



**PEMANFAATAN INSTAGRAM @DISHUBDKIJAKARTA DALAM
SOSIALISASI LAYANAN TRANSJAKARTA RUTE BANDARA
SOEKARNO HATTA**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

Nabila Mahsa Irawan

44218110072

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Mahsa Irawan
NIM : 44218110072
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Instagram @dishubdkijakarta
Dalam Sosialisasi Layanan Transjakarta
Rute Bandara Soekarno Hatta

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, 7 September 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



METERAI
TEMPEL
7C020AKX513538394
Nabila Mahsa Irawan




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nabila Mahsa Irawan
NIM : 44218110072
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Instagram @dishubdkijakarta
Dalam Sosialisasi Layanan Transjakarta Rute
Bandara Soekarno Hatta

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 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dra. Diah Wardhani, M.Si ()
NIDN : 0312066102
Ketua Penguji : Dr. Ahmad Jamil, M.Si ()
NIDN : 307106701
Penguji Ahli : Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed ()
NIDN : 0316088201


UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Jakarta, September 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


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


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Nabila Mahsa Irawan
NIM : 44218110072
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pemanfaatan Instagram @dishubdkijakarta
Dalam Sosialisasi Layanan Transjakarta
Rute Bandara Soekarno Hatta

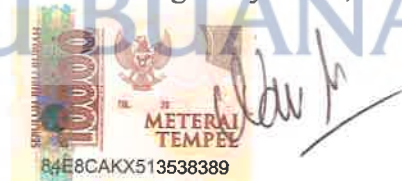
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/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, 7 September 2023

Yang menyatakan,



(Nabila Mahsa Irawan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pemanfaatan Instagram @dishubdkijakarta Dalam Sosialisasi Layanan Transjakarta Rute Bandara Soekarno-Hatta” ini dapat terselesaikan dengan baik. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing penulis
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Mercu Buana
4. Ibu Aninditha, M.Ikom., selaku Sekretaris Prodi 2 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
5. Kedua orang tua, Ayah Irawan Setiawan dan Mamah Ratna Susanti atas doa, bimbingan, dukungan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini
6. Suami tercinta Tewar Erdana yang telah banyak membantu dan mendukung dalam segi moral dan materil untuk menyelesaikan skripsi ini
7. Anak pertama penulis Nachila Kimberly Erdana yang telah baik dan pengertian selama penulis menyelesaikan skripsi ini
8. Semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia, sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.

Tangerang, 25 Agustus 2023

Nabila Mahsa Irawan



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Kajian Teoritis	16
2.2.1. Komunikasi	16
2.2.2. Unsur-unsur Komunikasi	16
2.2.3. Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.4. Public Relations.....	18
2.2.5. Fungsi Public Relations.....	19
2.2.6. Tugas Humas.....	20

2.2.7.	Humas Pemerintah.....	21
2.2.8.	Media Baru	24
2.2.9.	Pemanfaatan Media Sosial Instagram.....	26
BAB III.....		37
METODE PENELITIAN.....		37
3.1.	Paradigma Penelitian.....	37
3.2.	Metode Penelitian	37
3.3.	Subjek Penelitian	38
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4.1.	Data Primer.....	40
3.4.2.	Data Sekunder.....	41
3.5.	Teknik Analisis Data	41
3.6.	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	42
BAB IV		44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		44
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.1.	Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta	45
4.2.	Hasil Penelitian.....	46
4.2.1.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	46
4.3.	Pembahasan	64
BAB V.....		67
KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1.	Simpulan.....	67
5.2.	Saran	68
5.2.1.	Saran Akademis.....	68
5.2.2.	Saran Praktis	68
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data Penggunaan Internet dan Media Sosial di Indonesia Tahun 2022.....	4
Gambar 1.2 Infografis Penggunaan Media Sosial.....	5
Gambar 1.3 Data Platform Media Sosial yang Banyak Digunakan Tahun 2022.....	7
Gambar 1.4 Profile Akun Instagram @dishubdkijakarta.....	7
Gambar 2.1. Ciri-Ciri Media Sosial.....	30
Gambar 4.1. Logo Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta.....	47
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta...	48
Gambar 4.3 Post Insight Reach dan Engagement dalam konten Sosialisasi Layanan Transjakarta rute Bandara Soekarno Hatta di Instagram @dishubdkijakarta.....	58
Gambar 4.4 Komentar-komentar dari masyarakat di konten sosialisasi layanan Transjakarta rute Bandara Soekarno Hatta.....	60
Gambar 4.5 Monitoring dari kuesioner masyarakat yang telah menggunakan layanan Transjakarta rute Bandara Soekarno Hatta.....	61
Gambar 4.6 Slide 1 Infografis Konten Sosialisasi Layanan Transjakarta Rute Bandara Soekarno Hatta.....	64
Gambar 4.7 Slide 2 Infografis Konten Sosialisasi Layanan Transjakarta Rute Bandara Soekarno Hatta.....	64
Gambar 4.8 Slide 3 Infografis Konten Sosialisasi Layanan Transjakarta Rute Bandara Soekarno Hatta.....	65
Gambar 4.9 Unggahan kedua terkait Layanan Transjakarta rute Bandara Soekarno Hatta berbentuk dokumentasi seremonial uji coba.....	65
Gambar 4.10 Karakteristik platform media sosial.....	70

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu.....	12
Table 2. Subjek Penelitian.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara.....	73
Lampiran 2. Surat Keterangan Selesai Melaksanakan Penelitian.....	74
Lampiran 3. Transkrip Wawancara Informan Kunci.....	75
Lampiran 4. Transkrip Wawancara Informan 2.....	78
Lampiran 5. Transkrip Wawancara Informan 3 Tim Media Sosial.....	84
Lampiran 6. Transkrip Wawancara Informan 4 Tim Media Sosial.....	87
Lampiran 7. Transkrip Wawancara Informan 5 Followers Instagram.....	97
Lampiran 8. Transkrip Wawancara Informan 6 Followers Instagram.....	100
Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara.....	103
Lampiran 10. Pedoman Wawancara.....	105
Lampiran 11. <i>Curriculum Vitae</i>	108



UNIVERSITAS
MERCU BUANA