



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PT. MRT JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh:

VIRLY APRIDA

44216010042

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Virly Aprida
44216010042

**PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PT. MRT
JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN**

Jumlah Halaman : 130 halaman + Lampiran
Bibliografi : 12 buku + 8 jurnal + 4 website

ABSTRAK

PT. MRT Jakarta sebagai transportasi umum yang baru beroperasi mempunyai visi menjadi penyedia jasa transportasi publik terdepan dengan membangun sebuah citra yang baik dan positif agar visi dan misi perusahaan dapat terwujud. Dengan memanfaatkan media sosial Instagram, PT. MRT Jakarta dapat memberikan informasi dan membangun komunikasi dengan khalayak agar dapat terwujudnya visi dan misi perusahaan.

Teori dan konsep pendukung pada penelitian ini yaitu komunikasi, strategi komunikasi, public relations, citra, citra perusahaan, media sosial, pengelolaan media sosial dan Instagram. Teori dan konsep besar yang peneliti gunakan adalah tahapan strategi komunikasi yang di kemukakan oleh Anwar Arifin dan juga Citra Perusahaan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data primer dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi secara langsung dan data sekunder dengan studi kepustakaan.

Hasil penelitian ini menjelaskan gambaran upaya PT. MRT Jakarta dalam mengelola media sosial Instagram, antara lainnya menentukan target khalayak, menyusun pesan yang akan disampaikan, menetapkan metode yang akan digunakan dan juga memilih media komunikasi sebagai alat melakukan proses komunikasi. Sehingga dari proses tersebut dapat terbentuk sebuah citra perusahaan dari khalayak terhadap PT. MRT Jakarta

Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Citra Perusahaan, Strategi Komunikasi,



UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Mercu Buana University

Faculty of Communication Science

Public Relations Major

Virly Aprida

44216010042

MANAGEMENT OF MEDIA SOCIAL INSTAGRAM PT. MRT JAKARTA IN
BUILDING CORPORATE IMAGE

Bibliography : 130 pages + 12 books + 8 journals + 4 websites

ABSTRACT

PT. MRT Jakarta as a new public transportation has a vision to be the leading public transportation service provider by building a good and positive image so that the company's vision and mission can be realized. By utilizing Instagram social media, PT.MRT Jakarta can provide information and build communication with the public in order to realize the company's vision and mission.

Supporting theories and concepts in this research are communication, communication strategies, public relations, image, corporate image, social media, social media management and Instagram. The big theories and concepts that researchers use are the stages of the communication strategy put forward by Anwar Arifin and also Corporate Image.

The method used in this research is qualitative research with descriptive qualitative research methods, with primary data collection techniques by conducting in-depth interviews and direct observation and secondary data with literature studies.

The results of this study explain the picture of PT. Jakarta MRT in managing Instagram social media, among others, determine the target audience, compile the message to be conveyed, determine the method to be used and also choose communication media as a means of conducting the communication process. So that from this process a corporate image can be formed from the public towards PT. MRT Jakarta

Keywords: Communication Strategy, Social Media, Instagram, Corporate Image

LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Virly Aprida
NIM : 44216010042
BIDANG STUDI : Public Relations
ALAMAT : Jln. Way Besay No. 5, Tanjung Duren Selatan,
Grogol Petamburan, Jakarta Barat, DKI Jakarta.
11470
NO. HP : 087782430811

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM PT. MRT JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA PERUSAHAAN** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya sudah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 24 Juli 2020





Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

JUDUL : PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PT. MRT JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA
PERUSAHAAN

NAMA : Virly Aprida

NIM : 44216010042

FAKULTAS : Ilmu Komunikasi

BIDANG STUDI : Public Relations



UNIVERSITAS

Jakarta, 27 Juli 2020

MERCU BUANA

Mengetahui,

PEMBIMBING

(Anidhita S.Pd., M.I.Kom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PT. MRT JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA
PERUSAHAAN

NAMA : Virly Aprida

NIM : 44216010043

FAKULTAS : Ilmu Komunikasi

BIDANG STUDI : Public Relations

Jakarta, 24 Juli 2020
Mengetahui,

Ketua Sidang

(Sofia Aunul, M.Si)

UNIVERSITAS

Sofia Aunul

MERCU BUANA

Penguji Ahli

(Ida Anggraini Ananda, M.Si)

(*Ida Anggraini Ananda*)

Pembimbing

(Anindita, S.Pd, M.Ikom)

(*Anindita*)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

JUDUL : PENGELOLAAN KONTEN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PT. MRT JAKARTA DALAM MEMBANGUN CITRA
PERUSAHAAN

NAMA : Virly Aprida

NIM : 44216010042

FAKULTAS : Ilmu Komunikasi


BIDANG STUDI : Public Relations

Jakarta, 27 Juli 2020

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

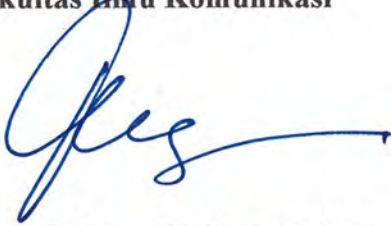
Ketua Bidang Studi Public Relations


(Anidhita S.Pd., M.I.Kom)


(Dr. Elly Yuliawati M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Ponco Budi Sulisty, M.Comm, Ph.D)


(Dr. Farid Hamid, M. Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Segala puji bagi-Nya yang memberikan belas kasih dan kebaikan kepada penulis dapat menyelesaikan tugas akhir penelitian ini sebaik-baiknya dengan judul, “Pengelolaan Konten Media Sosial Instagram PT. MRT Jakarta Dalam Membangun Citra Perusahaan”. Sebagai syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi jurusan Hubungan Masyarakat di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Berbagai proses telah dilalui oleh penulis selama penyelesaian tugas akhir ini. Hal tersebut tidak lepas dari bantuan, dukungan moril, waktu, motivasi serta do’a dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala hormat penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Anindita S.Pd, M.Ikom sebagai dosen pembimbing penulis. Terima kasih atas waktu, bimbingan serta arahannya, sehingga penulis bisa menyusun laporan tugas akhir ini dengan baik dan benar. Terima kasih.
2. Ibu Elly Yulawati, Dr, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bpk. Farid Hamid, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bpk. Ponco Budi Sulistyono, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

5. Kedua orang tua penulis, Bapak Taufik dan Ibu Misnalinda yang selalu menjadi sumber inspirasi, semangat, serta motivasi di setiap langkah hidup penulis untuk mejadi yang terbaik.
6. Kepada 'GirlsSquad' yang menjadi penyemangat dari awal masuk kuliah sampai sekarang, Tasya pembimbing ku, kamala sang motivator, chika dengan wejangannya, cipta dengan kesantaiannya, armeta dengan kedupan drama korea, dan risma dengan keseriusannya.
7. Fio, Fira dan Clara, terima kasih atas semangat dan doanya. Sukses untuk karir kalian.
8. Orange Media Mercu Buana untuk pengalam dan pengetahuan selama kuliah.
9. Keluarga besar Spacestock (HRGA, Finance, Ops) yang mungkin namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga penulis semangat menyelesaikan skripsi ini selama melakukan magang.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu satu yang telah membantu dalam penyusunan laporan skripsi ini. Atas segala doa, semangat, bantuan dan dorongannya, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya,

Penulis sadar akan kekurangan baik dari segi materi dan sistematika penulisan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat lebih menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga penelitian tugas akhir ini alat bermanfaat untuk kepentingan penelitian dan Ilmu pengetahuan di masa yang akan mendatang sesuai dengan fungsinya.

Jakarta, Juli 2020

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	v
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI	vi
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABLE	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	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 Komunikasi	14
2.2.1. Pengertian Komunikasi	14
2.3. Strategi Komunikasi	17

2.3.1.	Rumusan Strategi Komunikasi.....	18
2.4	Public Relations.....	21
2.4.1.	Pengertian Public Relations	21
2.4.2.	Fungsi Public Relations	22
2.5.	Citra	22
2.5.1.	Jenis-Jenis Citra	23
2.6	Citra Perusahaan.....	25
2.6.1.	Pembentukan Citra.....	26
2.7	Media Sosial	28
2.7.1.	Fungsi Media Sosial.....	30
2.7.2.	Pengelolaan Media Sosial	32
2.7.3.	Instagram.....	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1.	Paradigma Penelitian	37
3.2.	Tipe Penelitian.....	38
3.3.	Metode Penelitian.....	38
3.4.	Subyek Penelitian.....	39
3.5.	Teknik Analisis Data	40
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6.1.	Data Primer	42
3.4.2.	Data Sekunder	43
3.7.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	43
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1.	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	45
4.1.1.	Sejarah singkat PT. MRT Jakarta.....	46

4.1.2.	Visi dan Misi PT. MRT Jakarta	47
4.1.3.	Struktur Organisasi PT. MRT Jakarta.....	48
4.1.4.	Logo Perusahaan	49
4.1.5.	Akun Instagram MRT Jakarta.....	50
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Pengelolaan Konten Media Sosial Instagram PT. MRT Jakarta.....	52
4.2.2	Citra Perusahaan PT. MRT Jakarta di Media Sosial Instagram @mrtjakarta	65
4.3	Pembahasan	74
4.3.1	Pengelolaan Konten Media Sosial Instagram PT. MRT Jakarta dengan Tahapan Strategi Komunikasi.....	76
4.3.1.1	Memilih Khalayak Sasaran	77
4.3.1.2.	Menyusun Pesan.....	79
4.3.1.3	Metode Penyampaian Pesan.....	80
4.3.1.4	Pemilihan Media Komunikasi.....	82
4.3.2	Citra Perusahaan PT. MRT Jakarta di Media Sosial Instagram @mrtjakarta	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	KESIMPULAN	87
5.2	SARAN	89
5.2.1	Saran Praktis	89
5.2.2	Saran Akademis	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN.....		94

DAFTAR TABLE

Table 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	14
Table 2 Pengikut Media Sosial MRT Jakarta	56
Table 3 Proses Komunikasi PT. MRT Jakarta	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Profile Instagram @mrtjakarta.....	3
Gambar 2 Konten Instagram @mrtjakarta.....	4
Gambar 3 Model Pembentukan Citra.....	27
Gambar 4. Logo Instagram	34
Gambar 5 Struktural Organisasi PT. MRT Jakarta	48
Gambar 6 Struktural Organisasi PT. MRT Jakarta	49
Gambar 7 Logo MRT Jakarta	49
Gambar 8 Akun Instagram MRT Jakarta.....	51
Gambar 9 Konten Instagram @mrtjakarta.....	58
Gambar 10 Konten Informatif Instagram @mrtjakarta.....	59
Gambar 11 Konten Informatif Instagram @mrtjakarta.....	60
Gambar 12 Konten Informatif Instagram @mrtjakarta.....	67
Gambar 13 Konten Informatif Instagram @mrtjakarta.....	69
Gambar 14 Konten Instagram @mrtjakarta.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	94
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	109
Lampiran 3 Curriculum Vitae	112
Lampiran 4 Dokumentasi Surat Kerahasiaan.....	114

