



Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Brand Image
(Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros)

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata
1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi *Public Relations* Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

PUTRI STEVIA ARIETA

44218010004

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Putri Stevia Arieta
44218010004

Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penggambaran mengenai pengelolaan *social media* Instagram dalam membangun citra merek yang dilaksanakan oleh akun Instagram @Queenaros. Queenaros merupakan salah satu lokal brand yang menyediakan berbagai macam pakaian muslim wanita yang memanfaatkan Instagram sebagai salah satu media sosial berbasis online dalam menjalankan penjualan maupun pembelian yang dikenal dengan *online shop*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan juga teknik studi literatur. Informan utama atau *key informant* dalam penelitian ini merupakan pihak dari Queenaros yaitu owner dan juga public relationsnya.

Hasil penelitian didapatkan bahwa pengelolaan *social media* instagram oleh @Queenaros bertujuan dalam mengembangkan citra merk saat memberikan informasi kepada calon customer mengenai brand lokal pakaian muslim. Terdapat beberapa empat cara yang digunakan oleh @Queenaros dalam pengelolaan media sosial, diantaranya adalah context, Communication, Collaboration, dan Connection.

Kata Kunci : Pengelolaan Media Sosial, brand image.

Mercu Buana University
Faculty of Communication
Public Relations Studies
Putri Stevia Arieta
44218010004

Instagram Social Media Management in Building Brand Image (Descriptive Qualitative Study on Instagram Accounts @Queenaros)

ABSTRACT

This study aims to provide a description of instagram social media management in building a brand image carried out by the Instagram account @Queenaros. Queenaros is one of the local brands that provides a variety of Muslim women's clothing that uses Instagram as one of the online-based social media in carrying out sales and purchases known as online shops.

This research uses qualitative research methods with a descriptive study approach. Data collection techniques are carried out using interview techniques and also literature study techniques. The main informant or key inform in this investigation is a party from Queenaros, namely the owner and also the public relations.

The results of the study found that the management of Instagram social media by @Queenaros aims to develop a brand image when providing information to potential customers about local brands of Muslim clothing. There are several four ways used by @Queenaros in managing social media, including context, Communication, Collaboration, and Connection.

Keywords: Social Media Management, brand image.

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putri Stevia Arieta
NIM : 44218010004
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros) 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. 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, 29 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

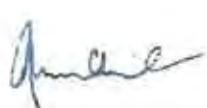


(Putri Stevia A)

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi



(Gufroni Sakaril, Drs. M.M)



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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Putri Stevia Arieta
NIM : 44218010004
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros)

Jakarta, 29 Agustus 2022

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
[Handwritten signature]

(Gufroni Sakaril, Drs. MM)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Putri Stevia Arieta
NIM : 44218010004
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Membangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros)

Jakarta, 29 Agustus 2022



Ketua Sidang : (Dr. Irmulansati T. M.Si)

MERCU BUANA



Penguji Ahli :

(Dicky Andika, M.Si)



Pembimbing :

(Gufroni Sakaril, Drs. MM.)

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam
Membangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif
Pada Akun Instagram @Queenaros)

Nama : Putri Stevia Arieta
NIM : 44218010004
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 Agustus 2022

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA Pembimbing
Ketua Bidang Studi Public Relations

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

(Gufroni Sakaril, Drs. MM)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

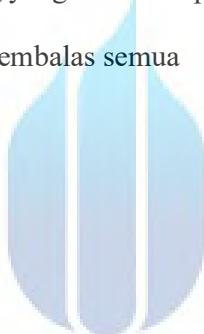
Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan berkatNya kepada peneliti sehingga peneliti mampu menyelesaikan Proposal ini yang berjudul : “Pengelolaan Media Sosial Instagram DalamMembangun Brand Image (Studi Kualitatif Deskriptif Pada Akun Instagram @Queenaros)”

Adapun tujuan penulisan Proposal ini adalah untuk memenuhi salah satu mata kuliah Metode Penelitian Kualitatif. Dalam proses penyelesaian Proposal ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan berharga dari beberapa pihak. Pada kesempatan ini, dari lubuk hati yang paling dalam peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ungkapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Universitas Mercu Buana
2. Ibu Suryaning Hayati, M.Ikom, selaku Ketua bidang studi Publik Relationship
3. Bapak Gufroni Sakaril, M.MselakuDosen Pembimbing tugas akhir saya yang telah membimbing saya dengan sabar dan sepenuh hati
4. Segenap dosen dan seluruh staf akademik yang selalu membantu dalam memberikan fasilitas, ilmu, serta pendidikan pada peneliti hingga dapat menunjang dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada pihak onlineshop Queenaros terutama ka Anggun selaku owner yang telah memberikan kesempatan bagi peneliti untuk dapat melangsungkan penelitian dan memperoleh data.
6. Orang Tua yang telah banyak memberikan dukungan baik moril maupun materiil, terimakasih atas doa, dukungan, kasih sayang serta pengertiannya yang

telah diberikan kepada peneliti.

7. Teman-teman seperjuangan dari jurusan Public Relations
8. Untuk Sella, Anggi, Bella, Dio, serta teman teman dari organisasi RMB (Radio Mercu Buana) terimakasih telah menjadi sahabat terbaik bagi peneliti yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, serta doa hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi yang yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua



Jakarta, 5 Maret 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR	v
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	10
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Akademis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
1.4.3 Manfaat Sosial	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Deskripsi Penelitian Terdahulu	12
2.1.2 Tabel Penelitian Terdahulu	15
2.2. Public Relations	17
2.2.1 Pengertian Public Relations	17
2.2.2 Fungsi Public Relations	18
2.3 Manajemen Public Relations	19
2.3.1 Manajemen Public Relations	19
2.3.2 Fungsi Manajemen Public Relations	21
2.4 Brand Image atau Citra Produk	22
2.4.1 Konsep Brand Image atau Citra Merk	22

2.4.2 Faktor Brand Image.....	24
2.5 New Media atau Media Baru.....	25
2.5.1 Media Sosial Instagram	25
2.5.1.1 Media Sosial.....	25
2.5.1.2 Pengelolaan Media Sosial	27
2.5.1.3 Instagram.....	28
2.6 Kerangka Berfikir	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Paradigma Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Subjek dan Objek Penelitian.....	33
3.4.1 Subjek.....	33
3.4.2 Objek	33
3.5 Informan Penelitian	33
3.5 Teknik Analisis Data	35
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Singkat Queen Aros	37
4.1.2 Visi Misi Queen Aros	39
4.1.4 Pengelolaan Media Sosial Queenaros	39
4.2 Hasil Penelitian.....	41
4.3 Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel I. Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3. Tabel karakteristik informan.....	35



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Statistik Akun Instagram @Queenaros	2
Gambar 2. Logo Brand Queenaros (Diunggah pada 19 April 2021).....	3
Gambar 3. Data Statistik Media Sosial Terpopuler. (Diakses pada 15 Mei 2021)..	6
Gambar 4. Data Statistik Khalayak Media Sosial (Diakses pada 15 mei 2021)....	8
Gambar 5. Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 6. Postingan @Queenaros	43
Gambar 7. Snap IG @Queenaros.....	44
Gambar 8. Postingan Produk @Queenaros.....	44
Gambar 9. Interaksi antara follower dengan @Queenaros	45

