



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @mrtjkt SEBAGAI
SUMBER INFORMASI BAGI MASYARAKAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

ANGELA OKTAVIANI PALIT

44219010161

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Angela Oktaviani Palit
NIM : 44219010161
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram @Mrtjkt
Sebagai Sumber Informasi Bagi Masyarakat

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, 20 September 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Angela Oktaviani Palit

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Angela Okktaviani Palit
NIM : 44219010161
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt Sebagai Sumber Informasi Bagi Masyarakat

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

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Novi Erlita, S.Sos, MA ()
NIDN : 0309118502
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, SE, MM., M.Ikom ()
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Wiyanto Hidayatullah, M.Ikom ()
NIDN : 0330019002

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 20 September 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas penyertaan, berkat, rahmat, karunia dan kasih-Nya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan harapan dan kemampuan peneliti. Dimana dalam penyusunan skripsi ini peneliti mengangkat judul: **“Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt Sebagai Informasi Bagi Masyarakat”**.

Peneliti dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa dalam proses penyelesaian skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karna keterbatasan pengetahuan, waktu, dan tenaga yang peneliti miliki. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangatlah diharapkan oleh peneliti demi tercapainya penulisan yang lebih baik lagi dimasa mendatang.

Adapun proses penulisan banyak memperoleh dukungan dan arahan dari berbagai pihak, sehingga peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu:

1. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak meluangkan waktunya untuk peneliti dalam memberikan bimbingan, masukan, motivasi, arahan, semangat dan doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Irmulansati T, SH, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Ibu Anindita, M.Ikom selaku Sekretaris Program Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Ibu Dr. Nurhayani Saragih, Dr,M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang telah banyak memberikan bimbingan, masukan, saran, dan semangat dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
7. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM., M.Ikom dan Bapak Wiyanto Hidayatullah, M.Ikom selaku ketua sidang dan selaku penguji ahli, terima kasih atas masukan, arahan dan saran yang telah diberikan dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini.
8. Kepada seluruh Bapak/Ibu dosen jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, terima kasih atas ilmu yang sangat berharga bagi peneliti, terima kasih atas segala dukungan motivasi saya untuk menuju sarjana.
9. Ibu Safira Utami dan Ibu Shofi selaku HR PT. MRT Jakarta yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian dan magang di Departemen Corporate Communication. Terima kasih atas waktu, dukungan, doa, semangat, arahan, motivasi yang membangun untuk peneliti.
10. Bapak Angga Satria Perdana, selaku Head of Department Corporate Communications PT. MRT Jakarta yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dengan bimbingan, motivasi, semangat serta doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
11. Bapak Farhan Rizky Ramadhan, selaku Admin Staff Media Sosial Instagram @mrtjkt yang telah membantu penulis dalam penulisan skripsi ini dengan bimbingan, motivasi, semangat serta doa sehingga skripsi ini terselesaikan.
12. Kepada kedua orang tua peneliti, Ayahanda Johnny Alexander Palit dan Ibunda Christine Mawati yang telah memberikan segala doa, dukungan, semangat, waktu, kebahagiaan, pengertian, kesabaran dan kasih sayang melimpah yang telah diberikan untuk keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih kalian sudah membimbing peneliti sampai sarjana dengan segala kelebihan yang sangat berharga dalam kehidupan peneliti. Kalian orang tua yang sangat luar biasa.

13. Kedua kakak tercantik Nathalia Putri Palit dan Agnes Merdekawati Palit, sepupu-sepupu tersabar yang telah memberikan doa, dukungan, motivasi, kasih sayang dan kepercayaan serta masukan-masukan yang sangat membangun kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
14. Untuk kedua ponakan peneliti, Mosha Alexender Sinaga dan Mesya Alexandar Sinaga. Terima kasih sudah menjadi Mood booster yang selalu memberikan keceriaan dalam pengerjaan skripsi, sehingga peneliti selalu bersemangat dan ceria.
15. Untuk kedua Informan Pendukung. Terima kasih banyak sudah bersedia meluangkan waktunya dan membantu dalam melakukan proses wawancara.
16. Teman seperjuangan Dekbit Cutnanda, Hesti Imulatsih, Adam Rynaldy, Rizki Soleh. Terima kasih atas, dukungan, semangat, cerita, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
17. Terakhir, terima kasih untuk diri saya sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih banyak, skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Semoga dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi terutama di bidang studi Public Relations, dan bagi mereka yang telah membacanya.

Tangerang, 13 September 2023

Angela Oktaviani Palit

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Angela Oktaviani Palit
NIM : 44219010161
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt Sebagai Sumber Informasi Bagi Masyarakat

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 di atas.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/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, 20 September 2023



Angela Oktaviani Palit



ABSTRAK

Nama : Angela Oktaviani Palit

Nim : 44219010161

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt
Sebagai Sumber Informasi Bagi Masyarakat

Bibliografi : 133 Hal + Lampiran + 10 Buku + 5 Jurnal + 8
Internet

Pengelolaan media sosial memerlukan strategi manajemen, karena ini adalah salah satu faktor yang memberikan informasi yang berguna bagi masyarakat dan tentunya citra positif di masyarakat tentang apa yang dikomunikasikan melalui jaringan masyarakat. Sama dengan halnya PT. MRT Jakarta yang harus memiliki strategi dalam mengelola jejaring sosial Instagram sebagai sumber informasi kepada masyarakat agar informasi dapat tersampaikan dengan baik dan dapat membangun relasi dengan masyarakat. Teori atau konsep yang digunakan dalam penelitian ini antara lain teori media baru oleh Pierre Levy, sosial media management dan corporate communication. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dan bersifat deskriptif yang bertujuan untuk bagaimana pengelolaan media sosial Instagram @mrtjkt dalam menyampaikan informasi kepada publik yang digunakan oleh corporate communication PT. MRT Jakarta yang dapat mempengaruhi media sosial itu sendiri. Teknik pengumpulan data yaitu data primer berupa wawancara yang mendalam dan data sekunder berasal dari dokumentasi Kesimpulan penelitian yang bisa ditarik sebagai publik adalah tereduksi melalui konten-konten yang diunggah oleh PT. MRT Jakarta secara masif dalam meningkatkan sumber informasi bagi masyarakat.

Kata kunci: *Pengelolaan Media Sosial, Corporate Communication, Pierre levy, Media Baru, Informasi*



ABSTRACT

Name : **Angela Oktaviani Palit**

NIM : **44219010161**

Study Program : **Public Relations**

Title Internship Report : **Management Of Social Media Instagram @mrtjkt
As A Source Of Information For The Public**

Bibliography : **133 Page + Attachment + 10 Book + 5 Journal + 8
Internet**

Social media management requires a management strategy, because this is one of the factors that provide useful information to the public and of course a positive image in the community about what is communicated through community networks. Likewise, PT MRT Jakarta must have a strategy in managing Instagram social networks as a source of information to the public so that information can be conveyed properly and can build relationships with the community. The theories or concepts used in this research include new media theory by Pierre Levy, social media management and corporate communication. The research method used is quantitative and descriptive method which aims to how the management of Instagram @mrtjkt social media in conveying information to the public used by PT MRT Jakarta corporate communication which can affect social media itself. Data collection techniques, namely primary data in the form of in-depth interviews and secondary data from documentation The conclusion of the research that can be drawn as the public is educated through the content uploaded by PT. MRT Jakarta massively in increasing information sources for the public.

Keywords: Social Media Management, Corporate Communication, Pierre Levy, New Media, Information

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis.....	12
1.4.2 Manfaat Praktisi	12
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Teori New Media.....	23
2.3 Pengelolaan Media Sosial.....	26
2.3.1 Konsep Social Media Management	28
2.3.2 Instagram.....	32
2.4 Corporate Communication	33

BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1 Paradigma Penelitian.....	37
3.2 Metode Penelitian.....	38
3.3 Subjek Penelitian.....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4.1 Data Primer.....	40
3.4.1 Data Sekunder.....	41
3.5 Teknik Analisis Data.....	42
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	43
BAB IV.....	45
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	45
4.1.1 Profil PT MRT Jakarta.....	45
4.1.2 Sejarah Singkat PT MRT Jakarta.....	46
4.1.3 Visi dan Misi PT MRT Jakarta.....	47
4.1.4 Struktur Organisasi Corporate Communication PT MRT Jakarta.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.4.1 Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	50
4.4.2 Proses Fact Finding Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	55
4.4.3 Proses Perencanaan Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	57
4.4.4 Proses Komunikasi Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	62
4.4.5 Proses Evaluasi Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	64
4.4.6 Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt sebagai sumber informasi	68
4.3 Pembahasan.....	71
4.3.1. Corporate Communication PT. MRT Jakarta.....	71
4.3.2. Unit Kerja Corporate Communication.....	72
4.3.3. Subdesk Departemen Corporate Communication PT. MRT Jakarta.....	73

4.3.4.	Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	74
4.3.1.	Tahap <i>Fact Finding</i> Media Sosial Instagram @mrtjkt	76
4.3.2.	Tahap Perencanaan Media Sosial Instagram @mrtjkt	76
4.3.3.	Tahap Komunikasi Media Sosial Intagram @mrtjkt	78
4.3.4.	Tahap Evaluasi Media Sosial Instagram @mrtjkt.....	80
BAB V	82
KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran.....	84
5.2.1.	Saran Praktisi	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	87



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	22
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram @mrtjkt.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 Komentar Masyarakat Instagram @mrtjkt.....	6
Gambar 1.3 Grafik pengguna Instagram	8
Gambar 4.1.4 Struktur Organisasi Corporate Communication PT MRT Jakarta.....	48
Gambar 4.4.3.1 Konten #ubahjakarta Instagram @mrtjkt	58
Gambar 4.4.3.2 Konten #jelajahjakarta Instagram @mrtjkt	59
Gambar 4.4.3.3 PT. MRT Jakarta dengan Perusahaan Umum Daerah Pengelolaan Air Limbah (Perumda Paljaya)	60
Gambar 4.4.3.4 Me-repost postingan dari masyarakat	61
Gambar 4.4.3.5 Reels Instgaram @mrtjkt	61

