



**STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM
PENGELOLAAN BRANDING PERUSAHAAN UNTUK
MENINGKATKAN CITRA**

(Studi Kasus: Media Sosial Instagram pada Tahun 2021)

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:
Elvira Aprilini Fikar

44218210045

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM PENGELOLAAN
BRANDING PERUSAHAAN UNTUK MENINGKATKAN
CITRA (Studi Kasus: Media Sosial pada Tahun 2021)

Nama : Elvira Aprilini Fikar

NIM : 44218210045

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Januari 2022

Mengetahui,

Pembimbing



(M. Gunawan, S.E, M.Ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM PENGELOLAAN
BRANDING PERUSAHAAN UNTUK MENINGKATKAN
CITRA (Studi Kasus: Media Sosial Instagram pada tahun 2021)

Nama : Elvira Aprilini Fikar

NIM : 44218210045

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2022

Ketua Sidang,

Dicky Andika, S.Sos., M.Si



(.....)

Penguji Ahli,

Nur Intan Pangesti Subrianto, S.Ikom, M.Ikom



(.....)

Pembimbing,

M. Gunawan, S.E, M.Ikom



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM PENGELOLAAN
BRANDING PERUSAHAAN UNTUK MENINGKATKAN
CITRA (Studi Kasus: Media Sosial Instagram pada tahun 2021)
Nama : Elvira Aprilini Fikar
NIM : 44218210045
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 25 Januari 2022
Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM)



(M. Gunawan, S.E, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA



LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elvira Aprilini Fikar

NIM : 44218210045

Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM PENGELOLAAN BRANDING PERUSAHAAN UNTUK MENINGKATKAN CITRA (Studi Kasus: Media Sosial Instagram pada tahun 2021). 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 sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan Tindakan plagiarism, maka saya akan bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan Kembali semua skripsi dari awal.

Jakarta, 25 Januari 2022



(Elvira Aprilini Fikar)

Pembimbing

(M.Gunawan, S.E, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., M

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, serta karunia yang melimpah, sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ilmiah ini.

Adapun tujuan dari penelitian ilmiah ini adalah untuk memenuhi syarat mencapai gelar sarjana pada jurusan *Public Relations*, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Adapun judul penelitian ilmiah ini adalah “STRATEGI HUMAS CHATAT.ID DALAM PENGELOLAAN BRANDING PERUSAHAAN UNTUK MENINGKATKAN CITRA (Studi Kasus: Media Sosial Instagram pada Tahun 2021)” dan juga bertujuan untuk menambah wawasan saya tentang perusahaan dan aplikasi baru Chatat.id.

Walaupun banyak kesulitan yang harus saya hadapi ketika menyusun Penelitian Ilmiah ini, namun berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, akhirnya tugas ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu saya mengucapkan terima kasih, kepada:

1. M. Gunawan, S.E, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing saya dalam menyelesaikan karya Penelitian Ilmiah ini
2. Prof. Dr. Ngadino Surip selaku Rektor, Universitas Mercu Buana (UMB)
3. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas, Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana (UMB)
4. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana (UMB)
5. Tri Diah Cahyowati, Dra, M, Si selaku Sekprodi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana (UMB)
6. Mama dan Bapak yang selalu mendukung secara moril dan materil, terutama dukungan doa
7. Zihan Pelu, Gunita Nindya, Energia Syahalam, Shabrina Baby, Athalia Salsabila selaku sahabat saya, yang senantiasa mendukung saya

8. Bryan Christ Lumakso, Grandy Prajayakti, Trisa Chaetalastri, Zihan Pelu, yang telah bersedia saya wawancarai mendalam untuk melengkapi penelitian saya
9. Trisa Chaetalastri, Michael Fernando, Faizal Rachim, Anggoro Anwar selaku rekan kerja yang selalu mendukung saya, dan membantu untuk memberikan informasi tentang perusahaan yang sedang saya teliti
10. Winda Rizki Fikar, Winda Rizki Fikar, Hario Pamungkas selaku kakak kandung dan kakak ipar yang selalu mendukung saya, baik dalam dukungan moril maupun materil
11. Seluruh dosen S1 Ilmu Komunikasi yang telah bersedia berbagi ilmu dalam perkuliahan
12. Tidak lupa juga untuk teman-teman Public Relations 2018

Akhir kata, hanya kepada Tuhan saja lah segalanya dikembalikan dan saya tentu menyadari bahwa penulisan ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan didalamnya. Untuk itu, saya mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun, supaya penulisan ilmiah ini nantinya dapat menjadi penulisan ilmiah yang lebih baik lagi. Kemudian apabila terdapat banyak kesalahan pada penulisan ilmiah ini saya mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Jakarta, September 2021



Elvira Aprilini Fikar

DAFTAR ISI

LEMBAR HALAMAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis / Akademis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.4.3 Manfaat Sosial	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9

2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Hubungan Masyarakat	14
2.2.2 Bagian dan Fungsi Hubungan Masyarakat	15
2.2.3 Strategi Hubungan Masyarakat	19
2.2.4 Customer Relationship Management	22
2.2.5 Citra	23
2.2.6 Media Sosial	27
2.2.7 Instagram	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Paradigma Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Subjek Penelitian	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5 Teknik Analisa Data	35
3.6 Teknik Keabsahan Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Gambaran Umum Chatat.id	39
4.1.1 Sejarah Chatat.id	40
4.1.2 Struktur Organisasi Hubungan Masyarakat dan Marketing Media Sosial di Chatat.id	42
4.1.3 Visi dan Misi Chatat.id	42

4.1.4 Fungsi dan Tugas Hubungan Masyarakat Chatat.id.....	43
4.1.5 Logo dan Makna Lambang Chatat.id.....	44
4.2 Deskripsi Subjek Penelitian.....	44
4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	45
4.3.1 Kronologis Fokus Penelitian	46
4.3.2 Penerapan dan Peranan Humas Media Sosial Chatat.id	48
4.3.3 Strategi Humas Media Sosial Instagram Chatat.id dalam Meningkatkan Citra	50
4.4 Pembahasan Penelitian.....	56
4.4.1 Strategi Public RelationsChatat.id.....	56
4.4.2 Memelihara Citra pada Akun Instagram @chatat.id.....	58
BAB V.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran Akademis.....	62
5.2 Saran Praktis.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Global Social Media Stats — Data Reportal	2
Gambar 1.2 Akun Instagram Chatat.id Januari, 2022	4
Gambar 1.3 Konten di Instagram @chatat.id selama tahun 2021	5
Gambar 1.4 Data Media Sosial Brand Competitor Chatat.id pada Desember, 2021	6
Gambar 4.1 Logo Chatat.id.....	44
Gambar 4.2 Foto Akun Instagram pada Juni 2021	53
Gambar 4.3 Foto Akun Instagram Chatat.id pada Januari 2022	54
Gambar 4.4 Konten di Instagram Chatat.id pada 13 Januari 2021	58
Gambar 4.5 Konten di Instagram Chatat.id pada 24 Januari 2022.....	59
Gambar 4.6 Konten di Instagram Chatat.id pada 11 Januari 2022.....	59

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara.....	65
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	82
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	87
Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup	88



UNIVERSITAS
MERCU BUANA