



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**IMPLEMENTASI 4C SEBAGAI PENGELOLAAN KONTEN
INSTAGRAM @rumahbumn.jakartaselatan DALAM
MEMBANGUN REPUTASI WADAH PEMBERDAYAAN
PELAKU UMKM**

TUGAS AKHIR
UNIVERSITAS
SKRIPSI
MERCU BUANA
GLORY TAMBAJONG

44222010276

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**IMPLEMENTASI 4C SEBAGAI PENGELOLAAN KONTEN
INSTAGRAM @rumahbumn.jakartaselatan DALAM
MEMBANGUN REPUTASI WADAH PEMBERDAYAAN
PELAKU UMKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

UNIVERSITAS
GLORY TAMBAJONG
44222010276
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Glory Tambajong
NIM : 44222010276
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:

“Implementasi 4C Sebagai Pengelolaan Konten Instagram @rumahbumn.jakartas elatan Dalam Membangun Reputasi Wadah Pemberdayaan Pelaku UMKM” adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta 23 Februari 2026



SEPULUH RIBU RUPIAH
10000
R. 2000
METERAL
TEMPEL
03764ANX268984378

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Glory Tambajong

NIM : 44222010276

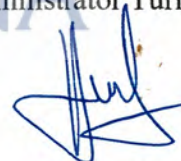
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul “Implementasi 4C Sebagai Pengelolaan Konten Instagram @rumahbumn.jakartaselatan Dalam Membangun Reputasi Wadah Pemberdayaan Pelaku UMKM”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 23 Februari 2026 ,didapatkan nilai persentase sebesar 12%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Februari 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Glory Tambajong
NIM : 44222010276
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : IMPLEMENTASI 4C SEBAGAI PENGELOLAAN
KONTEN INSTAGRAM @rumahbumn.jakartaselatan
DALAM MEMBANGUN REPUTASI WADAH
PEMBERDAYAAN PELAKU UMKM

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 9 Februari dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing

Muthia Rahayu, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN/NUPTK :0322029302

Jakarta, 23 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si

NIDN/NUPTK: 0318116602



Dr. Farid Hamid, M.Si

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan hikmat dan tuntunannya sehingga penulis mampu menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan segala baik, yang berjudul “Implementasi 4C Sebagai Pengelolaan Konten Instagram @Rumahbumn.Jakartaselatan Dalam Membangun Reputasi Wadah Pemberdayaan Pelaku Umkm” .

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, doa dan semangat bagi Penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini, kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana beserta para Ibu/Bapak jajaran Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dra Yulia Hidayati, M.Si selaku dosen pembimbing akademik
5. Ibu Muthia Rahayu M.Ikom selaku dosen pembimbing tugas akhir
6. Ibu Ulie Mamangkey sebagai orang tua mama dari penulis yang selalu mendoakan, memenuhi segala kebutuhan, dan memberikan semangat kepada penulis selama berkuliah di Universitas Mercu Buana dan Alm. Jeffry Tambajong sebagai papa dari penulis yang memberikan pembelajaran semasa hidup untuk terus belajar dan semangat dalam meraih cita-cita
7. Saudara kandung penulis Inri Tambajong dan Christiani Tambajong yang selalu mendukung dan mendengar keluh kesah dari penulis selama masa perkuliahan.
8. Para sahabat penulis Tiara Forendza, Kezia, Avril, Michel, Ester, Nanda, Veni, Joy, Erma, Samuel, Febrian, Ferdyan, Petra yang selalu memberikan

dukungan dan mendengar setiap cerita dari penulis selama berada di perantauan dan perkuliahan.

9. Teman seperjuangan penulis Qiela, Ajeng, Tria, Shafira, Balqis, Tasha yang selalu bersama penulis semasa berkuliah di Universitas Mercu Buana
10. Partner penulis Claudio Nehemia Panggabean yang selalu memberikan dukungan, doa serta bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan, terima kasih untuk setiap hal yang telah diberikan dalam proses perkuliahan penulis.
11. PMK Mercu Buana UKM penulis ikuti selama berkuliah di Universitas Mercu Buana yang telah memberikan berbagai pengalaman dan pembelajaran kepada penulis
12. Untuk diri sendiri, terima kasih sudah mau terus di bentuk dalam suatu proses dan telah memberanikan diri merantau ke Kota Besar. Puji Tuhan masa perkuliahan bisa terlewati atas penyertaan Tuhan, terima kasih untuk tidak menyerah dan mau terus berjuang, ini merupakan langkah awal untuk meraih cita-cita besar tetap lakukan yang terbaik dan andalkan Tuhan di setiap langkah mu.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, Januari 2026

Glory Tambajong

4422010276

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Glory Tambajong
NIM : 44222010276
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : Implementasi 4C Sebagai Pengelolaan Konten Instagram @rumahbumn.jakartaselatan Dalam Membangun Reputasi Wadah Pemberdayaan Pelaku UMKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 23 Februari 2026
Yang menyatakan,



**IMPLEMENTASI 4C SEBAGAI PENGELOLAAN KONTEN INSTAGRAM
@rumahbumn.jakartaselatan DALAM MEMBANGUN REPUTASI
WADAH PEMBERDAYAAN PELAKU UMKM
GLORY TAMBAJONG**

ABSTRAK

Rumah BUMN merupakan inisiatif strategis Kementerian BUMN sebagai pusat pemberdayaan UMKM yang dikelola secara kolaboratif bersama BUMN di seluruh Indonesia. Optimalisasi Instagram menjadi pendekatan strategis untuk memperkuat posisi Rumah BUMN Jakarta Selatan sebagai wadah pemberdayaan yang mudah dikenali pelaku UMKM. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kerangka 4C dalam pengelolaan konten Instagram Rumah BUMN Jakarta Selatan dalam membangun reputasinya sebagai wadah pemberdayaan UMKM.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan paradigma post-positivisme, menggunakan Teori 4C Chris Heuer yang mencakup Context, Communication, Collaboration, dan Connection sebagai kerangka analisis.

Hasil penelitian menunjukkan pengelolaan konten dijalankan melalui empat elemen: membangun konteks konten yang relevan dengan pelaku UMKM, komunikasi interaktif yang responsif, kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan, serta kesinambungan hubungan melalui komunitas aktif.

Implementasi kerangka 4C terbukti memperkuat citra Rumah BUMN Jakarta Selatan sebagai institusi yang kredibel, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pelaku UMKM dalam ekosistem pemberdayaan digital.

Kata kunci: implementasi 4C, pengelolaan konten, Instagram, pemberdayaan UMKM, reputasi, Rumah BUMN Jakarta Selatan.

**IMPLEMENTATION OF 4C AS INSTAGRAM CONTENT MANAGEMENT
@rumahbumn.jakartaselatan IN BUILDING THE REPUTATION AS AN
EMPOWERMENT PLATFORM FOR PELAKU UMKM
GLORY TAMBAJONG**

ABSTRACT

Rumah BUMN is a strategic initiative of Kementerian BUMN as an UMKM empowerment center managed collaboratively with BUMN throughout Indonesia. Instagram optimization has become a strategic approach to reinforce Rumah BUMN Jakarta Selatan's position as an empowerment platform easily recognized by pelaku UMKM. This study aims to analyze the implementation of the 4C framework in Instagram content management at Rumah BUMN Jakarta Selatan in building its reputation as an UMKM empowerment platform.

This study employs a descriptive qualitative method with a post-positivism paradigm, applying Chris Heuer's 4C Theory encompassing Context, Communication, Collaboration, and Connection as the analytical framework.

The findings reveal that content management is carried out through four elements: building content context relevant to pelaku UMKM, delivering responsive interactive communication, leveraging collaboration with various stakeholders, and maintaining relational continuity through an active community.

The implementation of the 4C framework effectively strengthens the image of Rumah BUMN Jakarta Selatan as a credible, responsive, and needs-oriented institution for pelaku UMKM within the digital empowerment ecosystem.

Keywords: 4C implementation, content management, Instagram, pemberdayaan UMKM, reputation, Rumah BUMN Jakarta Selatan.

MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	0
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB.....	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis	27
2.2.1 Komunikasi	27
2.2.2 Public Relations	28
2.2.3 Media Sosial Instagram.....	29
2.2.4 Reputasi.....	30
2.2.5 Konsep 4C (Context, Communication, Collaboration, Connection)	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	34
3.3 Subjek Penelitian.....	35
3.3.1 Informan Kunci	36
3.3.2 Informan.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1 Data Primer	38
3.4.2 Data Sekunder	40
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Gambaran Objek Penelitian	44
4.1.1 Akun Instagram Rumah BUMN Jakarta Selatan	44
4.1.2 Profil Rumah BUMN Jakarta Selatan.....	45
4.1.3 Visi Misi.....	45
4.2 Hasil Penelitian	46
4.2.1 <i>Context</i> (Konteks)	46
4.2.2 COMMUNICATION	60
4.2.3 Collaboration (Kolaborasi)	80
4.2.4 Connection	102
4.3 Pembahasan.....	117
4.4 Matriks Penelitian	136
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	139
5.1 Kesimpulan.....	139
5.2 Saran.....	140
5.2.1 Saran Akademis.....	140
5.2.2 Saran Praktis	141
5.3 Implikasi Penelitian.....	141
DAFTAR PUSTAKA.....	142
LAMPIRAN.....	148

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Informan	37
Tabel 4.1 Matriks Penelitian	136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Konten Edukasi	4
<i>Gambar</i> 1.2 Konten Informasi	5
Gambar 1.3 Konten Promosi.....	5
Gambar 4.1 Profil Akun Instagram @rumahbumn.jakartaselatan	44
Gambar 4.2 Logo Rumah BUMN Jakarta Selatan.....	45
Gambar 4.3 Identitas Visual Rumah BUMN Jakarta Selatan	48
Gambar 4.4 Identitas Visual Konten Edukasi Rumah BUMN Jakarta Selatan.....	48
Gambar 4.5 <i>Copywriting</i> pada postingan @rumahbumn.jakartaselatan.....	51
Gambar 4.6 Postingan Mingguan @rumahbumn.jakartaselatan.....	53
Gambar 4.7 Konten Sobat Inspirasi Senin @rumahbumn.jakartaselatan	58
Gambar 4.8 Postingan Carousel Edukasi	63
Gambar 4.9 Admin Responsif Pada Kolom Komentar	66
Gambar 4.10 Konten <i>Reels</i> Promosi Produk UMKM.....	69
Gambar 4.11 <i>Campaign THREE C Review Produk UMKM</i>	70
Gambar 4.12 Keterlibatan UMKM Pada Konten Kuis Mingguan.....	74
Gambar 4.13 Postingan <i>Feeds</i> Pelatihan Rumah BUMN Jakarta Selatan.....	77
Gambar 4.14 Konten Produk Showcase Binaan Rumah BUMN Jakarta Selatan.	81
Gambar 4.15 Promosi Produk Binaan Rumah BUMN Jakarta Selatan.....	82
Gambar 4.16 Promosi Produk Craft.....	87
Gambar 4.17 Konten Keterlibatan Langsung Binaan UMKM Rumah BUMN Jakarta Selatan Pada Acara Inacraft	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara Universitas Mercu Buana	148
Lampiran 2. Pedoman Wawancara, Identitas Informan, Dokumentasi dan Transkrip Wawancara	149
Lampiran 3. Curriculum Vitae	182

