



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGELOLAAN AKUN MEDIA INSTAGRAM OLEH DIVISI
MARKETING COMMUNICATION UNTUK MENGKOMUNIKASIKAN
PEMASARAN ONLINE PERUSAHAAN PT.CNI (Citra Nusa Insan
Cemerlang)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Srata 1 (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Disusun Oleh:
PUTRI ADE HERLINA

44215120075

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Putri Ade Herlina

Nim : 44215120075

Bidang Studi : Public Relation

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Pengelolaan Akun Media Instagram Oleh Divisi Marketing- Communication Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran Online Perusahaan PT.CNI (Citra Nusa Insan Cemerlang)**. 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 telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bilâ nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 9 Agustus 2022



(Putri Ade Herlina)

Mengetahui ,

Pembimbing

(Dr. Heri Budiarto. M,Si)

Ketua Bidang Studi

(Suryaning Hayati, SE , MM, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengelolaan Akun Media Instagram Oleh Divisi Marketing
Communication Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran
Online Perusahaan PT.CNI (Citra Nusa Insan Cemerlang)

Nama : Putri Ade Herlina

Nim : 44215120075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 9 Agustus 2022

Mengetahui

Pembimbing,

(Dr. Heri Budianto. M,Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul :Pengelolaan Akun Media Instagram Oleh Divisi Marketing
Communication Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran
Online Perusahaan PT.CNI (Citra Nusa Insan Cemerlang)

Nama : Putri Ade Herlina

Nim : 44215120075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, 9 Agustus 2022

Ketua Sidang,

Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed

(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si

(.....)

Pembimbing,

Dr. Heri Budianto. M,Si

(.....)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengelolaan Akun Media Instagram Oleh Divisi Marketing
Communication Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran
Online Perusahaan PT. CNI (Citra Nusa Insan Cemerlang)

Nama : Putri Ade Herlina

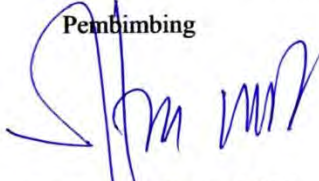
Nim : 44215120075

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 9 Agustus 2022


Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Dr. Heri Budiarto, M.Si)

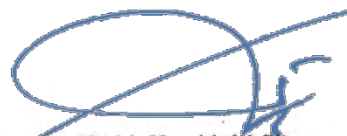
Ketua Bidang Studi Public Relation

(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Heri Budiarto, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan juga telah mencurahkan perhatian dan waktunya yang demikian banyak dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi;
4. Ibu Suryaning Hayati, SE. MM, M.Ikom sebagai Ketua Bidang Studi Public Relation.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada peneliti
6. Kedua orang tua saya Ibu Nurhayati & Bapak Suparman selaku orang tua yang telah memberikan semangat, doa, materi maupun moril sehingga penulisan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Teruntuk Robby Aulia Hidayat selaku teman dekat yang telah memberikan dukungan atas segala bentuk perhatian, pengertian, kesabaran, serta semangat yang tak pernah putus diberikan kepada peneliti.
8. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantuk penyelesaian skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan saya yang selalu bersama dari awal semester 1 hingga sekarang yang telah banyak memberikan motivasi dan warna baru dalam kehidupan saya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungannya sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Dalam penulisan laporan ini peneliti telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia. Sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.



Jakarta, Agustus 2022

Peneliti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Putri Ade Herlina

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii

BAB I : PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teoretis.....	23
2.2.1 Komunikasi Organisasi	23
2.2.2 Public Relations	27
2.2.3 Komunikasi	35

2.2.4 Komunikasi Pemasaran.....	42
2.2.5 New Media	49
2.2.6 Media Sosial	53
2.2.7 Instagram	57

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	65
3.2 Metode Penelitian	66
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	67
3.4 Teknik Pengumpulan Data	70
3.4.1 Data Primer	70
3.4.2 Data Sekunder	73
3.5 Teknik Analisis Data	73
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	77

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	81
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan.....	82
4.1.2 VISI dan MISI Perusahaan.....	84
4.1.3 Struktur Organisasi.....	85
4.2 Hasil Penelitian.....	86
4.2.1 Pengelolaan Komunikasi Pemasaran Yang Terbentuk di Dalam PT.CNI.....	90
4.2.2 Strategi Komunikasi Pemasaran Yang Terbentuk di Dalam PT.CNI Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran Online...93	

4.2.3 Media Yang Digunakan Oleh PT.CNI Dalam Mengkomunikasikan Pemasaran Online.....	97
4.3 Pembahasan.....	105
4.3.1 Advertising.....	105
4.3.2 Sales Promotion.....	108
4.3.3 Public Relations and Publicity	109
4.3.4 Personal Selling.....	111
4.3.6 Direct Marketing.....	112
4.4 Model Pengelolaan Akun Media Instagram oleh Divisi Marketing Communication Untuk Mengkomunikasikan Pemasaran Online Perusahaan PT.CNI.....	112
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	114
5.2 Saran.....	117
5.2.1 Saran Akademis.....	117
5.2.2 Saran Praktis.....	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	122
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	150

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
--------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data We Are Social Most-Used Social Media Platforms pada tahun 2020 dengan angka mencapai 79%	4
Gambar 1.2	Komentar Publik Terkait Pemasaran Online Yang Dilakukan Oleh Humas Melalui Media Instagram	7
Gambar 4.1	Profil Instagram CNI Indonesia	84
Gambar 4.1.1	Struktur Organisasi.....	86

