



**STRATEGI PUBLIC RELATIONS DALAM PENGGUNAAN MEDIA  
SOSIAL INSTAGRAM UNTUK MENINGKATKAN BRAND  
AWARENESS TELKOM DIGILEARN**

**TUGAS AKHIR**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

**Disusun Oleh :**

**Hana Nur Afiatni**

**44218210040**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Hana Nur Afiatni  
NIM : 44218210040  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : **Strategi Public Relations Dalam Penggunaan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Telkom Digilearn**

Jakarta, 30 Juni 2022

Mengetahui,

**Pembimbing**



(Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom.)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Nama : Hana Nur Afiatni  
NIM : 44218210040  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : **Strategi Public Relations Dalam Penggunaan Media Sosial  
Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Telkom  
Digilearn**

Jakarta, 6 Juli 2022

**Ketua Sidang,  
Dra. Tri Diah Cahyowati, M., Si.**

()

**Penguji Ahli,  
Anindita, S.Pd, M.Ikom**

()

**Pembimbing,  
Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom.**

()

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI**

Judul : **Strategi Public Relations Dalam Penggunaan Media Sosial  
Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Telkom  
Digilearn**

Nama : Hana Nur Afiatni  
NIM : 44218210040  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 6 Juli 2022

Disetujui dan Diterima Oleh,

**Ketua Bidang Studi  
Public Relations,**



(Suryaning Hayati, SE., MM.)

**Pembimbing,**



(Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom.)

**Dekan Fakultas  
Ilmu Komunikasi,**



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si.)

**Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi,**



(Dr. Farid Hamid, M.Si.)

### LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hana Nur Afiatni

NIM : 44218210040

Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul: **Strategi Public Relations Dalam Penggunaan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Telkom Digilearn** 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 tiruan atau duplikat dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 30 Juni 2022

Yang Membuat Pernyataan,



(Hana Nur Afiatni)

**Mengetahui**

Ketua Bidang Studi Public Relations,



(Suryaning Hayati, SE., MM.)

Pembimbing,



(Dewi Ambarsari, S.Sos., M.Ikom.)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian yang berjudul “Strategi Public Relations Dalam Penggunaan Media Sosial Instagram Untuk Meningkatkan Brand Awareness Telkom Digilearn.” Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya dalam proses menyelesaikan penelitian ini. Adapun tujuan dari penulisan dari proposal ini adalah bentuk pengajuan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Ada pun selama pembuatan penelitian ini penulis juga mendapat banyak dukungan dan juga bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dewi Ambarsari, S.Sos, M.Ikom, selaku dosen pembimbing yang sangat pengertian dan juga selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing, berdiskusi, dan mengarahkan penulis dalam proses pembuatan penelitian ini dari awal hingga akhir.
2. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M, Si selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Bekasi yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
3. Kedua Orang Tua Penulis, Mama Yuni dan Papa Didiet yang setiap harinya selalu memberikan dukungan kepada penulis dan mendoakan penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian dan perkuliahan ini.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan membagikan pengetahuannya sehingga peneliti mampu dapat mendapatkan banyak pelajaran dari dalamnya.
5. Mbak Rezka Andria Tirana, Mas Kukuh Kurniawan, Gadis Cantika Selaku narasumber dari pihak tim marketing dan media sosial Telkom Digilearn
6. Natasha Febby, dan Clara Febiola selaku narasumber dari sisi pengikut Instagram @telkomdigilearn

7. Terima kasih sebanyak-banyaknya juga penulis ingin sampaikan kepada teman-teman terdekat penulis, Mutia, Diana, Miftah, Novira, Sheila, Fira, Muji yang memberikan dukungan kepada penulis dan menanyakan kabar penulis saat proses pembuatan skripsi ini.
8. Lalu teman-teman yang mendukung penulis dan memberikan bantuan serta berbagi ilmunya dengan penulis dalam proses pembuatan skripsi ini Bening, Shafira, Clara, Salma, Adisti, Ratih, Mega, dan Fallah.
9. Dan juga nama-nama dan rekan-rekan lainnya yang turut memberikan semangat, mendoakan yang baik, maaf tidak bisa disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis kepada semuanya.
10. Terima kasih Hindia untuk lagu-lagu dari album menari dengan bayangannya yang memberikan semangat dan energi positif kepada penulis selama menjalani proses penelitian ini.

Peneliti merasa masih banyak kekurangan baik pada teknis penulisan maupun materi pada penelitian ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Bekasi, 30 Juni 2022



Hana Nur Afiatni



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR SURAT PERNYATAAN MAHASISWA</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Kajian Teoritis .....	17
2.2.1 Definisi Public Relations .....	17
2.2.2 Tujuan Public Relations .....	18
2.2.3 Strategi Public Relations .....	19
2.2.4 Manajemen Public Relations .....	19
2.2.5 Digital Public Relations .....	21



2.2.6 Media Sosial.....	23
2.2.7 Instagram.....	26
2.2.8 Brand Awareness .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Paradigma Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Subyek Penelitian.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	32
3.5 Teknik Analisa Data.....	34
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Objek Penelitian .....	37
4.2 Hasil Penelitian .....	46
4.3 Pembahasan .....	62
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>67</b>
5. 1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran.....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>73</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram @telkomdigilearn pada Des2020 – Mei2021 .....	6
Gambar 1.2 Instagram @telkomdigilearn pada Mar2022.....	6
Gambar 4.1 Instagram @telkomdigilearn Des2020 – Jun2021 .....	43
Gambar 4.2 Instagram @telkomdigilearn Feb022 – Apr022.....	43
Gambar 4.3 Instastory Kuis @telkomdigilearn .....	44
Gambar 4.4 Instastory Question Box @telkomdigilearn.....	45
Gambar 4.5 Viewers Reels.....	45
Gambar 4.6 Insight Pengunjung Instagram @telkomdigilearn.....	47
Gambar 4.7 Content Planner Februari 2022 .....	49
Gambar 4.8 Instastory Interaksi Dengan Followers .....	54
Gambar 4.9 Mini Quiz Instastory.....	54
Gambar 4.10 Konten Giveaway .....	55

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.4.1 Lembar Observasi (check list).....	33



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Surat Keterangan Penelitian.....	73
Lampiran 1.2 Dokumentasi Wawancara.....	74
Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara.....	79
Lampiran 1.4 Transkrip Wawancara.....	84
Lampiran 1.5 Curriculum Vitae.....	98

