ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA INSTAGRAM @Dumi_Id DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT KEPADA PRODUK FINTECH

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

NURUL IJATI
44221010114

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

ANALISIS PEMANFAATAN MEDIA INSTAGRAM @Dumi_Id DALAM MEMBANGUN KEPERCAYAAN MASYARAKAT KEPADA PRODUK FINTECH

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

NURUL IJATI
44221010114

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2026

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Nurul Ijati
NIM	:	44221010114
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul: "Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi_id dalam membangun kepercayaan Masyarakat kepada Produk Fintech" 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, 10 September 2026



Nurul Ijati

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	: Nurul Ijati
NIM	: 44221010114
Program Studi	: Public Relations
Bidang Studi	: Ilmu Komunikasi

Dengan judul "Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi_id dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Terhadap Produk Fintech" ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 04 Septermber 2026 ,didapatkan nilai persentase sebesar 25%

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 05 September 2026
Administrator Turnitin

Rizki Agustin. M.I.Kom

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama	:	Nurul Ijati
NIM	:	44221010114
Fakultas/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir	:	Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi_id dalam membangun kepercayaan Masyarakat kepada Produk Fintech

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 08 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. Farid Hamid Umarella, M.Si.)
NIDN/NUPTK : 0301117301

UNIVERSITAS MERCU BUANA

Jakarta, 05 September 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

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat sehingga kami dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ”Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi.id Dalam Membangun Kepercayaan Kepada Produk Fintech” tepat pada waktunya. Penulisan Skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Public Relations pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof.Dr.Ir.Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Bapak Prof.Dr.Ahmad Mulyana, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi/Direktur Program Pasca Sarjana
3. Bapak Dr.Farid Hamid, M,Si, selaku Ketua Program Studi dan juga Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan Tugas Akhir ini
4. Ibu Novi Erlita S.Sos.,MA.,Ph.D Selaku Ketua Sidang Tugas Akhir saya
5. Bapak Wiyanto Hidayatullah, S.Ikom.,M.Ikom Selaku Dosen Penguji Sidang Tugas Akhir Saya.
6. Seluruh staff TU Universitas Mercu Buana yang sangat membantu mempermudah pembuatan Skripsi ini yaitu kepada Ibu Novi, Pak Gerry dan segenap staff TU lainnya.
7. Terimakasih Kepada Mamah saya Tercinta Siti Yuhaini yang tidak pernah lelah membesarkan saya seorang diri, mejadi Bapak sekaligus Ibu buat saya, yang pergi kerja kesana kesini demi bisa membesarkan saya dan adik saya hingga saat ini. Terimakasih selalu sabar menghadapi keras kepala saya, selalu suport apapun yang saya mau dan tidak pernah nuntut apapun selain menuntut kebahagiaan buat diri saya sendiri.
8. Terimakasih kepada Pasangan saya Givari Uswanas yang menemani saya dari mulai awal smester di mercu buana hingga saat ini saya menulis skripsi ini, terimakasih telah menjadi

lib.mercubuana.ac.id

tempat berbagi cerita dengan segala masalah yang ada di hidup saya, hingga masalah skripsi dan juga kerjaan saya. Terimakasih karna selalu percaya kepada saya kalau saya bisa menyelesaikan semua ini.

9. Terimakasih kepada Bapak saya walaupun peran sebagai Bapak di hidup saya kurang berperan, tapi saya yakin doa dari Bapak juga yang bikin saya bisa hingga di titik ini. Terimakasih kepada teman-teman saya, Agatha, Indah, Caca, Susanto, Theony, Anggun, dan juga Zara yang selalu menemani saya selama perkuliahan ini berlangsung sampai kita mengerjakan skripsi bersama-sama
10. Terimakasih kepada Alm nenek saya yang minta saya buat jadi sarjana seperti anak bungsunya, sehingga saya bertekat untuk menjadi sarjana ke 3 di keluarga Mamah saya
11. Terimakasih Kepada Adik Sya, Wira Andika yang selalu membantu saya dalam segi Financial apabila saya kekurangan untuk membayar perkuliahan ini
12. Yang terakhir saya berterimakasih kepada diri saya sendiri, yang masih terus berjuang hingga saat ini, walaupun sering mengeluh cape buat menjalankan sesuatu hal, tetapi tetap di jalankan hingga sampai hari ini, terimakasih karna terus berjuang buat diri sendiri

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu

Jakarta, 10 September 2026



Nurul Ijati
Penulis

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

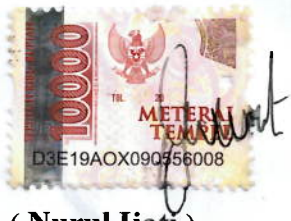
Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Nurul Ijati
NIM	: 44221010114
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi	: Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi_id dalam membangun kepercayaan Masyarakat kepada Produk Fintech

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 Laporan Skripsi 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, 19 Juli 2026
Yang menyatakan,



(Nurul Ijati)

lib.mercubuana.ac.id

ABSTRAK

Nama : Nurul Ijati

NIM : 44221010114

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : Analisis Pemanfaatan Media Instagram @Dumi_Id Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Kepada Produk Fintech

Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si.

Perkembangan teknologi digital mendorong pertumbuhan industri *Financial Technology* (FinTech) di Indonesia sekaligus meningkatkan kebutuhan perusahaan dalam membangun kepercayaan masyarakat. Instagram menjadi salah satu media komunikasi digital yang dapat digunakan untuk menyampaikan informasi, edukasi, dan membangun interaksi dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan akun Instagram @dumi.id dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap produk FinTech. Penelitian menggunakan paradigma konstruktivisme dengan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi nonpartisipan terhadap akun Instagram @dumi.id, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu *Social Media Specialist, Marketing Communication*, serta pengguna layanan dan pengikut aktif Instagram @dumi.id. Analisis data menggunakan *The Circular Model of SoMe* dari Regina Luttrell yang terdiri atas *Share, Optimize, Manage*, dan *Engage*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Instagram @dumi.id tidak hanya digunakan sebagai media promosi, tetapi juga sebagai media edukasi, penyampaian informasi, dan komunikasi dua arah. Dumi.id memanfaatkan fitur *Feed, Reels, Stories, Highlights, caption*, kolom komentar, dan *Direct Message* untuk menyampaikan informasi produk, edukasi literasi keuangan, serta merespons pertanyaan dan masukan audiens. Pemanfaatan fitur tersebut mendukung transparansi informasi, meningkatkan kredibilitas, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan FinTech Dumi.id. Dengan demikian, Instagram @dumi.id berperan sebagai media komunikasi digital dalam membangun hubungan dan kepercayaan masyarakat terhadap produk FinTech.

Kata Kunci: Instagram, media sosial, Financial Technology (FinTech), kepercayaan masyarakat, *The Circular Model of SoMe*.

lib.mercubuana.ac.id

ABSTRACT

Name : Nurul Ijati

NIM : 44221010114

Study Program : Ilmu Komunikasi

Title Internship Report : *Analysis of the Use of the Instagram Account @Dumi_id in Building Public Trust in Fintech Products*

Counsellor : Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si.

The development of digital technology has encouraged the growth of the Financial Technology (FinTech) industry in Indonesia while increasing the need for companies to build public trust. Instagram has become one of the digital communication media that can be used to provide information, education, and interaction with the public. This study aims to analyze the utilization of the @dumi.id Instagram account in building public trust in FinTech products. This study uses a constructivist paradigm with a qualitative approach and case study method. Data were collected through in-depth interviews, non-participant observation of the @dumi.id Instagram account, documentation, and literature review. Informants were selected using purposive sampling, consisting of a Social Media Specialist, Marketing Communication, as well as service users and active followers of @dumi.id. Data analysis used Regina Luttrell's The Circular Model of SoMe, which consists of Share, Optimize, Manage, and Engage. The results show that @dumi.id Instagram is not only used as a promotional medium but also as a platform for education, information dissemination, and two-way communication. Dumi.id utilizes Instagram features such as Feed, Reels, Stories, Highlights, captions, comments, and Direct Messages to provide product information, financial literacy education, and respond to audience questions and feedback. The utilization of these features supports information transparency, enhances credibility, and builds public trust in Dumi.id's FinTech services. Thus, @dumi.id Instagram serves as a digital communication medium for building relationships and public trust in FinTech products.

Keywords: *Instagram, Social Media, Financial Technology, Public Trust, The Circular Model of SoM*

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL 0

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI iii

PERNYATAAN SIMILARITY CHECK iv

HALAMAN PENGESAHAN v

KATA PENGANTAR vi

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB viii

ABSTRAK ix

ABSTRACT x

DAFTAR ISI xi

DAFTAR TABEL xiv

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Fokus Penelitian 7

1.3. Tujuan Penelitian 7

1.4. Manfaat Penelitian 8

1.4.1. Manfaat Teoritis 8

1.4.2. Manfaat Praktis 8

1.4.3. Manfaat Akademis 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu 9

2.1.1. Teknik Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Penjualan Fintech *Peer-to-Peer Lending* pada Produk Dumi 9

lib.mercubuana.ac.id

2.1.2. Analisis Pemanfaatan Media Sosial Instagram Sebagai Sarana Promosi Pada Toko Dubai Textile di Kota Gunungsitoli 10
2.1.3 Analisis Peran Instagram Badan Wakaf Indonesia (BWI) (Analysis the Role of Instagram of Badan Wakaf Indonesia (BWI))..... 11
2.1.4. *The Effect of Social Media Marketing on Purchase Intention Through Brand Image and Brand Trust as Mediating Variables in Local Bandung Clothing* 12
2.1.5. Public Relations Strategy Of PT. Bank Central Asia In Building Corporate Image Through Digital Banking Program..... 13
2.2. Kajian Teoritis 24
2.2.1. Komunikasi Digital 24
2.2.2. Media Sosial 25
2.2.3. Instagram sebagai Media Komunikasi 28
2.2.4. *Financial Technology* (FinTech)..... 29
2.2.5. Kepercayaan Masyarakat pada FinTech..... 30
2.2.6. *The Circular Model of SoMe* (Regina Luttrell)..... 31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1. Paradigma Penelitian..... 33
3.2. Metode Penelitian..... 34
3.3. Lokasi, dan Waktu Penelitian..... 36
3.4. Subjek Penelitian..... 37
3.5. Teknik Pengumpulan Data..... 39
3.5.1. Data Primer 40
3.5.2. Data Sekunder..... 43
3.6. Teknik Analisis Data..... 43
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan data..... 44
BAB IV Gambaran Umum
4.1. Gambaran Umum Dumi..... 48

lib.mercubuana.ac.id

4.1.1. Sejarah Singkat Dumi 48
4.1.2. Struktur Organisasi Dumi 48
4.1.3. Profil Instagram @dumi.id 51

4.2. Hasil Penelitian 52
4.2.1. *Share* (Menyebarkan Informasi) Instagram @Dumi.id 52
4.2.2. *Optimize* (Mengoptimalkan Konten) pada Instgaram @Dumi.id 57
4.2.3. *Manage* (Mengelola Media Sosial) Instgaram Dumi.id 61
4.2.4. *Engage* (Membangun Keterlibatan Audiens) di Instgaram Dumi.id 63
4.3. Pembahasan 66

BAB V PENUTUP

51. Simpulan 72
5.2. Saran 73
5.2.1. Saran Praktisi 73
5.2.2. Saran Akademis 73
5.2.3. Saran bagi Sosial 74

DAFTAR PUSTAKA 75

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2.. Hasil Penelitian Jurnal 1 sampai Jurnal 5 14
Tabel 3.1 Periode Penelitian 36

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Instagram Dumi 4
Gambar 4.1 Logo Dumi 48
Gambar 4.2 Postingan Edukasi Kuangan Dumi..... 52
Gambar 4.3 Konten Instagram Reels Dumi 57
Gambar 4.4 Admin Dumi membalas komentar pengguna..... 61
Gambar 4.4 Respon Admin Dumi.id..... 63

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Wawancara 79
Lampiran 2. Transkip Wawancara 1 80
Lampiran 3. Transkip Wawancara 2 82
Lampiran 4. Transkip Wawancara 3 83
Lampiran 5. Transkip Wawancara 4 84
Lampiran 6. Transkip Wawancara 5 85
Lampiran 7. Transkip Wawancara 6 87
Lampiran 8. Dokumentasi Wawancara 88
Lampiran 9. Bukti Bimbingan Tugas Akhir..... 91
Lampiran 10. Curiculum Vittae 92

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

lib.mercubuana.ac.id