



**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @Bojjocafe
DALAM MENINGKATKAN CITRA BOJJO CAFE JAKARTA BARAT**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Tugas Akhir Skripsi Ini Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu
Komunikasi.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh:

Puthy Venaya Azzuri

44219010008

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

SURAT PERNYATAAN SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puthy Venaya Azzuri

NIM : 44219010008

Program Studi : S1 Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Januari 2023



Puthy Venaya Azzuri

44219010008

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Puthy Venaya Azzuri
NIM : 44219010008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram @bojjocafe
Dalam Meningkatkan Citra BojjoCafé Jakarta Barat.

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai 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 : Anindita S.Pd, M.Ikom
NIDN : 0306018903
Ketua Penguji : Ponco Budi Sulisty, Ph.D
NIDN : 0329057401
Penguji Ahli : Suryaning Hayati SE, MM, M.Ikom
NIDN : 0322088201

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations



Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

Jakarta, 26 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Umarella, M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan segala rahmat serta pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyusun skripsi .

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) di Jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta, yang berjudul **“Pengelolaan Media Sosial Instagram @Bojjocafe Dalam Meningkatkan Citra Bojjo Cafe Jakarta Barat ”** dengan baik. Peneliti menyadari penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini peneliti mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

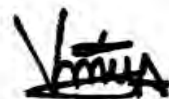
1. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Dosen Pembimbing peneliti yang telah meluangkan waktu, dengan sangat sabar membimbing dan mengingatkan serta mendorong peneliti untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Kaprodi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Fakultas Ilmu Komunikasi jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Mama Dian Eira Vitrika, Papa Nugy Nugraha, Akung Bambang Purnomo, Adik Danendra Putra Nugraha, Zalfa Apriandhani, Adinda Fitri dan Kakak Savira Heningtiyas Sujatmiko yang tercinta, karena telah memberikan segala doa dan dukungannya kepada Peneliti,

sehingga Peneliti semangat dalam mengerjakan penelitian hingga selesai dan tepat waktu.

6. Kepada sahabat-sahabatku tercinta yaitu Sifa Fauziah, Ari Putri Rahmawati, telah memberikan dukungan, menemani, dan membantu Peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada pasangan Nova Hendriyanto Ramdani yang tersayang, selalu membantu peneliti dalam membuat skripsi ini hingga peneliti bisa menyelesaikan tepat waktu, juga doa, support, motivasi, saran serta kritik yang tidak berhenti untuk peneliti. Peneliti sangat berterimakasih sudah hadir yang sangat tepat, and *I want to say thank you for being by my side, you are the reason why I smile now.*

Semoga arahan, motivasi, dan bantuan yang telah diberikan menjadi amal ibadah bagi keluarga, bapak-ibu, dan rekan-rekan, sehingga memperoleh balasan yang lebih baik dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun kesempurnaan skripsi atau tulisan penulis berikutnya. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta dapat dijadikan sebagai sumbangan pikiran untuk perkembangan pendidikan.

Jakarta, 23 Juni 2022



Peneliti,

Puthy Venaya Azzuri

44219010008

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai aktivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Puthy Venaya Azzuri
NIM : 44219010008
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengolaan Media Sosial Instagram @bojjocafe
Dalam Meningkatkan Citra Bojjo Café Jakarta Barat.

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul diatas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media atau format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Januari 2023

Yang Menyatakan



Puthy Venaya Azzuri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
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 Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Jurnal 1: Penelitian oleh Fahresi, Muhammad. 2018. Penggunaan Instagram Dalam Mempromosikan Café Cinnamon Sultanalauddin Makasar.....	12
2.1.2 Jurnal 2: Penelitian Oleh Nurul Rizki. 2020. Penggunaan Media Sosial Instagram Haloa Cafe Sebagai Komunikasi Pemasaran online.....	13
2.1.3 Jurnal 3: Penelitian oleh Novia Ika Setyani. 2013. Penggunaan Media Sosial sebagai Sarana Komunikasi Bagi Komunitas (Studi Deskriptif Kualitatif Penggunaan Media Sosial Twitter,	

Facebook, dan Blog sebagai Sarana Komunikasi bagi Komunitas Akademi Berbagi Surakarta).	14
2.1.4 Jurnal 4: Penelitian oleh Halbana Tarmizi. 2016. E-Govern ment and Social Media: A Case Study from Indonesia's Capital.	15
2.1.5 Jurnal 5: Research By Dr. P. White. 2016. A Missional Study of the Use of Social Media (Instagram) by Some Ghanaian Pentecostal Pastors.	15
2.1.6 Jurnal 6: Research By Dhruvi A. 2015. Organizational Use of Social Media: The Shift in Communication, Collaboration, and Decision-Making.	16
2.1.7 Jurnal 7: A Susilo, A Fauzy. 2021. Technium Soc. Sci. J. 20, 287. Cross Platform Social Media Management: A Case Study on Cyber Public Relations Implementation of Indonesia's Private TV Station in Building External Stakeholders Engagement.	18
2.2 Kajian Teori	26
2.2.1 Public Relations	26
2.2.2 Fungsi Public Relations	29
2.2.3 Peran Public Relations	31
2.2.4 Proses Public Relations	33
2.2.5 Digital Public Relations	35
2.2.6 New Media	37
2.2.7 Media Sosial	38
2.2.8 Konsep Social Media Management (SOME)	40
2.2.9 Instagram	45
2.2.10 Citra	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Paradigma Penelitian	49
3.2 Metode Penelitian	51
3.3 Subjek Penelitian	53

3.4	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.1	Data Primer	56
3.4.2	Data Sekunder	57
3.5	Teknik Analisis Data	57
3.5.1	Pengumpulan Data	58
3.5.2	Reduksi Data	58
3.5.3	Data Display	58
3.5.4	Kesimpulan Verifikasi	59
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	59
3.6.1	Triangulasi Metode	60
3.6.2	Triangulasi Sumber	60
3.6.3	Triangulasi Teori	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1	Profile Bojjo Café	63
4.1.2	Visi dan Misi:	66
4.1.1.1	Visi Bojjo Café:	66
4.1.1.2	Misi Bojjo Café:	67
4.1.3	Lokasi Bojjo Café	68
4.1.4	Logo Bojjo Café	68
4.1.5	Deskripsi Informan	70
4.1.6	Struktur Organisasi Bojjo Café	72
4.2	Hasil Penelitian	73
4.2.1	Pengelolaan Media Sosial Instagram @bojjocafe	74
4.2.1.1	Media Sosial Bojjo Café	74
4.2.1.1	Citra Bojjo Café	76
4.2.2	Tahap Share Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram @bojjocafe	77
4.2.2.1	Target Sasaran (Audien)	77
4.2.2.2	Pengelolaan Konten media sosial Instagram @bojjocafe	78

4.2.3 Tahap Optimize Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram	
@bojjocafe	79
4.2.3.1 Fitur pada akun Instagram Bojjo Café	79
4.2.3.2 Perencanaan Konten Instagram @bojjocafe	79
4.2.4 Tahap Manage Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram	
@bojjocafe	81
4.2.4.1 Media Monitoring Bojjo Café.....	81
4.2.4.2 Bentuk interaksi dengan followers Instagram Bojjo Café.	81
4.2.5 Tahap Engage Pada Pengelolaan Media Sosial Instagram	
@bojjocafe	86
4.2.5.1 Influencer	86
4.2.6 Tanggapan followers mengenai pengelolaan Instagram	
@bojjocafe	88
4.3 Pembahasan	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran	108
5.2.1 Saran Akademis.....	108
5.2.2 Saran Praktis.....	108
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN.....	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	18
------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Tampilan Instagram @bojjoCafe	6
Gambar 2 Lingkup Perluasan Fungsi Public Relations.....	26
Gambar 3 Aktivitas Digital Public Relations.....	33

