

**ANALISIS ISI PENGEMASAN PESAN DALAM MEMBENTUK CITRA
PRODUK DAN CITRA LEMBAGA GOJEK MELALUI MEDIA SOSIAL
TIKTOK**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana

Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations*

Disusun Oleh :

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Astrielisa Paulina Librariansi

44219110069

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Astrielisa Paulina Librariani
NIM : 44219110069
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat
Judul : Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk
dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok

Jakarta, 4 Mei 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(M. Taufiq Hidayat, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS ISI PENGEMASAN PESAN DALAM
MEMBENTUK CITRA PRODUK DAN CITRA LEMBAGA
GOJEK MELALUI MEDIA SOSIAL TIKTOK**

Nama : Astrielisa Paulina Librariansi
NIM : 44219110069
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Hubungan Masyarakat


**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta, 4 Mei 2022

Ketua Sidang,
Anindita, S.Pd, M.Ikom


(.....)

Penguji Ahli,
Dr. Irmulan Sati Tomoharjo, M.Si


(.....)

Pembimbing,
M. Taufiq Hidayat, M.Ikom


(.....)




Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR


Judul : Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk
dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok
Nama : Astrielisa Paulina Librariansi
NIM : 44219110069
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 4 Mei 2022
Disetujui dan diterima oleh,


**Ketua Bidang Studi
Hubungan Masyarakat**


(Suryaning Hayati, SE, MM)

Pembimbing


(M. Taufiq Hidayat, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi**


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Astrielisa Paulina Librariani

NIM : 44219110069

Konsentrasi : S-1 *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan Judul Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu pernyataan 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 telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, 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, 6 Mei 2022

Yang membuat pernyataan,


(Astrielisa Paulina Librariani)

Mengetahui,

Pembimbing I

Ketua Bidang Studi


(M. Taufiq Hidayat, M.Ikom)


(Suryaning-Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok”** merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak M. Taufiq Hidayat M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing dalam penyusunan penelitian ini.
2. Ibu Suryaning selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Dr. Elly Yuliyawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
5. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana khususnya Dosen yang mengajar pada bidang studi *Public Relations*.

6. Ayah peneliti yang telah meninggal dunia, Gelar Sarjana ini peneliti persembahkan bagi beliau. Semoga menjadi kebanggaan meskipun tidak dapat menyaksikan secara langsung.
7. Ibu dan Kedua Kakak peneliti yang telah memberikan segala doa dan support bagi saya dari awal perkuliahaan hingga saat proses penelitian ini dilakukan.
8. Serta kepada semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebutkan satu persatu semoga Tuhan membalas kebaikannya.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kata sempurna. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang Ilmu Komunikasi khususnya dan pihak-pihak terkait pada umumnya.



Jakarta, 4 Mei 2022

Peneliti,

Astrielisa Paulina Librariansi



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Astrielisa Paulina Librariani
44219110069

Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok

Jumlah Halaman : 5 Bab 92 Hal + Lampiran

Bibliografi : 29 Buku + 6 Jurnal + 9 Sumber Lain

ABSTRAK

Media Sosial memiliki banyak hal positif yang berguna bagi kalangan anak remaja sampai dewasa baik mempromosikan produk/jasa, berkomunikasi dengan khalayak juga dapat menyampaikan suatu pesan dalam membentuk suatu citra perusahaan. Media Sosial tersebut bermacam-macam seperti *Facebook, Twitter, Tiktok, Whatsapp* dan sebagainya. Penelitian dengan Judul Analisis Isi Pengemasan Pesan dalam Membentuk Citra Produk dan Citra Lembaga Gojek melalui Media Sosial Tiktok bertujuan kategori pesan apa yang disampaikan oleh perusahaan Gojek kepada masyarakat.

Adapun Teori dan Konsep yang digunakan dalam Penelitian ini yaitu Teori *Public Relations, Citra, Pengelolaan Citra, Digital Public Relations, Pengemasan Pesan di Media Sosial dan Media Sosial*. Metode yang digunakan dalam Penelitian adalah Metode Penelitian Kualitatif menggunakan Analisis Isi yang dimana Peneliti menganalisa dan mengumpulkan data melalui media social TikTok @gojekindonesia untuk dapat mengetahui bagaimana perusahaan Gojek menyampaikan pesan kepada khalayak.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Gojek Indonesia telah mengelola citra perusahaannya dengan sangat baik dalam memberikan fasilitas, layanan maupun promo yang menarik kepada pelanggannya. Hasil akhir dari Penelitian ini diharapkan mampu menjadi suatu bahan evaluasi bagi Gojek Indonesia dan juga referensi bagi perusahaan lainnya.

Kata Kunci : *Public Relations, Citra, Digital Public Relations, Pengemasan Pesan di Media Sosial, Media Sosial*



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Astrielisa Paulina Librariani
44219110069

Name : Astrielisa Paulina Librariani
Student ID : 44219110069
Faculty : Ilmu Komunikasi
Study Program : Public Relations
Title : Content Analysis of Message Packaging in Shaping
Product Image and Image of Gojek Institutions through Tiktok Social Media
Biography :

ABSTRACT

Social Media has many positive things that are useful for teenagers to adults, both promoting products/services, communicating with audiences can also convey a message in forming a corporate image. There are various types of social media such as Facebook, Twitter, Tiktok, Whatsapp and so on. The research entitled Content Analysis of Message Packaging in Shaping the Product Image and Image of the Gojek Institution through Tiktok Social Media aims at what categories of messages the Gojek company conveys to the public.

The theories and concepts used in this research are Public Relations, Image, Image Management, Digital Public Relations, Message Packaging in Social Media and Social Media. The method used in this study is a qualitative research method using content analysis in which the researcher analyzes and collects data through social media TikTok @gojekindonesia to find out how the Gojek company conveys messages to the public.

Based on the results of the research, it shows that Gojek Indonesia has managed its corporate image very well in providing attractive facilities, services and promos to its customers. The final result of this research is expected to be an evaluation material for Gojek Indonesia and also a reference for other companies.

Keywords: Public Relations, Image, Digital Public Relations, Message Packaging on Social Media, Social Media

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teoritis.....	24
2.2.1. <i>Public Relations</i>	24
2.2.3. Pengelolaan Citra.....	29
2.2.2. Citra	31
2.2.4. <i>Digital Public Relation</i>	33
2.2.5. Media Sosial	34
2.2.5.1. Klasifikasi Media Sosial.....	36
2.2.5.2. Karakteristik Media Sosial	39
2.2.5.3. Manfaat Media Sosial.....	41
2.2.6. Pengemasan Pesan di Media Sosial.....	44

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Paradigma Penelitian	46
3.2 Metodologi Penelitian.....	47
3.3 Unit Analisis	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	51
3.5 Teknik Analisis Data	52
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum	56
4.1.1 Tentang Perusahaan	56
4.2 Hasil Penelitian.....	57
4.2.2 Profile Akun TikTok @gojekindonesia.....	58
4.3 Temuan Penelitian	62
4.4 Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
5.2.1 Saran Akademik	70
5.2.2 Saran Praktis	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Akun Resmi @gojekindonesia.....	2
Gambar 1.2 Laman https://social.go-jek.com/	3
Gambar 1.3 Konten TikTok @gojekindonesia	8
Gambar 1.4 Tahap / Proses Analisis Isi	54
Gambar 1.5 Konten TikTok @gojekindonesia	64
Gambar 1.6 Konten TikTok @gojekindonesia	65
Gambar 1.7 Akun TikTok @gojekindonesia.....	67



DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jurnal Penelitian.....	15
----------------------------------	----

