



PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MEMBANGUN

CITRA UMKM LAB.JAJAN



SKRIPSI

MUHAMMAD ALDI MAULANA WIJAYA
44219010105

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Aldi Maulana Wijaya

NIM : 44219010105

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Laporan Skripsi : PEMANFAATAN

MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MEMBANGUN

CITRA UMKM LAB.JAJAN

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 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Aldi Maulana
Wijaya

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Aldi Maulana Wijaya
NIM : 44219010105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : PEMAÑFAATAN
MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MEMBANGUN
CITRA UMKM LAB.JAJAN

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 : Siti Muslichatul Mahmudah ()
S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0326089202

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, Ph.D ()
NIDN : 0324128202

Penguji Ahli : Mardhiyyah, M.Ikom ()
NIDN : 0314038802

Jakarta, 20 September 2023

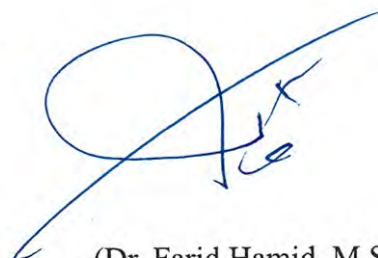
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

iii

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Aldi Maulana Wijaya
NIM : 44219010105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : PEMANFAATAN
MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MEMBANGUN
CITRA UMKM LAB.JAJAN

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.

MERCU BUANA

Jakarta, 20 Agustus 2023

Yang menyatakan,

(Muhammad Aldi Maulana Wijaya)

Program Studi Public Relations
Muhammad Aldi Maulana Wijaya
44219010105

Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam Membangun Citra UMKM Lab.jajan

Jumlah Halaman : 5 Bab 101 Hal + Lampiran

Bibliografi : 4 Buku + 2 Jurnal + 3 Thesis + 20 Internet

ABSTRAK

Public relations memiliki banyak fungsi salah satunya ialah dalam membangun citra dari sebuah perusahaan, organisasi, UMKM atau individu, citra dapat terbentuk melalui banyak cara dan banyak media, salah satunya melalui media sosial banyak perusahaan, organisasi, UMKM sampai individu membangun citranya dengan memanfaatkan perkembangan teknologi yang semakin maju, salah satunya memanfaatkan media sosial.

Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana pemanfaatan media sosial Tiktok yang dilakukan oleh UMKM lab.jajan untuk membangun citranya, adapun di penelitian ini menggunakan teori 4C menurut Chris Heuer yang merupakan pendiri Social media Club. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian Kualitatif Deskriptif, dan paradigma Konstruktivisme.

Penelitian ini memiliki empat key informan, yang merupakan owner dari UMKM Lab.jajan dan juga sepuluh informan penunjang yaitu pelanggan dari Lab.jajan yang di wawancara oleh peneliti, peneliti juga melakukan reduksi data untuk memilah data dan menggunakan teknik keabsahan data triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa lab.jajan cukup dikatakan berhasil membangun sebuah citra dengan baik dengan menggunakan media sosial tiktok, terlihat dari setiap pesan yang disampaikan dari video pendek yang diunggah oleh akun @lab.jajan dapat menyampaikan pesan kepada para followersnya.

Kata Kunci : Citra, UMKM, Media Sosial, Tiktok, Pemanfaatan

Program Studi Public Relations
Muhammad Aldi Maulana Wijaya
44219010105

Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam Membangun Citra UMKM Lab.jajan

Jumlah Halaman : 5 Bab 101 Hal + Lampiran

Bibliografi : 4 Buku + 2 Jurnal + 3 Thesis + 20 Internet

ABSTRACT

Public relations has many functions, one of which is building the image of a company, organization, MSME or individual. Image can be formed in many ways and many media, one of which is through social media. Many companies, organizations, MSMEs and individuals build their image by utilizing technological developments. which is increasingly advanced, one of which is utilizing social media.

This research aims to determine how the use of Tiktok social media is carried out by MSME lab.jajan to build its image. This research uses the 4C theory according to Chris Heuer, who is the founder of the Social Media Club. The method used in this research is the Descriptive Qualitative research method and the Constructivism paradigm.

This research has four key informants, who are the owners of the UMKM Lab.jajan and also ten supporting informants, namely customers from Lab.jajan who were interviewed by the researcher. The researcher also carried out data reduction to sort the data and used source triangulation data validity techniques.

Based on the results of this research, it can be said that Lab.jajan has succeeded in building a good image using TikTok social media. It can be seen from every message conveyed from the short video uploaded by the @lab.jajan account that it can convey messages to its followers.

Keywords: Image, MSMEs, Social Media, Tiktok, Utilization

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, Anugerah dan pimpinan-nya penulis dapat menyelesaikan

skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam Membangun Citra UMKM Lab.jajan”.

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk memenuhi Tugas Akhir Skripsi sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Banyak bantuan dan hal baru yang diperoleh dalam penyusunan proposal ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berjasa memberikan motivasi serta dukungan dalam rangka menyelesaikan proposal skripsi ini, baik dukungan moril maupun materil, antara lain penulis tujukan kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.
2. Dr. Farid Hamid, M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Anindita S.Pd, M.Ikom, selaku Sekretaris Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga untuk membimbing, berbagi ilmu, memberikan masukan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana untuk segala ilmu serta pengajaran yang diberikan selama masa perkuliahan.
6. Seluruh staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

7. Ibu saya tercinta, ibu Rahma Yudhistira Aryani yang telah memberikan dukungan dalam bentuk moral maupun material sehingga penulis bisa melewati segala permasalahan yang terjadi selama proses perkuliahan dan juga sudah memberikan banyak sekali pembelajaran dari sejak kecil hingga sekarang. Tidak lupa juga untuk Ayah saya, Sri Widodo yang telah memberikan support dalam proses perkuliahan sejak semester awal hingga semester akhir.
8. Febriana Putri Syahida orang yang selalu mensupport saya dalam kondisi apapun dan ketika saya mulai lelah mengerjakan skripsi terimakasih sudah selalu ada dan selalu menyemangati saya
9. Mbah Putri & Mbah Kakung serta tante Darwanti yang sudah terus memberikan support kepada saya selama perkuliahan dan setelah perkuliahan nanti pastinya
10. Akbar, Alya, Sefi dan Aya selaku support system saya sejak sekolah menengah pertama hingga saat ini. Terima kasih banyak sudah mau mendengarkan keluhan saya dari dulu hingga saya bisa tetap semangat dalam menjalankan kehidupan. Dan juga tidak pernah berhenti untuk memberikan segala bantuan.
11. Andrisa Shaliara dan Muhammad Gilang sahabat saya yang telah menemani saya dan selalu ada untuk saya serta memberikan hiburan di saat saya down dan juga memberikan segala bantuan selama masa perkuliahan dan seterusnya nanti.
12. Andhika, Annisa Marshaluna, Ayu Alfarabi, Muttawaqil, Alex, dan teman-teman Himpunan Mahasiswa Public Relations angkatan 2018 & 2020 yang sudah berjuang bersama untuk jurusan Public Relations selama ini.
13. Teman-teman Kerja saya di Grabfood Alief Putera Wirawan, Divi Hanitry, Nadhilah Zahratun Nuffus, Ardhito Novrisal, Albert Stefan Abimanyu, Anna Rostina yang selalu mengajarkan saya dan memberikan hiburan serta semangat untuk menyelesaikan skripsi sambil bekerja, tidak lupa kepada Leader saya Nana Indika Wardani dan Azlika Meutia yang sudah memberikan saya kesempatan

untuk menimba ilmu dan bekerja di Grabfood, Terimakasih kakak - kakak semua.

14. Teman-teman seperjuangan program studi Public Relations angkatan 2019.
15. WP Team, yang selalau menjadi tempat keluh kesah saya, terimakasih sudah mendengarkan keluh kesah saya selama in
16. Dan yang terakhir, untuk diri saya sendiri yang sudah berjuang, kuat dan selalu sabar dalam segala kondisi baik ataupun buruk. I'm feeling so proud of my self, because I can fight through all the obstacles, tetap semangat dan sukses selalu, perjalanan baru dimulai.

Jakarta, Agustus 2023. Penyusun



Muhammad Aldi Maulana Wijaya

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Akademis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Kajian Teoritis.....	22
2.2.1 Komunikasi.....	22
2.2.2 Public Relations.....	25
2.2.3 Cyber Public Relations.....	27
2.2.4 Membangun Citra.....	27
2.2.5 New Media.....	28
2.2.6 Media Sosial.....	29
2.2.7 Pemanfaatan Citra.....	39
2.2.8 Brand Image.....	41

BAB III.....	43
METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Paradigma Penelitian	43
3.2 Metode Penelitian	44
3.3 Subjek Penelitian	45
3.3.1 Key Informan	45
3.3.2 Informan.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.4.1 Data Primer	46
3.4.2 Data Sekunder	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	48
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	49
3.6.1 Triangulasi Sumber Data.....	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Gambaran Umum Lab.jajan.....	50
4.1.1 Sejarah Lab.Jajan	50
4.1.2 Visi Dan Misi Lab.jajan	51
4.1.3 Nama Lab.jajan	52
4.1.4 Fasilitas Lab.jajan	53
4.1.5 Lokasi Lab.jajan.....	55
4.1.6 Menu Lab.jajan	56
4.2 Hasil Penelitian.....	59
4.2.1 Pentingnya Citra.....	59
4.2.2 Pemanfaatan Media Sosial Tiktok	61
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
5.2.1 Saran Akademis	71
5.2.2 Saran Praktis.....	71

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tiktok&Instagram	5
Gambar 1.2 Kumparan.com	6
Gambar 4.1 Instagram @lab.jajan.....	60
Gambar 4.2 Logo Lab.jajan.....	61
Gambar 4.3 Tampak dapur Lab.jajan.....	65
Gambar 4.4 Tampak dapur Lab.jajan.....	66
Gambar 4.5 Menu Lab.jajan.....	69
Gambar 4.6 Menu Lab.jajan.....	69
Gambar 4.7 Menu Kemerdekaan Lab.jajan.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	25
--------------------------------------	----

