



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM KOMUNITAS
@RESTEP.ID DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Amelia Rasul

44219010019

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amelia Rasul

NIM : 44219010019

Program Studi : *Public Relations*

Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram Komunitas
@Restep.Id Dalam Membangun Citra Positif

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 didalam laporan skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 24 Agustus 2023



Amelia Rasul

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Amelia Rasul
NIM : 44219010019
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram Komunitas
@Restep.Id Dalam Membangun Citra Positif

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 : Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.I.Kom ()
NIDN : 0322028702
Ketua Penguji : Dr. Afdal Makkuraga, M.Si ()
NIDN : 0310107103
Penguji Ahli : Rika Yessica Rahma, M.Ikom ()
NIDN : 0314057804

Jakarta, 18 September 2023

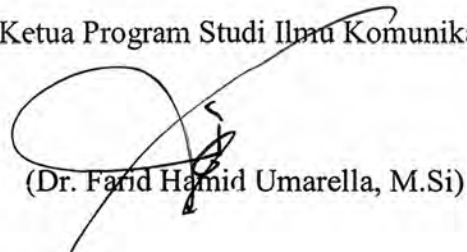
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si)

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

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

Nama : Amelia Rasul
NIM : 44219010019
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram Komunitas
@Restep.Id Dalam Membangun Citra Positif

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 lapran skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Amelia Rasul

ABSTRAK

Nama : Amelia Rasul
NIM : 44219010019
Program Studi : *Public Relations*
Judul Laporan Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram Komunitas
@Restep.Id Dalam Membangun Citra Positif
Pembimbing : Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.I.Kom

Di era digital, mengharuskan perusahaan memiliki strategi dalam pengelolaan instagramnya, karena cepatnya arus informasi. Begitu juga pada Restep.Id, yang menggunakan strategi pengelola media sosial instagramnya dalam membangun citra positif di mata publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan oleh Restep.Id dalam membangun citranya pada akun sosial media instagram. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode analisis yang digunakan yaitu teknik analisis interaktif mile dan huberman dengan pendekatan tahapan-tahapan *public relations*. Hasil penelitian menunjukan pada *fact finding*, Restep.Id mencari fakta melalui *Forum Group Discussion* (FGD), mini riset dan kerjasama dengan beberapa *brand*. Pada *planning*, Restep.Id selalu mengedepankan koordinasi dalam bekerja, membangun *image sporty* pada bisnisnya dan menggunakan konsep *digital trifecta media*. Pada tahap *communication*, Restep.Id hanya menggunakan *caption* atau tema yang tidak terlalu rumit dan penggunaan bahasa yang sopan serta jadwal pengunggahan yang cukup konsisten. Pada tahapan *evaluation* (evaluasi), terdapat beberapa evaluasi yang dilakukan oleh Restep.Id yaitu kurang memanfaatkan *insight* dari instagram dan lamanya waktu dalam meriset.

Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Citra

ABSTRACT

Name : Amelia Rasul
NIM : 44219010019
Study Program : *Public Relations*
Title of Thesis Report : *Management of Social Media Instagram
Community @Restep.Id in Building a Positive
Image*
Counsellor : Dr. Enjang Pera Irawan., S.Sos., M.I.Kom

In the digital era, it requires companies to have a strategy in managing their Instagram, due to the fast flow of information. Likewise with Restep.Id, which uses the strategy of managing its Instagram social media in building a positive image in the public eye. This study aims to determine the strategies used by Restep.Id in building its image on Instagram social media accounts. This research uses descriptive qualitative research with a qualitative approach. The analytical method used is Mile and Huberman's interactive analysis technique with a PR stages approach. The results of the research show that in fact finding, Restep.Id looks for facts through Forum Group Discussions (FGD), mini research and collaboration with several brands. In planning, Restep.Id always prioritizes work coordination, builds a sporty image for its business and uses the digital trifecta media concept. At the communication stage, Restep.Id only uses captions or themes that are not too complicated and use polite language and a fairly consistent upload schedule. At the evaluation (evaluation) stage, there were several evaluations carried out by Restep.Id namely the lack of utilizing insights from Instagram and the length of time in researching.

Keywords: *Social Media, Instagram, Image*

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT, karena dengan rahmat dan ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi Penelitian yang berjudul “Pengelolaan Media Sosial Instagram Komunitas @Restep.Id Dalam Membangun Citra Positif” tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memperoleh gelar Sarjana S-1 Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Selanjutnya penulis pada kesempatan ini akan menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun materil sehingga proposal penelitian ini dapat selesai. Ucapan terimakasih penulis tujukan kepada:

1. Bapak Dr. Enjang Pera Irawan., S.sos., M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah mendidik dan selalu memberikan bimbingan selama masa penelitian
2. Bapak Dr. Ahmad Mulyana, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM Selaku Ketua Bidang *Public Relations*
5. Seluruh dosen-dosen program studi *Public Relations* yang sudah memberikan banyak sekali ilmu dan wawasan baru sebagai bekal masa depan saya dari semester 1 hingga saat ini
6. Kepada kedua orang tua yang tidak pernah berhenti memberikan dorongan semangat dan doa selama penyusunan penelitian ini, semoga kalian semua selalu dalam keadaan sehat walafiat.

7. Kepada seluruh informan dan *staff* atas kesempatan dan bantuan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan selama penulisan penelitian ini.
8. Sahabat-sahabat saya Ardita Mazela, Randy Ravindra, Filoy, Natasha, Gabrielle Virginia yang selalu mendukung, menghibur saya dan membantu terlaksananya penelitian ini.

Meskipun telah berusaha dengan semaksimal mungkin penulis menyadari bahwa penyusunan pembuatan penelitian ini masih ada kekurangan, oleh sebab itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 21 Febuari 2023



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teoritis.....	15
2.2.1. Public Relations.....	15
2.2.2. Strategi Public Relations	15
2.2.3. Media Sosial.....	20
2.2.4. Instagram.....	21
2.2.5. Citra.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Paradigma Penelitian.....	25
3.2. Metode Penelitian.....	25
3.3. Subyek Penelitian	26
3.4. Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1. Wawancara mendalam (Depth Interview).....	27
3.4.2. Observasi.....	28
3.4.3. Dokumentasi.....	28
3.5. Teknik Analisa Data	29
3.6. Teknik Keabsahan Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
4.1.1. Gambaran Umum Restep.Id.	32
4.1.2. Kegiatan-Kegiatan Restep.Id.	33
4.1.3. Visi dan Misi Restep.Id.	34
4.1.4. Struktur Organisasi Restep.Id.	34
4.1.1. Lokasi Restep.Id.	35
4.2. Hasil Penelitian	35
4.2.1. Tahapan <i>Fact Finding</i> Restep.Id Dalam Mengelola Media Sosial Instagram.....	35
4.2.2. Tahapan <i>Planning</i> Restep.Id Dalam Mengelola Media Sosial Instagram.....	39
4.2.3. Tahapan <i>Communication</i> Restep.Id Dalam Mengelola Media Sosial Instagram.....	43
4.2.4. Tahapan <i>Evaluation</i> Restep.Id Dalam Mengelola Media Sosial Instagram.....	46
4.3. Pembahasan Penelitian	49
BAB V PENUTUP.....	55
5.1. Kesimpulan.....	55
5.2. Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.2. Profil Informan.....	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tangkap Layar Profile Akun Instagram @Restep.id.....	4
Gambar 1.2 Tangkap Layar Profile Akun Instagram @Restep.id.....	5
Gambar 1.3 Tangkap Layar <i>Rells</i> Akun Instagram @Restep.id	6
Gambar 1.4 Tangkap Layar Profile Akun Instagram @Restep.id.....	7
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restep.Id.....	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Draft Wawancara Penelitian.....	61
Lampiran 2: Hasil Transkrip Wawancara Penelitian	64
Lampiran 3: Surat Riset	71
Lampiran 4: Persetujuan Wawancara.....	72
Lampiran 5: Dokumentasi.....	74
Lampiran 6: Daftar Riwayat Hidup	75



UNIVERSITAS
MERCU BUANA