



**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL IG
@terminalterpadupulogebang SEBAGAI MEDIA INFORMASI
DALAM MENANGANI BERITA HOAKS TENTANG SWAB
ANTIGEN DIVISI HUMAS TERMINAL TERPADU PULO
GEBANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

LAPORAN SKRIPSI

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

Disusun oleh:

Siti Anisah

44215120109

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nam : Siti Anisah
NIM : 44215120109
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL IG @terminalterpadupulogebang SEBAGAI MEDIA INFORMASI DALAM MENANGANI BERITA HOAKS TENTANG SWAB ANTIGEN DIVISI HUMAS TERMINAL TERPADU PULO GEBANG DI MASA PANDEMI COVID-19

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi/ Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

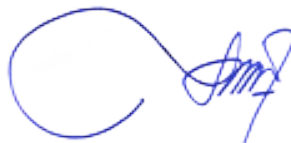
Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Gufroni Sakaril, M.Si ()
NIDN : 0322026601

Ketua Penguji : Dr. A. Rahman, M.Si ()
NIDP : 0330126403

Penguji Ahli : Dr. Nur Kholisoh, M.Si ()
NIDN : 0306047001

Menyetujui Ketua Bidang Studi. Public Relations



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

Jakarta, 11 Februari 2023

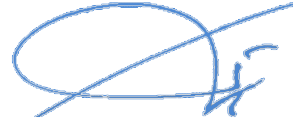
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M Si

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M Si



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Anisah
NIM : 44215120109
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : PEMANFAATAN MEDIA
SOSIAL IG
@terminalterpadupulogebang
SEBAGAI MEDIA INFORMASI
DALAM MENANGANI BERITA
HOAKS TENTANG SWAB
ANTIGEN DIVISI HUMAS
TERMINAL TERPADU PULO
GEBANG DI MASA PANDEMI
COVID-19

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 25 Januari 2023



Siti Anisah
Nama Mahasiswa



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Siti Anisah
44215120109

Pemanfaatan Media Sosial IG @terminalterpadupulogebang Sebagai Media Informasi Divisi Humas di Masa Pandemi Covid-19

Bibliografi: 5 Bab 125 halaman + Lampiran + 12 Jurnal + 23 Buku + 4 Internet

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang media Instagram resmi milik terminal pulogebang yang di gunakan untuk menyampaikan informasi pada saat pandemi agar masyarakat aman dan menjaga *protocol* kesehatan dalam bertransportasi. Masalah dalam penelitian ini tentang bagaimana media sosial Instagram dalam memberikan berita pada khalayaknya.

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi (Panuju, 2018, p. 63) dan teori *public relations* untuk memanfaatkan media sosial dan digital sebagai sarana menyampaikan pesan 4C dari Chris Heuer menurut (Elvetta , Suryabi, & Jokom, 2018, p. 263)

Dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan studi kasus. sumber data terdiri dari data primer dan sekunder melalui teknik wawancara, dokumentansi dan studi kepustakaan yang dianalisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menyimpulkan, bahwa media sosial yang dimiliki oleh terminal terpadu pulogebang bermanfaat untuk menyampaikan pesan kepada publik melalui akun resmi Instagram @terminalterpadupulogebang, tujuan yang dicapai terpenuhi karena *public* mendapatkan informasi yang di butuhkan tentang terminal terpadu di masa pandemi saat ini.

Kata kunci: *Terminal Terpadu, Media Sosial, Instagram.*



*Mercu Buana University
Faculty of Communication
Field of Public Relations Study
Siti Anisah
44215120109*

*Utilization of IG Social Media @terminalterpadupulogebug as Information Media for the Public Relations Division during the Covid-19 Pandemic
Bibliography: 5 Chapters 125 pages + Appendix + 23 Books + 12 Journals + 4 Internet*

ABSTRACT

This research discusses the official Instagram media belonging to the pulogebug terminal which is used to convey information during a pandemic so that people are safe and maintain health protocols in transportation. The problem in this study is how social media Instagram delivers news to its audience.

The concepts used in this study are communication theory (Mulyana, Communication Studies; An Introduction, 2002, p. 63) and public relations theory to utilize social and digital media as a means of conveying the 4C message from Chris Heuer according to (Solis, 2010, p. 263)

In this study, the paradigm used is the constructivism paradigm using qualitative methods through a case study approach. Data sources consist of primary and secondary data through interview techniques, documentation and literature studies which are analyzed qualitatively.

The results of the study concluded that the social media owned by the pulogebug integrated terminal is useful for conveying messages to the public through the official Instagram account @terminalterpadupulogebug, the objectives achieved are fulfilled because the public gets the information they need about the integrated terminal during the current pandemic.

Keyword: *Integrated Terminal, Social Media, Instagram*

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian ini. Penyusunan proposal penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata 1 (S-1) Fakultas Ilmu Komunikasi *Public Relations* Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan proposal penelitian ini yang berjudul “PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL IG @terminalterpadupulogebang SEBAGAI MEDIA INFORMASI DIVISI HUMAS TERMINAL TERPADU PULO GEBANG DI MASA PANDEMI COVID-19”, peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, dorongan, dan arahan dari berbagai pihak penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terwujud. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang membantu, antara lain:

1. Gufroni Sakaril, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan kesabaran, kepercayaan dan memberikan masukan-masukan hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
2. Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Segenap Dosen, Staf Jurusan, Tata Usaha serta Perpustakaan Fakultas Komunikasi tak lupa peneliti haturkan banyak terima kasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehatnya selama peneliti menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Bernad Pasaribu selaku Kepala Terminal Terpadu Pulo Gebang yang telah memberikan izin untuk kepada peneliti untuk melakukan penelitian di Terminal Terpadu Pulo Gebang.
7. Ibu Audhia selaku tim Tata Usaha Terminal Terpadu Pulo Gebang yang telah membantu untuk menemui peneliti dengan *Key Informan*.

8. Bapak Saka Putra selaku Public Relations yang bersedia memberikan informasi tentang akun Instagram Terminal Terpadu Pulo Gebang.
9. Para informan yang telah meluangkan waktunya untuk diwawancarai guna pengumpulan data peneliti.
10. Ucapan teristimewa untuk orang tua peneliti Alm. Bapak Mohammad Huri yang berpulang kerahmatullah pada hari dimana peneliti melakukan sidang, Ibu Nurhayati, Ibu Maryanah selaku orang tua yang telah memberikan pelukan, doa serta dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan proposal penelitian ini. Dan untuk saudara-saudara kandung ku, Siti Fatimah, Isti Anathul Ilmiyah, serta Mohammad Syahrul Ramadhan yang senantiasa menghibur dan mendukung untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
11. Sahabat-sahabat saya di Universitas Mercu Buana ini Anggi, Dea, Vera, Dewintha, dan Widya yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan kepada peneliti.
12. Danang Marwoto, sebagai seseorang yang dengan sabar dan setia memberikan dukungan, motivasi, dan doa selama saya dari semester 1 hingga saya menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Achmad Azriel Aqmar, buah hati yang menjadi penyemangat dan motivasi terbesar saya dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
14. Dwi Andi Rohmatika, selaku *Co-founder* Sanggabiz (tempat dimana saya bekerja saat ini) yang telah senantiasa memberikan saya ijin dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
15. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
16. Terakhir, terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang, bertahan dan terus berkembang untuk dapat mencapai harapan dan cita-cita, salah satunya adalah tugas akhir ini. Untuk diri saya semangat selalu dan jangan pernah menyerah.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh

karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 26 Desember 2022

Peneliti

Siti Anisah



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	16
1.4.1 Manfaat akademis	16
1.4.2 Manfaat praktis	16
1.4.3 Manfaat Sosial	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Kajian Teoretis	25
2.2.1 Komunikasi	25
2.2.2 Komunikasi Media Sosial	25
2.3 Public Relations	27
2.3.1 Ruang Lingkup Public Relations	28
2.3.2 Peran Public Relations	32
2.3.3 Fungsi Public Relations	33
2.3.4 e-PR (Electronic-Public Relations)	35
2.4 New Media	40
2.5 Media Sosial	42
2.5.1 Pengertian Media Sosial	42
2.5.2 Jenis-jenis Media Sosial	43
2.5.3 Karakteristik Media Sosial	45
2.5.4 Fungsi Media Sosial	46
2.5.5 Pemanfaatan Media Sosial	47
2.5.6 Instagram	49

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
3.1 Paradigma Penelitian	51
3.2 Metode Penelitian	52
3.3 Subjek Penelitian	53
3.4 Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1 Data Primer	55
3.4.2 Data Sekunder	56
3.5 Teknik Analisis Data	57
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	60
4.1.1 Profil Perusahaan.....	60
4.1.2 Struktur Organisasi Unit Pengelolaan Terminal Pulo Gebang.....	61
4.1.3 Visi dan Misi	66
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Latar Belakang Akun Instagram Terminal Terpadu Pulo Gebang.....	68
4.2.2 Visi dan Misi Media Sosial Instagram @terminalterpadupulogebang.....	69
4.2.3 Pemanfaatan Akun Instagram sebagai Media Penyalur Informasi.....	71
4.2.4 Efektivitas Pemanfaatan Akun Instagram sebagai Media Penyalur Informasi di Era Pandemi Covid-19.....	78
4.3 Pembahasan	82
4.3.1 Komponen <i>Context</i>	83
4.3.2 Komponen <i>Communication</i>.....	84
4.3.3 Komponen <i>Collaboration</i>	85
4.3.4 Komponen <i>Connection</i>	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Saran Akademis.....	89
5.2.2 Saran Praktis	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN.....	95

LAMPIRAN 1: DRAFT PEDOMAN WAWANCARA	95
LAMPIRAN 2: TRANSKRIP WAWANCARA PERUSAHAAN	97
LAMPIRAN 3: TRANSKRIP WAWANCARA PERUSAHAAN	107
LAMPIRAN 3: TRANSKRIP WAWANCARA PERUSAHAAN	110
LAMPIRAN 5: TRANSKRIP WAWANCARA PENUMPANG	112
LAMPIRAN 5: DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	115
LAMPIRAN 6: LEMBAR HASIL PERBAIKAN SIDANG	116
LAMPIRAN 7: SURAT PERJANJIAN REVISI	118
LAMPIRAN 8: FORMULIR DATA ALUMNI	119



UNIVERSITAS
MERCU BUANA