



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**STRATEGI HUMAS KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK  
INDONESIA MELALUI TIM DOKUMENTASI, PELIPUTAN  
DAN MANAJEMEN ISU DALAM MENANGANI KASUS  
HOAKS HAJI GRATIS TAHUN 2025**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Andrea Dewi Setyarini**

**223516516589**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
FEBRUARI, 2026**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***PUBLIC RELATIONS STRATEGY OF THE INDONESIAN  
MINISTRY OF RELIGIOUS AFFAIRS THROUGH THE  
DOCUMENTATION, COVERAGE AND ISSUE MANAGEMENT  
TEAM IN HANDLING THE FREE HAJJ HOAXES CASE IN  
2025***

***THESIS***

***Submitted as one of the requirements for obtaining  
Bachelor of Communication Science Degree (S.I.Kom)***

**Andrea Dewi Setyarini  
223516516589**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE COMMUNICATION  
SCIENCE STUDY PROGRAM  
FEBRUARY, 2026***

## HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andrea Dewi Setyarini  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516589  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Kekhususan : Public Relations  
Judul Skripsi : Humas Kementerian Agama Republik Indonesia Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu Dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**Disetujui untuk diujikan**

Jakarta, 14 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Swastiningsih, S.E., M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Andrea Dewi Setyarini

NPM : 223516516589

Judul Skripsi : Humas Kementerian Agama Republik Indonesia Tim  
Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu Dalam Menangani  
Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian dan pemaparan saya sendiri. Seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dicantumkan secara benar sesuai ketentuan akademik. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat,

Jakarta, 14 Februari 2026

Yang membuat pernyataan,



Andrea Dewi Setyarini

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Andrea Dewi Setyarini

NPM : 223516516589

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Humas Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. T.B. Massa Djafar, M.Si.

Penguji I : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Pembimbing : Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal : 9 Maret 2026

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andrea Dewi Setyarini  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516589  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Kekhususan : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Strategi Humas Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 10 Maret 2026

Dosen Pembimbing

Djudjur L. Radjagukguk., S.Sos., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Firdaus, S.I.P., M.Si.

## HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Andrea Dewi Setyarini  
Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516589  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Kekhususan : *Public Relations*  
Judul Skripsi : Strategi Humas Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 Maret 2025

Penguji 2 / Ketua Sidang : Dr. T.B. Massa Djafar, M.Si. (.....)  
Penguji I : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag. (.....)  
Pembimbing : Djudjur Luciana R., S.Sos, M.Si (.....)

**Keterangan:**

\*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

## HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

### LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Andrea Dewi Setyarini  
NPM : 223516516589  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi & Peminatan : Ilmu Komunikasi & *Public Relations*  
Tanggal Sidang : 24 Februari 2026


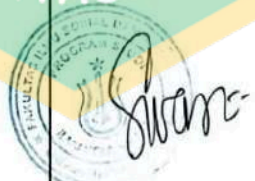

#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Humas Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025

#### JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

*Public Relations Strategy of The Indonesian Ministry of Religious Affairs Through The Documentation, Coverage and Issue Management Team in Handling The Free Hajj Hoaxes Case in 2025*

#### TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ketua Prodi	Mahasiswa
TGL : 9 Maret 2026	TGL : 9 Maret 2026	TGL : 9 Maret 2026
 Djudjur Luciana R., S.Sos., M.Si.	 Swastiningsih, S.E., M.Si.	 Andrea Dewi Setyarini

## ABSTRAK

Nama : Andrea Dewi Setyarini  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Strategi Humas Kementerian Agama Republik Indonesia melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam Menangani Kasus Hoaks Haji Gratis Tahun 2025

<b>Kata Kunci</b> Humas, Hoaks Haji Gratis, Teori SCCT	<p>Perkembangan teknologi digital memudahkan penyebaran informasi namun juga memunculkan tantangan berupa hoaks di media sosial. Salah satu fenomena yang marak terjadi adalah hoaks haji gratis yang mengatasnamakan Kementerian Agama RI di tahun 2025. Hoaks haji gratis merupakan bentuk penipuan untuk menarik korban dengan pendaftaran program haji gratis dengan persyaratan yang mudah.</p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi penanganan yang dilakukan Humas Kementerian Agama RI melalui Tim Dokumentasi, Peliputan dan Manajemen Isu dalam menangani kasus hoaks haji gratis tahun 2025. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, teknik pengambilan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT) yang memiliki tiga unsur utama yaitu penanggung jawab krisis pertama, sejarah krisis, dan reputasi organisasi sebelumnya, serta klasifikasi krisis dan strategi respons. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kasus hoaks haji gratis termasuk dalam klaster korban (<i>victim cluster</i>) dengan strategi respons menyangkal (<i>deny</i>) dan memperkuat (<i>bolstering</i>). Penanganan dilakukan melalui tahapan <i>media monitoring</i> dan <i>audience listening</i>, pelaporan ke Komdigi, dan publikasi konten edukasi. Strategi penanganan yang dilakukan menunjukkan perlunya strategi komunikasi jangka panjang untuk mencegah hoaks kembali beredar dan menjaga kepercayaan publik tinggi kepada Kementerian Agama RI.</p>
<b>Pembimbing</b>	Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.

## **ABSTRACT**

*Name* : Andrea Dewi Setyarini  
*Study Programs* : Communication Science  
*Title of Thesis* : Public Relations Strategy of The Indonesian Ministry of Affairs Through Documentation, Coverage and Issue Management Team in Handling The Free Hajj Hoaxes Case in 2025

<p><b>Keywords</b> <i>Public Relations, Free Hajj Hoax, SCCT Theory</i></p>	<p><i>The development of digital technology has facilitated the spread of information but has also created challenges in the form of hoaxes on social media. One prevalent phenomenon is the free hajj hoaxes that misused the name of the Indonesian Ministry of Religious Affairs in 2025. The free hajj hoaxes is a form of fraud designed to attract victims through free hajj program registration with easy requirements.</i></p> <p><i>This research aims to examine the handling strategies implemented by the Public Relations of the Indonesian Ministry of Religious Affairs through the Documentation, Coverage and Issue Management Team in addressing the free hajj hoaxes case in 2025. This study employs a descriptive qualitative research method, utilizing data collection techniques through in-depth interviews, observation, and documentation. The theory applied is the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), which consists of three main elements: initial crisis responsibility, crisis history, and prior relational reputation, as well as crisis classification and response strategies. The research findings indicate that the free hajj hoax case falls under the victim cluster with denial and bolstering response strategies. The handling was conducted through stages of media monitoring and audience listening, reporting to the Ministry of Communication and Digital Affairs (Komdigi), and publishing educational content. The implemented handling strategies demonstrate the necessity for long-term communication strategies to prevent hoaxes from recurring and to maintain high public trust in the Indonesian Ministry of Religious Affairs.</i></p>
<p><b>Advisor</b></p>	<p><i>Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.</i></p>

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL BAHASA INGGRIS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	viii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2. Manfaat Praktis.....	9
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	12
2.2. Teori Komunikasi Krisis Situasional (SCCT).....	18
2.3. Kerangka Konsep.....	21
2.3.1. Hubungan Masyarakat (Humas).....	21
2.3.2. Hoaks.....	23
2.4. Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
3.1. Paradigma Penelitian.....	27
3.2. Pendekatan Penelitian.....	28
3.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	29
3.4. Penentuan Informan.....	30
3.4.1. <i>Key Informant</i> .....	30
3.4.2. Informan Pendukung.....	30
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	31

3.6. Teknik Analisis Data.....	35
3.7. Uji Keabsahan Data.....	37
3.8. Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	37
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1. Gambaran Umum.....	39
4.2. Hasil Penelitian.....	44
4.3. Pembahasan.....	67
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>83</b>
5.1. Kesimpulan.....	83
5.2. Saran.....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>86</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1 <i>Key Informant</i> .....	30
Tabel 3.2 Informan Pendukung.....	31
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian.....	37



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Temuan isu hoaks selama 2024.....	3
Gambar 1.2 Hoaks haji gratis di media sosial.....	4
Gambar 1.3 Hoaks haji gratis di media sosial.....	4
Gambar 1.4 Bukti komentar yang tertarik haji gratis.....	5
Gambar 1.5 Bukti komentar yang tertarik haji gratis.....	5
Gambar 1.6 Bukti komentar yang tertarik haji gratis.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 4.1 Lambang Kementerian Agama RI.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Biro HKP.....	43
Gambar 4.3 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	45
Gambar 4.4 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	45
Gambar 4.5 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	46
Gambar 4.6 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	47
Gambar 4.7 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	47
Gambar 4.8 Hoaks haji gratis di Tiktok.....	48
Gambar 4.9 Indikator Eskalasi Isu.....	55
Gambar 4.10 Reels konten video edukasi hoaks haji gratis.....	72
Gambar 4.11 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	72
Gambar 4.12 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	73
Gambar 4.13 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	73
Gambar 4.14 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	74
Gambar 4.15 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	75
Gambar 4.16 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	75
Gambar 4.17 Konten klarifikasi informasi hoaks haji gratis.....	76
Gambar 4.18 Konten klarifikasi serupa tahun 2024.....	78

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Turnitin.....	92
Lampiran 2 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	93
Lampiran 3 Laporan Konsultasi Bimbingan.....	94
Lampiran 4 Surat Pernyataan Karya Tulis.....	95
Lampiran 5 Surat Permohonan Penelitian.....	96
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Meneliti.....	97
Lampiran 7 Daftar Pertanyaan.....	98
Lampiran 8 Dokumentasi.....	103
Lampiran 9 Transkrip Wawancara.....	105
Lampiran 10 Laporan Bukti SKPI.....	130
Lampiran 11 Daftar Riwayat Hidup.....	131

