NETNOGRAFI TERHADAP KOMENTAR WARGANET TENTANG KINERJA WALIKOTA TANGERANG PADA AKUN INSTAGRAM @SACHRUDIN_SRD

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

RAFLY SALIM BRATAATMADJA

44222010059

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

NETNOGRAFI TERHADAP KOMENTAR WARGANET TENTANG KINERJA WALIKOTA TANGERANG PADA AKUN INSTAGRAM @SACHRUDIN_SRD

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi

RAFLY SALIM BRATAATMADJA
44222010059

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Rafly Salim Brataatmadja
NIM	:	44222010059
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul:
" Netnografi Terhadap Komentar Warganet Tentang Kinerja Walikota Tangerang Pada Akun Instagram @Sachrudin_Srd"
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, 27 Agustus 2026



Rafly Salim Brataatmadja

lib.mercubuana.ac.id

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
AKREDITASI UNGGUL

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

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

Nama	: Rafly Salim Brataatmadja
NIM	: 44222010059
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Bidang Studi	: Public Relation

Dengan judul " Netnografi Terhadap Komentar Warganet Tentang Kinerja Walikota Tangerang Pada Akun Instagram @Sachrudin_Srd." ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 27 Agustus 2026,didapatkan nilai persentase sebesar 24%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta,27 Agustus 2026.
Administrator Turnitin

Rizki Agustin. M.I.Kom

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Rafly Salim Brataatmadja
NIM	:	44222010059
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	:	Netnografi Terhadap Komentar Warganet Tentang Kinerja Walikota Tangerang Pada Akun Instagram @Sachrudin_Srd

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 19 Agustus 2026 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

(Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0330077301

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta,27 Agustus 2026
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi	Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)	(Dr. Farid Hamid Umarella, M,Si)
NIDN/NUPTK: 0318116602	NIDN/NUPTK: 0301117301

lib.mercubuana.ac.id

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah atas kehadiratannya yang telah memberikan kesehatan serta kelancaran sehingga penuis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul **Netnografi Terhadap Komentar Warganet Tentang Kinerja Walikota Tangerang Pada Akun Instagram @Sachrudin_Srd** Tugas Akhir Skripsi ini merupakan salah satu syarat kelulusan dan mendapat gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Pada penulisan Tugas Akhir Skripsi ini penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dan kesalahan yang dilakukan dikarenakan kurangnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Dukungan dan bimbingan yang diberikan dari berbagai pihak kepada penulis membantu terwujudnya Tugas Akhir Skripsi ini sebagaimana mestinya. Oleh sebab itu, penulis dengan hormat ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, S.H., M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir Skripsi. Terima kasih karena telah senantiasa membimbing dan memberikan begitu banyak ilmu pngetahuan yang bergunan dan bermanfaat bagi penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikai Universitas Mercu Buana
4. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom., M.Ikom selaku Sekretaris Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
6. Bapak Dr. Abdul Rahman, H.I., M.Si selaku dosen pembimbing akademik Universitar Mercu Buana.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen dan staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya kepada penulis selama menjadi mahasiswa Universitas Mercu Buana sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua tersayang dan tercinta, Bapak Iis Baheramsyah

lib.mercubuana.ac.id

Ilyas dan Ibu Yulia Fitri. Terima kasih telah membesarkan, merawat, mendidik, memberikan dukungan dan moral serta mendoakan penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.

9. Penulis ingin mengucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada adik tercinta, Putri Aina Maharani yang selalu memberikan dukungan dan menyemangati penulis baik secara moral maupun materi.
10. Kepada patner saya Najla Afiyah yang telah membantu dan mendukung secara moral dan materi serta mendoakan penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi.
11. Kepada rekan perjuangan saya di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yaitu Taruli Asima MBVP dan Wijayanti Dewi yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini.
12. Semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini, yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan. Penulis juga memohon maaf karena tidak dapat menyebutkan satu per satu. Tidak ada ungkapan yang lebih indah dan bermakna selain rasa terima kasih yang tulus.

Sebagai manusia yang tak luput dari kekurangan, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menghargai setiap saran dan kritik yang membangun agar dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik. Penulis juga berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak di masa mendatang.

Jakarta, 22 Agustus 2026

Rafly Salim Brataatmadja

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB

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

Nama	:	Rafly Salim Brataatmadja
NIM	:	44222010059
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	:	Netnografi Terhadap Komentar Warganet Tentang Kinerja Walikota Tangerang Pada Akun Instagram @sachrudin_srd

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.

Jakarta, 27 Agustus 2026

Yang menyatakan,

METERAI TEMPEL 163AOX152075914

(Rafly Salim Brataatmadja)

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

NETNOGRAFI TERHADAP KOMENTAR WARGANET TENTANG KINERJA WALIKOTA TANGERANG PADA AKUN INSTAGRAM @SACHRUDIN_SRD

Rafly Salim Brataatmadja

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji komentar warganet terhadap kinerja Walikota Tangerang pada akun Instagram @sachrudin_srd selama 100 hari pertama masa jabatan. Penelitian ini menggunakan metode netnografi dengan pendekatan kualitatif dan paradigma konstruktivis. Data penelitian berupa komentar warganet pada akun Instagram @sachrudin_srd dalam periode 20 Februari 2025 hingga 31 Mei 2025. Analisis dilakukan dengan mengelompokkan komentar berdasarkan tema yang muncul dari respons warganet terhadap kinerja pemerintah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komentar warganet terhadap kinerja Walikota Tangerang terbagi ke dalam tiga tema utama, yaitu pelayanan, pendidikan, dan sosial. Pada tema pelayanan, warganet banyak membahas kondisi infrastruktur, kebersihan, fasilitas umum, dan pelayanan publik. Pada tema pendidikan, komentar menunjukkan harapan masyarakat terhadap sekolah gratis dan kesejahteraan guru. Dan tema sosial berkaitan dengan bantuan sosial, kegiatan masyarakat, pedagang, serta kebutuhan sosial lainnya.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya budaya diskusi digital karena kolom komentar digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan, aspirasi, harapan, dan dukungan kepada pemerintah. Respons positif warganet juga menunjukkan adanya persepsi terhadap figur Walikota yang berkaitan dengan personal branding. Dalam perspektif Actor-Network Theory (ANT), interaksi tersebut membentuk jaringan komunikasi yang melibatkan Walikota, warganet, dan Instagram sebagai aktor yang saling terhubung dalam ruang digital. Dengan demikian, komentar warganet dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana masyarakat memaknai kinerja pemerintah sekaligus membentuk persepsi terhadap figur Walikota Tangerang.

Kata Kunci: Netnografi, Komentar Warganet, Kinerja Walikota, Budaya Digital, Personal Branding.

lib.mercubuana.ac.id

NETNOGRAPHY OF NETIZENS COMMENTS ON THE PERFORMANCE OF THE MAYOR OF TANGERANG ON THE INSTAGRAM ACCOUNT @SACHRUDIN_SRD

Rafly Salim Brataatmadja

ABSTRACT

This study aims to examine netizens' comments regarding the performance of the Mayor of Tangerang on the Instagram account @sachrudin_srd during the first 100 days of his term. This study employs the netnography method using a qualitative approach and a constructivist paradigm. The research data consists of netizens' comments on the Instagram account @sachrudin_srd during the period from February 20, 2025, to May 31, 2025. The analysis was conducted by grouping the comments based on themes that emerged from netizens' responses to the government's performance.

The results show that netizens' comments on the performance of the Mayor of Tangerang fall into three main themes public services, education, and social. Under the service theme, netizens frequently discussed infrastructure conditions, cleanliness, public facilities, and public services. Under the education theme, comments reflected the public's hopes for free schooling and teacher welfare. The social theme pertained to social assistance, community activities, vendors, and other social needs.

The research findings also indicate the existence of a culture of digital discourse, as the comment section is used by the public to voice complaints, aspirations, hopes, and support for the government. From the perspective of Actor-Network Theory (ANT), these interactions form a communication network involving the mayor, netizens, and Instagram as interconnected actors in the digital space. Thus, netizens' comments can provide insight into how the public interprets the government's performance while simultaneously shaping perceptions of the mayor of Tangerang.

Keywords: *Netnography, Netizens' Comments, Mayor's Performance, Digital Culture, Personal Branding.*

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL **0**
HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI ..... **ii**
PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK* ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
KATA PENGANTAR ..... **v**
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DIREPOSITORI UMB ..... **vii**
ABSTRAK ..... **viii**
ABSTRACT ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Penelitian 1
1.2 Fokus Penelitian 8
1.3 Tujuan Penelitian 8
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Akademis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 9
BAB II KAJIAN TEORI **10**
2.1 Penelitian Terdahulu 10
2.2 Kajian Teoritis 20
2.2.1 Komunikasi 20
2.2.2 Actor Network Theory (ANT) 22
2.2.3 Budaya Digital 23
2.2.4 Cyberculture 24
2.2.5 Public Relations 24
2.2.6 Media Sosial 25
2.2.7 Kinerja 27

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

2.2.8 Personal Branding 28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 31
3.1 Paradigma Penelitian 31
3.2 Metode Penelitian 31
3.3 Subjek Penelitian 32
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.4.1 Data Primer 32
3.4.1 Data Sekunder 32
3.5 Definisi Konsep 33
3.6 Teknik Analisis Data 34
3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data 35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Gambaran Umum 37
4.2 Hasil Penelitian 39
4.3 Temuan Berdasarkan Tema 55
4.3.1 Tema Pelayanan 55
4.3.2 Tema Pendidikan 56
4.3.3 Tema Sosial 57
4.4 Pembahasan 57
4.4.1 Kinerja Walikota Tangerang Berdasarkan Persepsi Warganet 58
4.4.2 Budaya Diskusi Digital dalam Respons Warganet 61
4.4.3 Personal Branding Walikota Tangerang dalam Ruang Digital 61
4.4.4 Interaksi Pemerintah dan Warganet dalam Perspektif Actor-Network Theory 62
BAB V PENUTUP 64
5.1 Kesimpulan 64
5.2 Saran 65
5.2.1 Saran Akademis 65
5.2.2 Saran Praktis 65
DAFTAR PUSTAKA 66
LAMPIRAN 71

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 profil akun Instagram @sachrudin_srd 37
Gambar 4.1 profil akun Instagram @sachrudin_srd 37
Gambar 4.2 Akun Instagram @sachrudin_srd 39
Gambar 4.3 Akun Instagram @sachrudin_srd 50
Gambar 4.4 Akun Instagram @sachrudin_srd 54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 13
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 15
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 18
Tabel 4.1 Pengodean Komentar Warganet pada Akun Instagram Tema Pelayanan *@sachrudin_srd* 40
Tabel 4.2 Pengodean Komentar Warganet pada Akun Instagram Tema Sosial @sachrudin_srd.....50
Tabel 4.3 Pengodean Komentar Warganet pada Akun Instagram Tema Pendidikan @sachrudin_srd.....54

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Penelitian..... 71
Lampiran 2 Curiculum Vite 101

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id