



**PENAMPINGAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DALAM  
MEMAKSIMALKAN *ENGAGEMENT* TERHADAP *FOLLOWERS* PADA  
AKUN INSTAGRAM UMKM CHIPS TOPZ**

TUGAS AKHIR PEDULI NEGERI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)  
Komunikasi Bidang Studi Digital Communication

Disusun oleh:  
UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Moraina Aulia Mawarda

44518010033

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Moraina Aulia Mawarda  
NIM : 44518010033  
Bidang Studi : *Digital Communication*  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir Peduli Negeri berjudul Pendampingan Pengelolaan Media Sosial Dalam Memaksimalkan *Engagement Terhadap Followers* Pada Akun Instagram UMKM Chips Topz adalah murni hasil tugas akhir yang telah saya tulis dan lakukan untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir atau Skripsi yang sudah ada, baik yang sudah di publikasi maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan-kutipan yang sumber informasi tersebut telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Jika saya terbukti 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 Tugas Akhir dari awal.

Jakarta, 28 Juli 2022  
Yang membuat Pernyataan



Moraina Aulia Mawarda

Mengetahui,

Pembimbing I



A. Judhie Setiawan

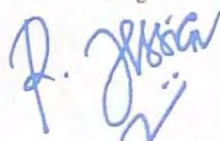
(A. Judhie Setiawan, SE.,M.Si)

Pembimbing II



(Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom)

Ketua Bidang Studi,



(Rika Yessica Rahma, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Moraina Aulia Mawarda  
NIM : 44518010033  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Digital Communication*  
Judul : Pendampingan Pengelolaan Media Sosial Dalam Memaksimalkan *Engagement* Terhadap *Followers* Akun Instagram UMKM Chips Topz

Jakarta, 28 Juli 2022

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II

A. Judhie Setiawan

(A. Judhie Setiawan, SE.,M.Si)

(Siti Muslichatul Mahmudah., M.IKom)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR

Nama : Moraina Aulia Mawarda  
NIM : 44518010033  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : *Digital Communication*  
Judul : Pendampingan Pengelolaan Media Sosial Dalam Memaksimalkan *Engagement* terhadap *followers* akun Instagram UMKM Chips Topz

Jakarta, 28 Juli 2021

Ketua Sidang : Rika Yessica Rahma, M.Ikom (.....)

Penguji Ahli : Dewi Sad T, M.Ikom (.....)

Pembimbing I : A. Judhie Setiawan, SE.,M.Si (.....)

Pembimbing II : Siti Muslichatul Mahmudah M.Ikom (.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Moraina Aulia Mawarda

NIM 44518010033

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Digital Communication*

Judul : Pendampingan Pendampingan Pengelolaan Media Sosial Dalam Memaksimalkan *Engagement* terhadap *followers* akun Instagram UMKM Chips Topz

Jakarta, 28 Juli 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Dosen Pembimbing I



A. Judhie Setiawan

(A. Judhie Setiawan, SE.,M.Si)

Dosen Pembimbing II



(Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom)

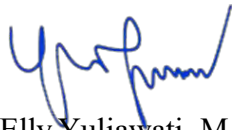
MERCU BUANA

Ketua Bidang Studi  
*Digital Communication*



(Rika Yessica Rahma, M.Ikom)

Dekan Fakultas  
Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah segala puji saya ucapkan kepada Allah SWT, karena tidak hentinya melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada para hamba-Nya. Atas seizin-Nya pula untuk menyelesaikan laporan Tugas Akhir Peduli Negeri ini yang berjudul “**PENDAMPINGAN PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DALAM MEMAKSIMALKAN *ENGAGEMENT* TERHADAP *FOLLOWERS* PADA AKUN INSTAGRAM UMKM CHIPS TOPZ**” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Jurusan *Digital Communication* Universitas Mercu Buana.

Pendamping mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada setiap pihak-pihak yang telah mendukung baik berupa kritik, hingga saran serta membantu pendamping selama proses penyelesaian tugas akhir ini hingga selesainya laporan ini. Ucapan terima kasih pendamping sampaikan pada :

1. **Bapak A. Judhie Setiawan, SE.,M.Si** selaku dosen pembimbing I dan **Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, M.Ikom** selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan memberikan arahan selama penyusunan laporan Tugas Akhir Peduli Negeri.
2. **Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si** selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. **Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. **Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.si** selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. **Ibu Rika Yessica Rahma, M.Ikom** selaku ketua bidang studi *Digital Communication* yang sudah memberikan arahan, nasihat, serta solusi pada setiap masalah.
6. **Ibu Mardhiyyah, M.Ikom** selaku Sekretaris Bidang Studi *Digital Communication* Universitas Mercu Buana dan juga Dosen Tugas Akhir semester 7 yang sudah memberikan semangat, arahan, saran serta masukan selama kegiatan belajar mata kuliah Tugas Akhir berlangsung.

7. **Ibu Yuni Tresnawati, M.I.Kom** selaku dosen mata kuliah Tugas Akhir Semester 8 yang sudah memberikan semangat, arahan, saran dan masukan selama kegiatan belajar mata kuliah Tugas Akhir berlangsung.
8. **Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta**, terima kasih atas ilmu yang sangat berharga, serta terima kasih atas segala dukungan dan motivasi untuk pendamping menuju sarjana.
9. **Bapak Sukadi, SE,MM** selaku Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
10. **Seluruh Staf Tata Usaha (TU) Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana** yang telah memberikan banyak bantuan dan kerjasama dalam pemenuhan dokumen atau surat – surat yang dibutuhkan pendamping untuk laporan tugas akhir peduli negeri.
11. **Bapak Bambang Purwanto, M.Ikom** selaku Koordinator Laboratorium Universitas Mercu Buana Jakarta.
12. **Keluarga Pendamping**, terima kasih untuk Ibu, bapak, adik dan keluarga yang selalu sabar dan mendoakan pendamping untuk supaya tetap semangat.
13. **Bapak Rendy Iskandar dan Ibu Ratih Purnamasari** selaku pemilik UMKM Chips Topz, pendamping dan tim sangat berterima kasih telah bersedia untuk bekerjasama dalam kegiatan pendampingan tugas akhir peduli negeri ini.
14. Teman-teman dari tim TAPN UMKM Chips Topz yang berjuang bersama pendamping yaitu Serena Putri dan Namira Anastasya, terima kasih sudah ingin berjuang bersama sampai pencapaian terakhir dan membuat tim ini selalu semangat. Betapa senangnya pendamping memiliki kerjasama tim dengan mereka.
15. Fauzan Azim untuk segala support dan selalu memberikan banyak hal untuk mendukung pendamping.
16. Terimakasih kepada Adinda Putri, Indah Melina, dan juga Lyvia Fitra yang telah memberi banyak dukungan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Terimakasih untuk sahabat pendamping dan tim yaitu Ardiyasa Noviansah dan Raini Rahmi yang berada di jurusan yang sama karena telah memberi

banyak bantuan, nasehat, serta saran disaat sedang kesulitan mengerjakan tugas akhir ini.

18. Terimakasih kepada Rabani Azizah, Syifa Aulia dan juga Assyifa Sholeha yang sudah banyak memberi pendamping semangat mengerjakan apapun itu dan memberi bantuan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
19. Seluruh mahasiswa/i Digicomm 2018 yang tidak dapat pendamping sebutkan satu persatu, terima kasih telah memberi masukan, saran, dan nasihat kepada pendamping dan tim dalam kegiatan ataupun laporan tugas akhir peduli negeri ini.
20. Terimakasih untuk Kak Selsya dan Kak Khairun beserta kaka tingkat digicom lainnya yang telah banyak memberikan saran dan berbagi ilmu serta pengalamannya sehingga membantu pendamping selama penyusunan Tugas Akhir ini.
21. Terimakasih untuk diri saya sendiri, yang sudah berjuang dan bertahan sampai pada titik terakhir pengerjaan tugas akhir ini. Terimakasih atas segalanya yang sudah dilewati karena telah sampai pada titik ini yaitu mengerjakan skripsi. Saya bangga kepada diri saya sendiri!

Pendamping menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan ilmu dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun akan pendamping terima dengan senang hati. Pendamping berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

**Moraina Aulia Mawarda**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Analisis Situasi.....	1
1.2    Permasalahan Mitra .....	13
1.3    Solusi Permasalahan Mitra.....	13
1.4    Tujuan .....	15
1.5    Target Luaran .....	15
1.5    Signifikan Proyek.....	15
1.5.1    Manfaat Akademis.....	15
1.5.2    Manfaat Praktis.....	16
1.5.3    Manfaat Sosial.....	16
<b>BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT SASARAN .....</b>	<b>17</b>
2.1    Demografis UMKM .....	17
2.2    Profil Usaha .....	19
2.3 <i>Brand Positioning</i> .....	19
2.4    Sumber Daya dan Bahan Baku.....	21
2.5    Khalayak Sasaran .....	21
2.5.1    Mitra.....	21
2.5.2    Target Market .....	22
2.5.3    Target Audiens .....	22
2.5.4    Segmentasi Demografi dalam Menemukan Khalayak Sasaran .....	22
2.5.5    Segmentasi Geografi .....	22
2.5.6    Peluang Usaha .....	23

3.1	<b>Komunikasi Digital</b> .....	24
3.2	<i>Digital Marketing</i> .....	25
3.3	<i>Social Media Marketing (Pemasaran Media Sosial)</i> .....	25
3.3.1	<i>Tujuan Social Media Marketing</i> .....	26
3.3.2	<i>Manfaat Social Media Marketing</i> .....	27
3.3.3	<i>Strategi Pengelolaan Social Media Marketing</i> .....	28
3.4	<i>The Circullar Model of Some</i> by Regina Luttrell.....	31
3.5	<b>Pengelolaan Media Sosial Instagram</b> .....	34
3.6	<i>Peran Social Media Specialist</i> .....	35
3.7	<b>Media Baru</b> .....	35
3.8	<b>Media Sosial</b> .....	36
3.9	<b>Instagram</b> .....	37
3.9.1	<b>Fitur-fitur Instagram</b> .....	38
3.9.2	<b>Manfaat Instagram</b> .....	40
3.10	<b>Instagram Bisnis</b> .....	40
3.10.1	<i>Instagram Insight</i> .....	41
3.11	<i>Engagement</i> .....	42
3.11.1	<i>Engagement Rate (Pengukuran Pencapaian Media Sosial)</i> .....	43
3.12	<b>Evaluasi Media Sosial</b> .....	45
3.12.1	<b>Pengertian Evaluasi</b> .....	45
3.12.2	<b>Tujuan Evaluasi</b> .....	46
3.12.3	<b>Metode Evaluasi</b> .....	46
3.13	<b>UMKM</b> .....	49
<b>BAB IV METODE PELAKSANAAN</b> .....		50
4.1	<b>Teknik atau Tata Cara Pelaksanaan Alur Kerja</b> .....	51
4.1.1	<b>Observasi</b> .....	52
4.1.2	<b>Wawancara Online</b> .....	52
4.1.3	<b>Diskusi</b> .....	52
4.1.4	<b>Konsultasi</b> .....	52
4.1.5	<b>Simulasi</b> .....	53
4.2	<b>Tahapan Kegiatan</b> .....	53
4.2.1	<b>Perencanaan</b> .....	53
4.2.2	<b>Pengelolaan</b> .....	53

4.2.3	Pelatihan .....	54
4.2.4	Pendampingan.....	54
4.2.5	Masa Lepas pendampingan.....	55
4.2.6	Evaluasi.....	55
4.3	Tahapan Kerja <i>Social Media Specialist</i> .....	56
4.4	Teknik Komunikasi.....	59
4.5	Bentuk-bentuk Kegiatan Dalam Mencapai Tujuan Kegiatan.....	59
4.6	Anggaran.....	62
4.7	Jadwal Kegiatan .....	63
4.7.1	Rancangan Kegiatan Publikasi Konten .....	65
4.7.2	Rancangan Kegiatan Workshop dan Pelatihan.....	67
4.7.3	Rancangan Kegiatan Pendampingan .....	68
4.7.4	Rancangan Kegiatan Evaluasi dan Perhitungan.....	68
4.8	Rencana Publikasi Luaran .....	69
<b>BAB V HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERHASILAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Teknik Komunikasi.....	71
5.2	Gambaran tahap-tahapan Pelaksanaan .....	72
5.3	Hasil Kegiatan dan Partisipasi Peserta .....	79
5.3.1	Hasil dari Kegiatan TAPN.....	79
5.3.3	Hasil dari Evaluasi Akhir .....	96
5.4	Analisis Kegiatan, Kendala dan Potensi Keberlanjutan .....	107
5.4.1	Analisis Kegiatan.....	107
5.4.2	Kendala yang Dihadapi .....	115
5.4.3	Potensi Berkelanjutan.....	116
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>119</b>
6.1	Kesimpulan.....	119
6.2	Saran .....	120
6.2.1	Saran Akademis .....	120
6.2.2	Saran Praktis .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>121</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>		<b>129</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Hootsuite 2021 .....	4
Gambar 1.2 Instagram UMKM Chips Topz.....	9
Gambar 2.1 Packaging Kripik Chips Topz .....	17
Gambar 2.2 Logo Chips Topz.....	18
Gambar 2.3 Proses Penggorengan Kripik Chips Topz.....	18
Gambar 3.1 Social Media Marketing Process.....	29
Gambar 3.2 Instagram Engagement Rate .....	43
Gambar 4.1 Alur Kerja Tim Penyusun TAPN Chips Topz.....	51
Gambar 5.1 <i>Zoom Meeting</i> bersama mitra .....	72
Gambar 5.2 Pengelolaan Instagram oleh pendamping.....	73
Gambar 5.3 Mini workshop bersama mitra.....	74
Gambar 5.4 Mini workshop bersama mitra.....	74
Gambar 5.5 Pelatihan bersama mitra .....	74
Gambar 5.6 Chat <i>WhatsApp Group</i> bersama mitra .....	76
Gambar 5.7 Tahap Masa Lepas Pendampingan bersama mitra .....	77
Gambar 5.8 Insight <i>Influencer</i> dari Instagram @putriauliabs.....	80
Gambar 5.9 Insight <i>Influencer</i> dari Instagram @gitavirga .....	80
Gambar 5.10 Insight <i>Influencer</i> dari Instagram @ardiyasanov .....	81
Gambar 5.11 Jadwal Postingan Per-minggu.....	83
Gambar 5.12 <i>Caption, Hastag</i> dan juga komentar .....	84
Gambar 5.13 Membuat pengumuman untuk interaksi .....	85

Gambar 5.14 Chat melalui <i>direct message</i> Instagram .....	85
Gambar 5.15 Rumus <i>Engagement Rate Post</i> .....	86
Gambar 5.16 Pengelolaan Instagram Chips Topz.....	87
Gambar 5.17 Masa Lepas Pendampingan.....	87
Gambar 5.18 Feedback berupa komentar .....	88
Gambar 5.19 Fitur Instagram Story .....	90
Gambar 5.20 Pemasangan Iklan Di Instagram @umkm.tangsel.....	91
Gambar 5.21 Pemasangan Iklan Di Instagram @umkm.tangsel.....	91
Gambar 5.22 Media Partner Instagram @infoumkm.id .....	92
Gambar 5.23 Media Partner Instagram @orangemagz .....	93
Gambar 5.24 Publikasi Media Akuratnews .....	93
Gambar 5.25 Publikasi Media Kompasiana .....	94
Gambar 5.26 Media Partner web Orange Magazine .....	94
Gambar 5.27 Publikasi Media Kumparan.....	95
Gambar 5.28 <i>Zoom Meeting</i> wawancara bersama mitra .....	100
Gambar 5.29 Instagram komunitas online @sahabat_umkm.....	117
Gambar 5.30 Instagram komunitas online @ukmnation.....	117

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Tahapan Kerja <i>Socia Media Specialist</i> .....	51
Tabel 4.2 Indikator Keberhasilan Wawancara pada mitra .....	61
Tabel 4.3 Tabel keberhasilan pada mitra .....	61
Tabel 4.4 Anggaran Pemasukan.....	62
Tabel 4.5 Anggaran Pengeluaran .....	62
Tabel 4.6 Anggaran Pengeluaran Acara.....	62
Tabel 4.7 Anggaran Pengeluaran Publikasi Luaran.....	63
Tabel 4.8 Anggaran Pengeluaran Evaluasi.....	63
Tabel 4.9 Anggaran Pengeluaran Marketing.....	63
Tabel 4.10 Jadwal Kegiatan Maret 2021 sampai Agustus 2021 .....	63
Tabel 4.11 Jadwal Kegiatan September 2021 sampai Desember 2021 .....	64
Tabel 4.12 Jadwal Kegiatan Januari 2022.....	65
Tabel 4.13 Jadwal publikasi konten .....	66
Tabel 4.14 Tabel kegiatan <i>workshop</i> dan pelatihan .....	67
Tabel 4.15 Jadwal kegiatan posting dalam pendampingan .....	68
Tabel 4.16 <i>Rumus Engagement Rate Post</i> .....	69
Tabel 4.17 Publikasi Luaran.....	69
Tabel 5.1 Tabel analisis kegiatan.....	107