | 16                                  |
| 1.6.2 Paradigma dan Pendekatan .....   | 16                                  |
| 1.6.3 Metode Penelitian .....          | 18                                  |
| 1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data ..... | 19                                  |
| 1.6.5 Teknik Pemilihan Informan .....  | 20                                  |

|                                           |                                                                              |           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.6.6                                     | Teknik Pengumpulan Data.....                                                 | 21        |
|                                           | A. Wawancara mendalam .....                                                  | 21        |
|                                           | B. Observasi Partisipasi Pasif .....                                         | 22        |
|                                           | C. Dokumentasi.....                                                          | 23        |
| 1.6.7                                     | Teknik Analisis Data .....                                                   | 24        |
| 1.6.8                                     | Rencana Jadwal Penelitian.....                                               | 26        |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>        |                                                                              | <b>28</b> |
| 2.1                                       | Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                                          | 28        |
| 2.2                                       | Kajian Konseptual.....                                                       | 41        |
| 2.2.1                                     | Pengertian Impression Management .....                                       | 41        |
| 2.2.2                                     | <i>Theory Impression Management</i> .....                                    | 43        |
| 2.2.3                                     | Citra .....                                                                  | 46        |
| 2.2.4                                     | Jenis – Jenis Citra .....                                                    | 50        |
| 2.2.5                                     | Humas Pemerintah.....                                                        | 58        |
| <b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b> |                                                                              | <b>62</b> |
| 3.1                                       | Gambaran Umum Objek Penelitian .....                                         | 62        |
| 3.1.1                                     | Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat .....                    | 62        |
| 3.1.2                                     | Visi dan Misi .....                                                          | 63        |
| 3.1.3                                     | Makna Logo dan Filosofi Badan Pendapatan Daerah<br>Provinsi Jawa Barat ..... | 64        |
| 3.1.4                                     | Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi<br>Jawa Barat .....     | 66        |
| 3.2                                       | Profil Informan.....                                                         | 71        |
| 3.3                                       | Hasil Temuan .....                                                           | 73        |
| 3.3.1                                     | <i>Ingratiation</i> .....                                                    | 74        |
| 3.3.2                                     | <i>Self-Promotion</i> .....                                                  | 88        |
| 3.3.3                                     | <i>Exemplification</i> .....                                                 | 97        |
| 3.3.4                                     | <i>Supplication</i> .....                                                    | 104       |
| 3.3.5                                     | <i>Intimidation</i> .....                                                    | 110       |
| 3.4                                       | Hasil Pembahasan Penelitian .....                                            | 118       |

|                             |                                                                                                                                                                        |            |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.4.1                       | Strategi <i>Ingratiation</i> yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat Melalui Media Sosial.....                                                               | 120        |
| 3.4.2                       | Strategi <i>Self-Promotion</i> yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat Melalui Kolaborasi dan Testimoni .....                                                | 128        |
| 3.4.3                       | Strategi Supplication yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat Melalui Keterbukaan Hati dan Kerendahan Hati, serta Edukasi Emosional dan Pemantik Empati..... | 142        |
| 3.4.4                       | Strategi Intimidation yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat Melalui Intimidasi Simbolik dan <i>Figure Otoritatif</i> .....                                 | 149        |
| <b>BAB IV PENUTUP .....</b> |                                                                                                                                                                        | <b>159</b> |
| 4.1                         | Simpulan.....                                                                                                                                                          | 159        |
| 4.2                         | Saran.....                                                                                                                                                             | 160        |
| 4.2.1                       | Saran Akademis.....                                                                                                                                                    | 161        |
| 4.2.2                       | Saran Praktis.....                                                                                                                                                     | 161        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>  |                                                                                                                                                                        | <b>163</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       |                                                                                                                                                                        | <b>169</b> |