



**KOMENTAR-KOMENTAR KELUHAN PADA KONTEN
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
(Analisis Isi Kualitatif Pada Konten Perayaan Ulang Tahun
Traveloka Ke-11)**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata
1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Digital Komunikasi

Fairuz Fitriazmi Bachtiar

44520010054

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2024

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama

: Fairuz Fitriazmi Bachtiar

NIM

: 44520010054

Program Studi

: Ilmu Komunikasi / Digital
Communication

Judul Laporan Skripsi

: Komentor-Komentor Keluhan Pada
Konten Media Sosial Instagram
(Analisis Isi Kualitatif Pada Konten
Perayaan Ulang Tahun Traveloka
Ke-11)

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, 27 Juni 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

10000
METERAI
TELEPON
126-DALX230840012
126-DALX230840012
Fairuz Fitriazmi Bachtiar

HALAMAN PENGESAHAN*

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fairuz Fitriazmi Bachtiar
NIM : 44520010054
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Digital Communication
Judul Laporan Skripsi : Komentor-Komentor Keluhan Pada Konten Media Sosial Instagram (Analisis Isi Kualitatif Pada Konten Perayaan Ulang Tahun Traveloka Ke-11)

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

Disahkan oleh:


Pembimbing I : Dr. Farid Hamid, M.Si ()
NIDN : 0301117301
Ketua Penguji : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A ()
NIDN : 0303069401
Penguji Ahli : Siti Muslichatul M, M.Ikom ()
NIDN : 0326089202

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

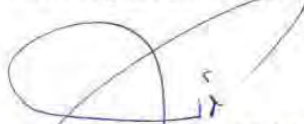
Jakarta, 27 Juni 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(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 : Fairuz Fitriazmi Bachtiar
NIM : 44520010054
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Digital Communication
Judul Laporan Skripsi : Komentar-Komentar Keluhan Pada Konten Media Sosial Instagram (Analisis Isi Kualitatif Pada Konten Perayaan Ulang Tahun Traveloka Ke-11)

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).

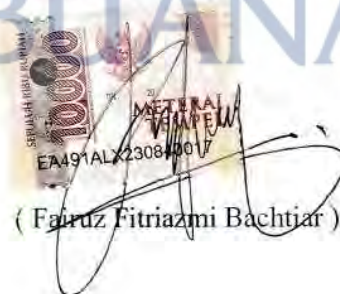
Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 27 Juni 2024

Yang menyatakan,


(Fairuz Fitriazmi Bachtiar)

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Proposal tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S1) Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana.

Dalam penyelesaian Proposal Tugas Akhir ini peneliti menemukan berbagai halangan dan rintangan, baik itu faktor internal maupun faktor eksternal. Namun dengan segala dorongan, dukungan dan motivasi serta pertolongan dari yang Maha Kuasa, akhirnya penulis dapat menyelesaikan Proposal Tugas Akhir ini dengan baik.

Peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, tidak mudah bagi peneliti untuk menyelesaikan proposal tugas akhir ini. Maka pada kesempatan kali ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan tugas akhir ini hingga selesai, diantaranya peneliti ingin mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, M. Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi serta Pembimbing Skripsi yang telah banyak membantu serta meluangkan waktu, memberikan banyak ilmu, tenaga, pikiran, dan motivasi kepada peneliti selama proses penyusunan Proposal Tugas Akhir di Universitas Mercu Buana

2. Ibu Dewi Sad Tanti, M. Ikom., sebagai Dosen Riset Komunikasi yang telah memberikan banyak ilmu, bantuan, tenaga, pikiran, dan motivasi terkait penyusunan Proposal Tugas Akhir kepada peneliti
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana beserta jajarannya yang telah memberikan izin bagi peneliti untuk melakukan penelitian
4. Ibu Dr. S. M. Niken Restaty, M.Si sebagai Sekretaris Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Warung Buncit
5. Bapak/Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmunya kepada peneliti sehingga peneliti bisa sampai pada tahap ini serta dapat memahami ilmu-ilmu baru yang belum diketahui sebelumnya
6. Kedua orang tua, kakak, dan adik tercinta yang terus memberikan bantuan dukungan material, spiritual serta emosional selama peneliti menjalani perkuliahan sehingga peneliti bisa sampai pada tahap ini
7. Fina Gulfiana selaku teman sejak SD sekaligus *roommate* kos yang selalu setia mendengarkan keluh kesah peneliti, teman bertukar canda tawa, teman *brand storming*, teman 24 jam yang saling memberikan dukungan serta motivasi selama melaksanakan perkuliahan hingga saat ini menjadi teman seperjuangan menyelesaikan Proposal Tugas Akhir
8. Ninda Syifa Mulyani selaku teman sejak SD hingga saat ini, yang selalu hadir memberikan semangat dan mendengarkan keluh kesah peneliti, serta teman seperjuangan yang selalu memberikan masukan kepada peneliti

9. Grup “Unggan” yakni Adinda Suchieyati Sahara, Fina Gulfiana, Andhyka Jeannataya Cikatania, Devi Nur Apriliani, Fitri Nur Ilmi, dan Tiara Desviranita selaku teman sejak SMA hingga saat ini, yang senantiasa telah menjadi tempat singgah untuk istirahat dan saling tukar canda tawa
10. Teman-teman Digital Communication 2020 di Universitas Mercu Buana Pejaten yakni Kholidaziah Khaedar, Tazkia Mayda Syarief, Eriska Puspitasari, dan Najwa Afifa yang telah berkontribusi besar untuk berdiskusi, berbagi ilmu serta informasi, hingga canda tawa selama di kampus
11. Seluruh pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih untuk membantu peneliti menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian ungkapan terima kasih peneliti kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis, serta membawa manfaat bagi pengembangan ilmu komunikasi. Peneliti juga mengharapkan masukan, kritikan, dan saran dari semua pihak agar Proposal Tugas Akhir ini bisa menjadi lebih baik.

Jakarta, Juli 2023

Fairuz Fitriazmi Bachtiar

44520010054

DAFTAR ISI

HALAMAN PENYATAAN 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.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Akademis	12
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kajian Teoritis	19
2.2.1 Komunikasi Digital	19
2.2.2 <i>Digital Native</i>	23
2.2.3 <i>Cyber Culture</i>	25
2.2.4 Pesan Komunikasi.....	28
2.2.5 Konten.....	30
2.2.6 Khalayak Media Digital	31
2.2.7 Media Sosial.....	33
2.2.8 Instagram sebagai Media Interaksi.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Paradigma Penelitian	38

3.2	Metode Penelitian.....	39
3.3	Unit Analisis.....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1	Data Primer	50
3.4.2	Data Sekunder	51
3.5	Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		57
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	57
4.1.1	Profil Traveloka	57
4.1.2	Akun Instagram @traveloka.id	65
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Kategorisasi Komentar Keluhan dalam Akun Instagram @traveloka.id.....	68
4.3	Pembahasan	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		114
5.1	Kesimpulan.....	114
5.2	Saran.....	116
5.2.1	Saran Akademis	116
5.2.2	Saran Praktis	116
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN.....		124

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3.1 Seluruh Komentar Keluhan dalam Konten Instagram Perayaan Ulang Tahun Traveloka Ke-11	43
Tabel 4.1 Konten Instagram Perayaan Ulang Tahun Traveloka Ke-11	69
Tabel 4.2 Kategori Komentar Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung (Bald on Record Impoliteness)	70
Tabel 4.3 Kategori Komentar Strategi Sarkasme atau Kesantunan Semu (Sarcasm or Mock Politeness)	75
Tabel 4.4 Kategori Komentar Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Positif (Positive Impoliteness)	78
Tabel 4.5 Kategori Komentar Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Negatif (Negative Impoliteness)	80
Tabel 4.6 Hasil Analisis Komentar Strategi Ketidaksantunan Secara Langsung (Bald on Record Impoliteness)	85
Tabel 4.7 Hasil Analisis Komentar Strategi Sarkasme atau Kesantunan Semu (Sarcasm or Mock Politeness)	95
Tabel 4.8 Hasil Analisis Komentar Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Positif (Positive Impoliteness)	100
Tabel 4.9 Hasil Analisis Komentar Strategi Ketidaksantunan Berbahasa Negatif (Negative Impoliteness)	105

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Instagram Traveloka	7
Gambar 1.2 Penilaian Pengguna Traveloka	9
Gambar 4.1 Proses Pengolahan Data Penelitian.....	62
Gambar 4.2 Logo Perusahaan.....	65
Gambar 4.3 Tampilan akun Instagram @traveloka.id	66
Gambar 4.4 Contoh post Instagram Traveloka dengan konten yang membahas tentang destinasi wisata alam Indonesia, yakni Labuan Bajo.....	66
Gambar 4.5 Contoh post Instagram Traveloka dengan konten yang membahas tentang destinasi wisata alam luar negeri, yakni Australia.....	67



UNIVERSITAS
MERCU BUANA