



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**“Pengelolaan Akun *Instagram* @univ\_mercubuana Dalam Memberikan Informasi  
Bagi Stakeholder Universitas Mercu Buana”**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

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

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun oleh :

**Tiara Ramadhani**

44216120068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCUBUANA**

**JAKARTA**

**2021**



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Tiara Ramadhani  
NIM : 44216120068  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengelolaan Akun Instagram @univ\_mercubuana  
Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder  
Universitas Mercu Buana

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 7 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Siti Muslichatul Mahmudah S.Ikom, M.Ikom)



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI**

Nama : Tiara Ramadhani  
NIM : 44216120068  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengelolaan Akun Instagram @univ\_mercubuana  
Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder  
Universitas Mercu Buana

Ketua Sidang ,  
Anindita, S.Pd, M.Ikom

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(.....)

Penguji Ahli,  
Dr. Farid Hamid, M.Si

(.....)

Pembimbing,  
Siti Muslichatul Mahmudah S.Ikom, M.Ikom

(.....)



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Judul : Pengelolaan Akun Instagram @univ\_mercubuana  
Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder  
Universitas Mercu Buana

Nama : Tiara Ramadhani

NIM : 44216120068

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 7 Juli 2021

Disetujui dan diterima  
oleh,

**Ketua Bidang Studi Public Relations**

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

**Pembimbing**

(Siti Muslichatul Mahmudah S.Ikom, M.Ikom)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

(Dr. Elly Yuliawati, M.S)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tiara Ramadhani  
NIM : 44216120068  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir dengan judul **“Pengelolaan Akun Instagram @univ\_mercubuana Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder Universitas Mercu Buana”** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi maupun penelitian yang sudah ada, baik yang sudah dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan proses penyusunan skripsi dari awal. Demikianlah surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Bekasi, 09 Juli 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Siti Muslichatul, M.Ikom)

Yang Membuat Pernyataan,



(Tiara Ramadhani)

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	13
1.3. Tujuan Penelitian .....	13
1.4. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Penelitian Terdahulu .....	15
2.2. Kajian Teoritis .....	29
2.2.1. Komunikasi .....	29
2.2.2. Komunikasi Digital .....	29
2.2.3. Teknologi Komunikasi Digital.....	31
2.2.4. <i>Public Relations</i> .....	32
2.2.4.1 Fungsi <i>Public Relations</i> .....	33
2.2.4.2 Tujuan <i>Public Relations</i> .....	38
2.2.4.3 Peranan <i>Public Relations</i> .....	40
2.2.4.4 <i>Digital Public Relations</i> .....	42
2.2.5. <i>New Media</i> .....	45
2.2.6. Teori <i>Circular model of Some</i> .....	48
2.2.7. Media Sosial.....	50
2.2.8. <i>Instagram</i> .....	55

2.2.8.1	Kelebihan <i>Instagram</i> .....	55
2.2.8.2	Manfaat <i>Instagram</i> .....	57
2.2.8.3	Fitur-fitur yang terdapat di <i>Instagram</i> .....	57
2.2.9.	Stakeholder .....	59
2.2.9.1	Stakeholder Universitas .....	60
BAB III	.....	62
METODOLOGI PENELITIAN	.....	62
3.1.	Paradigma Penelitian .....	62
3.2.	Metode Penelitian .....	63
3.3.	Subyek Penelitian.....	65
3.4.	Teknik Pengumpulan Data.....	66
3.4.1	Data Primer .....	67
3.4.2.	Data Sekunder .....	68
3.4.	Teknik Analisis Data.....	68
3.4.	Teknik Keabsahan Data .....	70
BAB IV	.....	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	73
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	73
4.1.1	Sejarah Universitas MercuBuana.....	73
4.1.2.	Logo Universitas MercuBuana .....	80
4.1.3.	Visi, Misi, dan Budaya Kerja Universitas MercuBuana .....	82
4.1.4.	Struktur Organisasi Universitas MercuBuana.....	84
4.1.5.	Struktur Organisasi Biro Sekretariat Universitas & Humas Universitas MercuBuana.....	85
4.2.	Hasil Penelitian .....	86
4.2.1.	Perencanaan awal dalam mengelola akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana .....	87
4.2.2.	Penyebaran informasi kepada stakeholder melalui akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana .....	97
4.2.3.	Optimisasi dari pengelolaan akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana untuk menyampaikan informasi.....	106
4.2.4.	Mengatur pengelolaan akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana dalam menyampaikan informasi.....	114

4.2.5.	Siapa saja yang dilibatkan dalam mengelola akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana dalam menyampaikan informasi.....	119
4.3.	Pembahasan.....	121
4.3.1.	Perencanaan Pengelolaan Akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana .....	121
4.3.2.	Penyebaran Informasi Kepada Stakeholder Akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana .....	125
4.3.3.	Optimisasi Pengelolaan Akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana .....	129
4.3.4.	Mengatur Pengelolaan Akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana.....	131
4.3.5.	Keterlibatan Dalam Pengelolaan Akun <i>Instagram</i> @univ_mercubuana	135
4.3.6.	Kaitan Humas Mercu Buana sebagai pengelola akun instagram @univ_mercubuana dengan kegiatan Digital Public Relations.....	136
BAB V	.....	140
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	140
5.1.	Kesimpulan .....	140
5.2.	Saran .....	142
5.2.1.	Saran Akademis .....	143
5.2.2.	Saran Praktis .....	143
DAFTAR PUSTAKA	.....	145
LAMPIRAN	.....	150
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	.....	170





Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi *Public Relations*  
Tiara Ramadhani  
44216120068

Pengelolaan Akun *Instagram* @univ\_mercubuana Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder Universitas Mercu Buana  
Bibliografi: 5 Bab 183 Hal + Lampiran + 47 Buku +11 E- Jurnal

### ABSTRAK

Dalam memberikan informasi kepada stakeholdernya Humas Universitas Mercu Buana menggunakan *Instagram* sebagai medianya, dengan membuat akun inistagram @univ\_mercubuana dan dalam pengelolaannya Humas Universitas Mercu Buana mendapatkan penghargaan sebagai Top 5 Kehumasan Terbaik dan Terproduktif, yang diberikan oleh LLDIKTI Wilayah III, sehingga peneliti tertarik bagaimana pengelolaan yang dilakukan Humas Mercu Buana, sehingga yang menjadi focus pada penelitian ini Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan media sosial *Instagram* @univ\_mercubuana.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Regina lutrel mengenai aspek pengelolaan media sosial bagaimana pengelolaan media sosial melalui tahap menyebarkan (share), optimalisasi (optimize), mengelola (manage), dan melibatkan (engage). Serta teori perencanaan dari Cutlip serta teori mengenai Digital PR menurut Bob Julius Onggo.

Penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme dengan metode deskriptif – kualitatif. Subjek penelitiannya Admin pengelola akun instagram @univ\_mercubuana sebagai *key informan* dan tiga orang Mahasiswa Universitas Mercu Buana sebagai *informan*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka.

Hasil Penelitian ini, Perencanaan pengelolaannya dengan melakukan pemeliharaan jalur antara organisasi dengan publiknya, menyangkut aktivitas komunikasi, serta melakukan kerjasama yang melibatkan seluruh staff humas. Pengelolaan media sosial *Instagram* @univ\_mercubuana melakukan penyebaran informasi dengan mengetahui siapa sasaran pemirsanya atau siapa stakeholdernya, mengetahui cakupan wilayah yang dituju serta mengetahui jenis informasi apa yang ingin disampaikan, pengelola akun *Instagram* @univ\_mercubuana juga memberikan informasi terpadu mengenai universitas bagi stakeholdernya Pengelola akun *Instagram* @univ\_mercubuana juga menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam *Instagram*. Pengelola akun *Instagram* @univ\_mercubuana melakukan pengelolaan akun *Instagram* @univ\_mercubuana dengan baik Pengelolaan akun *Instagram* @univ\_mercubuana mengambil tindakan pada apa yang telah mereka bagikan. Dan membangun interaksi dengan stakeholder yaitu mahasiswa dengan mengelola strategi *engagement* serta mendapatkan respon timbal balik juga dari mahasiswa

**Kata kunci: Pengelolaan, Media Sosial, Public Relations, Instagram, Stakeholder**



Mercu Buana University

Faculty of Communication  
Field of study public relations  
Tiara Ramadhani  
44216120068

Pengelolaan Akun *Instagram @univ\_mercubuana* Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder Universitas Mercu Buana  
Bibliography: 5 Chapters 183 Pages + Appendix + 47 Books +11 E- Journals

#### ABSTRACT

In providing information to stakeholders, Mercu Buana University Public Relations uses Instagram as a medium, by creating an Instagram account @univ\_mercubuana and in its management, Mercu Buana University Public Relations gets an award as the Top 5 Best and Most Productive Public Relations, given by LLDIKTI Region III, so researchers are interested in how the management is carried out. Public Relations of Mercu Buana was conducted, so that the focus of this study was to find out how to manage Instagram @univ\_mercubuana social media.

The theory used in this study is Regina Lutrel's theory regarding aspects of social media management, how to manage social media through the stages of sharing, optimizing, managing, and engaging. And the planning theory of Cutlip and the theory of Digital PR according to Bob Julius Onggo.

This research uses post-positivism paradigm with descriptive – qualitative method. The research subject is Admin who manages the @univ\_mercubuana Instagram account as key informants and three Mercu Buana University students as informants. Data collection techniques through in-depth interviews, observation and literature study.

The results of this study, management planning by maintaining the path between the organization and the public, concerning communication activities, and conducting cooperation involving all public relations staff. Instagram @univ\_mercubuana social media management disseminates information by knowing who the target audience is or who the stakeholders are, knowing the scope of the targeted area and knowing what type of information you want to convey, the @univ\_mercubuana Instagram account manager also provides integrated information about the university for its stakeholders. @univ\_mercubuana Instagram account manager also use the features available in Instagram. Instagram account manager @univ\_mercubuana manages Instagram account @univ\_mercubuana well. Instagram account manager @univ\_mercubuana takes action on what they have shared. And build interactions with stakeholders, namely students by managing engagement strategies and getting reciprocal responses from students too

**Keywords: Management, Social Media, Public Relations, Instagram, Stakeholders**

## KATA PENGANTAR

Bismilahirrahmanirrahim

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya, sehingga aktivitas hidup ini banyak diberikan keberkahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi. Hal ini peneliti lakukan agar memperoleh gelar stratasatu (S1)

Sebelumnya peneliti mengucapkan terima kasih yang sangat besar karena peneliti tidak bisa lepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Berkat dukungan mereka peneliti mendapatkan motivasi untuk menjalankan serta menyelesaikan penelitian ini semaksimal mungkin. Maka dari itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi. Terima kasih atas bimbingan dan semangatnya yang sangat membantu dan berguna bagi penulis.
2. Ibu Elly Yuliawati, M. Si selaku dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Kepala Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Ibu Anindita, S. Pd, M. Ikom Ketua sidang akhir pada Sabtu, 3 Juli 2021 sekaligus dosen mata kuliah Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si selaku penguji ahli sidang akhir pada Sabtu, 3 Juli 2021 dan sekaligus ketua program studi Ilmu Komunikasi yang memberikan dukungan dan arahan.
6. Ibu Dr. Irmulansati Tomohardjo, SH. M.Si. selaku dosen pembimbing akademik.
7. Ibu Nina Zatina S.Ikom selaku Narasumber utama yang mau memberikan informasi kepada penulis

8. Saudara Daniel Dharmawan selaku narasumber yang bersedia memberikan informasi kepada penulis.
9. Saudari Putri Mutiara selaku narasumber yang bersedia memberikan informasi kepada penulis
10. Saudari Marlina selaku narasumber yang bersedia memberikan informasi kepada penulis
11. Bapak/ Ibu dosen dan seluruh karyawan Universitas Mercu Buana.
12. Kedua orang tua peneliti yaitu Bapak Roby Aribaya dan Ibu Desemi Yanti, Kakak Arya Chandra dan Adik Syifa Artha yang telah memberikan dukungan dan semangat yang bagi peneliti untuk menjalankan penelitian ini.
13. Suami tercinta Nadirsyah Gia yang telah menemani dan memberi dukungan dalam mengerjakan penelitian ini.
14. Anak ku tercinta Amar Sabilillah Syahgia yang kelak di masa depan akan bangga ketika kamu membuka arsip keluarga kita.
15. Pejuang S.I.Kom Mercu Buana, yang selalu memberikan dukungan bagi peneliti agar peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata saya berharap semoga penelitian tentang **“Pengelolaan Akun Instagram @univ\_mercubuana Dalam Memberikan Informasi Bagi Stakeholder Universitas Mercu Buana”** ini dapat memberikan manfaat maupun inspirasi terhadap pembaca.

Hormat saya,

  
Tiara Ramadhani

Tiara Ramadhani