



**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI
DI JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**

TUGAS AKHIR
SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-1)
Komunikasi Program Studi *Public Relations*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

Dea Rizki Dwi Leonita

44215120093

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2021



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dea Rizki Dwi Leonita
NIM : 44215120093
Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI di JAYAKARTA HOTELS & RESORTS** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasi maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 24 Desember 2021

(Dea Rizki Dwi Leonita)

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Ketua Bidang Studi

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



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dea Rizki Dwi Leonita
NIM : 44215120093
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI
DI JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 24 Desember 2021

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U., M.Si)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Dea Rizki Dwi Leonita
NIM : 44215120093
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI
DI JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**

Jakarta, 24 Desember 2021

UNIVERSITAS
MERCU BUAI

Ketua Sidang : Riswandi, M.Si (.....)

Penguji Ahli : Anindita, M.Ikom (.....)

Pembimbing : Dr. Farid Hamid U., M.Si (.....)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul : **PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL
INSTAGRAM SEBAGAI MEDIA PUBLIKASI
DI JAYAKARTA HOTELS & RESORTS**

Nama : Dea Rizki Dwi Leonita

NIM : 44215120093

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 Desember 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

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

Pembimbing

(Dr. Farid Hamid U., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid U., M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pemanfaatan Media Sosial Instagram sebagai Media Publikasi di Jayakarta Hotels & Resorts”**. Laporan skripsi ini disusun sebagai persyaratan untuk memenuhi evaluasi keberhasilan studi akhir skripsi pada program Strata-1 di Jurusan Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.

Pada kesempatan yang berharga ini peneliti sampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah mendukung proses penulisan skripsi ini, Dan semua pihak yang telah ikut turut membantu menyukseskan penyusunan skripsi ini dari titik awal hingga akhir. Dengan demikian peneliti ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana sekaligus dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mendukung peneliti
2. Ibu Suryaning Hayati , SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
4. Segenap Dosen, Staf Jurusan, Tata Usaha serta Perpustakaan Fakultas Komunikasi tak lupa peneliti haturkan banyak terima kasih atas ilmunya,

bimbingan, arahan, motivasi serta nasehatnya selama peneliti menempuh pendidikan di Jurusan Public Relations

5. Ucapan istimewa kepada Papa Sutanto dan Mama Dedeh Herawati selaku kedua orang tua peneliti yang telah memberikan kasih sayang serta dukungan, baik secara moral, material, dan spiritual, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini. Serta untuk saudara kandung Adhie Nugraha dan Virgie Tri yang senantiasa menghibur maupun mendukung peneliti dalam menyelesaikan Penelitian ini
6. Kepada Ibu Made Pudjayanti, selaku Group Dir. of Maketing Communication juga selaku Informan di Jayakarta Hotels & Resorts yang telah memberi informasi, meluangkan waktu, serta dukungan kepada peneliti
7. Kepada Bapak Aries Samanta, selaku Director of Communication & Publishing juga selaku Informan di Jayakarta Hotels & Resorts yang telah memberi informasi, meluangkan waktu, serta dukungan kepada peneliti
8. Sahabat-sahabat seperjuangan Anggraeni Teni, Dewintha Rainy, Siti Anisah, Vera Yuliani, dan Widya, yang selalu mendukung dan membantu peneliti selama ini. Serta sahabat-sahabat peneliti yang tidak bisa disebutkan, yang senantiasa mengingatkan untuk segera menyelesaikan penelitian ini dengan baik
9. Seluruh teman-teman seperjuangan Public Relations (2016) yang tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu, semoga sukses selalu.

Semoga Allah S.W.T selalu memberikan balasan yang setimpal atas seluruh bantuan yang telah diberikan.

Peneliti menyadari bahwa laporan tugas akhir ini jauh dari sempurna, oleh karena itu peneliti selalu mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari segenap pembaca. Akhirnya, semoga laporan tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat terutama bagi pihak-pihak yang tertarik untuk mengkaji dan mengembangkannya.



Jakarta, 24 Desember 2021

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dea Rizki Dwi Leonita', positioned to the right of the university logo.

Dea Rizki Dwi Leonita

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| | |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 15 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 20 |
| 2.3 Public Relations | 20 |
| 2.3.1 Definisi Public Relations | 20 |
| 2.3.2 Fungsi Public Relations | 23 |
| 2.3.3 Cyber Public Relations / E- PR | 24 |
| 2.4 Media | 27 |
| 2.4.1 New Media | 27 |
| 2.4.2 Media Sosial | 28 |
| 2.4.3 Instagram | 30 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 33 |
| 3.2 Tipe Penelitian | 33 |
| 3.3 Metode Penelitian | 34 |
| 3.4 Subjek Penelitian | 36 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 3.5.1 Data Primer | 38 |
| 3.5.2 Data Sekunder | 39 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 39 |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data | 41 |

| | |
|---|----|
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 43 |
| 4.1.1 Sejarah Jayakarta Hotels & Resorts | 43 |
| 4.1.2 Logo Jayakarta Hotels & Resorts | 44 |
| 4.1.3 Visi, Misi & Nilai Falsafah Perusahaan Jayakarta Hotels & Resorts | 44 |
| 4.1.4 Struktur Organisasi Jayakarta Hotels & Resorts | 45 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 46 |
| 4.2.1 Latar Belakang Pemilihan Media Sosial Instagram | 48 |
| 4.2.2 Media Sosial Instagram Jayakarta Hotels & Resorts | 49 |
| 4.2.3 Media Sosial Instagram Sebagai Media Publikasi di Jayakarta Hotels & Resorts | 52 |
| 4.2.4 Aktivitas Media Sosial Instagram Jayakarta Hotels & Resorts | 54 |
| 4.2.4.1 Proses <i>Share</i> | 54 |
| 4.2.4.2 Proses <i>Optimize</i> | 65 |
| 4.2.4.3 Proses <i>Manage</i> | 71 |
| 4.2.4.4 Proses <i>Engage</i> | 73 |
| 4.2.4.5 Tanggapan <i>Followers</i> | 74 |
| 4.3 Pembahasan | 76 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 81 |
| 5.2 Saran | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | 84 |
| LAMPIRAN | 88 |

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu | 17 |
| Tabel 3.1 Tabel Nama Narasumber | 37 |
| Tabel 4.1 Tabel Analisis Temuan | 79 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1.1 Survei Pengguna Instagram di Indonesia Periode Januari – Mei 2020 | 4 |
| Gambar 1.2 Screenshot Komentar Masuk | 9 |
| Gambar 4.1 Logo Jakarta Hotels & Resorts | 44 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi | 45 |
| Gambar 4.3 Tampilan Profil Instagram | 51 |
| Gambar 4.4 Tampilan Publikasi | 53 |
| Gambar 4.5 Konten promosi yang di Share pada Story dan Highlight Instagram | 56 |
| Gambar 4.6 Konten yang di Share pada feed Instagram | 57 |
| Gambar 4.7 Konten yang di Share di feed Instagram | 58 |
| Gambar 4.8 Konten yang di Share di feed Instagram | 59 |
| Gambar 4.9 Konten yang di Share di feed Instagram | 60 |
| Gambar 4.10 Konten yang di Share di feed Instagram | 61 |
| Gambar 4.11 Konten yang di Share di feed Instagram | 62 |
| Gambar 4.12 Konten yang di Share di feed Instagram | 63 |
| Gambar 4.13 Instagram Feeds | 68 |
| Gambar 4.14 Instagram Story | 69 |
| Gambar 4.15 Instagram Story Highlight | 70 |
| Gambar 4.16 Instagram TV | 71 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| Lampiran 1: Draft Pedoman Wawancara | 88 |
| Lampiran 2: Transkrip Wawancara | 92 |
| Lampiran 3: Surat Izin Penelitian | 107 |
| Lampiran 4: Daftar Riwayat Hidup Peneliti | 108 |

