



**OPTIMALISASI PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL DALAM
MENINGKATKAN ENGAGEMENT PADA AKUN
INSTAGRAM UMKM EATKUY_IN**

LAPORAN TUGAS AKHIR PEDULI NEGERI

Muhammad Nashwan Azmi

44520010059

**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 : Muhammad Nashwan Azmi
NIM : 44520010059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Pengelolaan Media Sosial
Dalam Meningkatkan *Engagement* Pada
Akun Instagram UMKM Eatkuy In

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 2024 Yang
menyatakan

UNIVERS
MERCU BUANA



Muhammad Nashwan Azmi

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Nashwan Azmi
NIM : 44520010059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Pengelolaan Media Sosial
Dalam Meningkatkan *Engagement* Pada
Akun Instagram UMKM Eatkuy_In

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 1 : Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom, (Ira))
NIDN : 0302066903
Pembimbing 2 : Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A. (Engga))
NIDN : 0317089402
Ketua Penguji : Dr. Farid Hamid, M.Si, (Farid))
NIDN : 0301117301
Penguji Ahli : Andri Budi Widodo, M.I.Kom, (Andri))
NIDN : 0313037302

Jakarta, 20 Agustus 2024 Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segenap puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkah, rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya. Atas izinnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir Peduli Negeri ini yang berjudul “**Optimalisasi pengelolaan media sosial dalam meningkatkan engagement pada akun Instagram Eatkuy In**” Penulisan laporan ini diselesaikan untuk melengkapi salah satu tugas akhir Program S1 jurusan Digital Communication Universitas Mercu Buana

Pada kesempatan ini, Pendamping ingin menyampaikan rasa ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membimbing dan mendukung pendamping baik berupa kritik, hingga saran serta membantu pendamping selama proses penyelesaian tugas akhir ini, hingga selesainya laporan ini. Dengan segala kemurahan hati, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. **Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom**, selaku dosen pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama proses penyusunan penyusunan laporan Tugas Akhir Peduli Negeri,
2. **Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A**, selaku dosen pembimbing II yang telah bersedia untuk meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, masukan serta arahan selama proses penyusunan penyusunan laporan Tugas Akhir Peduli Negeri,
3. **Andri Budi Widodo, M.IKom**, selaku Penguji Ahli pada saat sidang Tugas Akhir,
4. **Dr. Farid Hamid, M.Si** selaku Ketua Sidang Tugas Akhir dan juga sebagai ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta,
5. **Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta,
6. **Dr. Irmulansati. Tomohardjo, SH, M.Si**, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta,

7. **Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A**, selaku Sekertaris Bidang Studi *Digital Communication* Universitas Mercu Buana Jakarta dan juga sebagai Dosen Mata Kuliah Tugas Akhir,
8. **Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta**, Terima kasih atas ilmu yang berharga serta dukungan dan motivasi yang diberikan,
9. **Seluruh Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta**, yang telah memberikan banyak bantuan serta kerja sama dalam memenuhi berkas atau surat – surat yang dibutuhkan oleh pendamping untuk laporan tugas akhir peduli negeri,
10. **Keluarga Pendamping, ayah, ibu, adik dan kakak**. Terima kasih atas dukungan serta doa kepada pendamping selama Menyusun laporan tugas akhir peduli negeri.
11. **Owner Eatkuy In, Ivo Nandayarni**. Pendamping dan tim mengucapkan terima kasih telah bersedia menjadi mitra dan juga ingin bekerja sama pada saat pendampingan.
12. **Tim Tugas Akhir Peduli Negeri, Febrian Aditya dan Muhammad Iqbal**. Terima kasih sudah ingin berjuang Bersama dari awal membentuk tim sampai pencapaian terakhir serta dukungan dan semangat kepada pendamping selama proses penyusunan tugas akhir.
13. **Mahasiswa *Digital Communication* 2020** yang tidak dapat pendamping sebutkan satu persatu, Terima kasih telah memberikan bantuan dan saran kepada pendamping dan tim pada saat pendampingan serta Menyusun laporan tugas akhir ini.
14. Terima kasih untuk saya sendiri, yang sudah bekerja keras dan berjuang sampai pada tahap ini. Sehingga pendamping dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh pendamping, demi perbaikan dalam laporan ini. Pendamping berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi secara akademis maupun sosial.

Muhammad Nashwan Azmi



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

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

Nama : Muhammad Nashwan Azmi
NIM : 44520010059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Pengelolaan Media Sosial Dalam Meningkatkan *Engagement* Pada Akun Instagram UMKM Eatkuy_In

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, 20 Agustus 2024 Yang
menyatakan,



Muhammad Nashwan Azmi

ABSTRAK

Nama : Muhammad Nashwan Azmi
NIM : 44520010059
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Optimalisasi Pengelolaan Media Sosial Dalam Meningkatkan *Engagement* Pada Akun Instagram UMKM Eatkuy_In
Pembimbing : Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom,
Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A.

Kemajuan teknologi telah memberikan perubahan berinteraksi. Teknologi informasi dan komunikasi dapat dilakukan secara *real time* serta bisa diakses oleh semua orang melalui *internet*. Hal ini juga memberikan pengaruh bagi pelaku bisnis UMKM bisa melakukan transaksi secara *online*. *Social Media* menjadi salah media yang paling banyak digunakan oleh pelaku usaha karena Instagram memiliki banyak fitur yang dapat memberikan *exposure* untuk usaha tersebut. Salah satu UMKM yang memiliki media sosial namun belum terkelola dengan baik yaitu Eatkuy In. Oleh karna itu, UMKM Eatkuy membutuhkan Social Media Specialist.

Pada pelaksanaan kegiatan ini, pendamping sebagai *Social Media Specialist* menggunakan metode pendampingan kepada UMKM Eatkuy In. Pendamping yang akan membuat penjadwalan konten dan mengelola media sosial serta memberikan *insight* kepada Eatkuy In terkait hal yang mencakup pengelolaan media sosial Instagram supaya memperluas wawasan serta dapat meningkatkan *Engagement* Instagramnya.

Pendamping menggunakan konsep yang dikeluarkan oleh Regina Lutrell pada buku yang berjudul *The Circullar Model of Some* yang terdiri atas *Share* (sebar), *Optimize* (optimalisasi), *Manage* (Mengatur), dan *Engage* (Melibatkan) yang bertujuan untuk memudahkan dalam berinteraksi melalui media sosial.

Hasil yang didapat oleh pendamping dan Tim TAPN dalam priode 8 bulan, Instagram @eatkuy_in mendapatkan 97 *Followers* baru dan konten yang disebarakan juga terjadwal dengan baik. Selain itu, selama pendampingan Instagram @eatkuy_in berhasil mendapatkan *Engagement* tertinggi yaitu 195,7% dengan perhitungan *engagement rate post* pada bulan oktober di masa pengelolaan.

Kata Kunci : Pendampingan, *Social Media*, Pengelolaan, UMKM dan *Engagement*.

ABSTRACT

Name : Muhammad Nashwan Azmi
NIM : 44520010059
Study Program : *Communication Science*
Title Internship Report : *Optimizing Promotional Content Production in Increasing Engagement on the Instagram Account of Eatkuy_In*
Counsellor : Dr. Ira Purwitasari, S.Sos., M.I.Kom,
Engga Probi Endri, S.I.Kom., M.A.

Information and communication technology can be done in real time and can be accessed by everyone via the internet. This also has an influence on MSME business actors who can conduct transactions online. Social Media is one of the most widely used media by business people because Instagram has many features that can provide exposure for the business. One of the MSMEs that has social media but has not been well managed is Eatkuy In. Therefore, Eatkuy MSMEs need a Social Media Specialist.

In the implementation of this activity, the facilitator as a Social Media Specialist uses a mentoring method for Eatkuy In MSMEs. Assistants who will make content scheduling and manage social media and provide insight to Eatkuy In regarding matters covering Instagram social media management in order to broaden insights for business people and increase Instagram engagement.

Assistance uses the concept issued by Regina Lutrell in a book entitled The Circular Model of Some which consists of Share, Optimize, Manage, and Engage which aims to facilitate interaction through social media.

The results obtained by the facilitators and the TAPN Team in the 8-month period, Instagram @eatkuy_in gained 97 new Followers and the content distributed was also well scheduled. In addition, during the assistance, Instagram @eatkuy_in managed to get the highest engagement of 195.7% with the calculation of the engagement rate post in October during the management period.

Keyword : *Mentoring, Social Media, Management, MSME and Engagement.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Analisis Situasi.....	1
1.2 Permasalahan Mitra.....	9
1.3 Solusi Permasalahan Mitra.....	10
1.4 Tujuan Pendampingan	11
1.5 Target Luaran	11
1.6 Manfaat Pendampingan.....	11
1.6.1 Manfaat Akademis.....	12
1.6.2 Manfaat Praktis.....	12
1.6.3 Manfaat Sosial.....	12
BAB II GAMBARAN UMUM MASYARAKAT SASARAN	13
2.1 Demografi UMKM	13
2.2 Profil Usaha.....	14
2.2.1 Atribut Produk	14
2.2.2 Harga dan Kualitas Produk.....	15
2.2.3 Keunggulan Produk	15
2.2.4 Kategori Produk.....	15
2.2.5 Pelayanan.....	15
2.3 Gambaran Media Sosial	15
2.4 Sumber Daya.....	17

2.5	Khalayak Sasaran	17
2.5.1	Mitra	17
2.5.2	Target Marketing	17
2.5.3	Target Audiens.....	17
2.5.4	Segmentasi Demogrfi Dalam Menentukan Khalayak Sasaran	18
2.5.5	Segmentasi Geografi.....	18
2.6	Peluang Usaha	18
2.7	SWOT.....	18
2.7.1	Kekuatan (Strengths):.....	18
2.7.2	Kelemahan (Weaknesses):.....	19
2.7.3	Peluang (Opportunities):	19
2.7.4	Ancaman (Threats):	19
BAB III TINJAUAN PUSTAKA KONSEP.....		20
3.1	Komunikasi Digital	20
3.2	Social Media Marketing (Pemasaran Media Sosial).....	21
3.3	Tujuan Pengelolaan Media Sosial Instagram	22
3.4	Peran Social Media Specialist.....	22
3.5	Media Sosial.....	23
3.6	Instagram.....	23
3.6.1	Fitur-fitur Instagram	24
3.6.2	Manfaat Instagram.....	25
3.7	Instagram Bisnis.....	26
3.8	Engagement Rate (Pengukuran Pencapaian Media Sosial)	27
3.9	Evaluasi Media Sosial.....	27
3.10	Key Perfomance Indikator	28
3.11	The Circular Model of SOME	29
3.12	Role Mode	30
3.13	Content Scheduling (penjadwalan konten).....	32
BAB IV METODE PELAKSANAAN.....		34
4.1	Teknik atau Tata Cara Pelaksanaan Proses Kerja	34
4.1.1	Observasi	35

4.1.2 Wawancara Online.....	35
4.1.3 Diskusi.....	36
4.1.4 Konsultasi.....	36
4.1.5 Simulasi.....	36
4.2 Tahapan Kegiatan.....	36
4.2.1 Perencanaan.....	37
4.2.2 Pengelolaan.....	37
4.2.3 Pendampingan.....	37
4.2.4 Masa Lepas pendampingan.....	38
4.2.5 Evaluasi.....	38
4.3 Tahapan Kerja.....	38
4.4 Teknik Komunikasi.....	39
4.5 Bentuk-bentuk Kegiatan Dalam Mencapai Tujuan Kegiatan.....	39
4.6 Anggaran Kegiatan.....	41
4.7 Jadwal Kegiatan.....	42
4.8 Rencana Publikasi Luaran.....	43
BAB V HASIL YANG DICAPAI DAN POTENSI KEBERHASILAN	44
5.1 Teknik Komunikasi.....	44
5.2 Gambaran tahap-tahapan Pelaksanaan.....	45
5.2.1 Tahap Perencanaan.....	45
5.2.2 Tahap Pengelolaan.....	46
5.2.3 Tahap Pendampingan.....	47
5.2.4 Tahap Masa Lepas Pendampingan.....	49
5.2.5 Tahap Evaluasi.....	51
5.3 Hasil Kegiatan dan Partisipasi Peserta.....	52
5.3.1 Hasil dari kegiatan TAPN.....	53
5.3.2 Hasil pencapaian pengelolaan Instagram Eatkuy.....	64
5.3.3 Hasil dari Evaluasi Akhir.....	65
1. Hasil Engagement Rate.....	65
2. Wawancara.....	73
3. Survey.....	75

5.4 Analisis Kegiatan, Kendala dan Potensi Keberlanjutan	80
5.4.1 Analisis Kegiatan	80
5.4.2 Kendala Yang Dihadapi	81
5.4.3 Potensi Keberlanjutan.....	83
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	85
6.1 Kesimpulan.....	85
6.2 Saran.....	86
6.2.1 Saran Akademis.....	86
6.2.2 Saran Praktis.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	92



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Profil Instagram Eatkuy In.....	5
Gambar 1. 2 Tampilan Feeds Instagram Kompetitor.....	7
Gambar 1. 3 Tampilan Feeds Instagram Kompetitor.....	8
Gambar 2. 1 Logo eatkuy In	13
Gambar 2. 2 Logo eatkuy In	13
Gambar 2. 3 Tampilan Profil Instagram Eatkuy In.....	16
Gambar 2. 4 Tampilan Profil Instagram Eatkuy In.....	16
Gambar 2. 5 Postingan Eatkuy In sebelum Pendampingan	16
Gambar 3. 1 Profil Instagram @snackolator.....	31
Gambar 3. 2 Caption Instagram @snackolator	31
Gambar 4. 1 Social Media Marketing Process by Walter Lim	34
Gambar 5. 1 Google meet bersama mitra.....	45
Gambar 5. 2 Pengelolaan Instagram Eatkuy In oleh Pendamping.....	47
Gambar 5. 3 Pemaparan Materi bersama Mitra	48
Gambar 5. 4 Dokumentasi setelah pemaparan bersama Mitra.....	48
Gambar 5. 5 Proses pendampingan terhadap Mitra	49
Gambar 5. 6 Tahap Masa Lepas Pendampingan	50
Gambar 5. 7 Tahap Masa Lepas Pendampingan	51
Gambar 5. 8 Jadwal Postingan Per-bulan Yang dibuat oleh Pendamping.....	53
Gambar 5. 9 Jadwal Postingan Per-bulan Yang dibuat oleh Pendamping.....	54
Gambar 5. 10 Caption, Hastag dan Comment pada saat pengelolaan	55
Gambar 5. 11 Caption, Hastag dan Comment pada saat pengelolaan	55
Gambar 5. 12 Membuat pengumuman untuk membangun interaksi	56
Gambar 5. 13 Tahapan pengelolaan oleh pendamping	57
Gambar 5. 14 Tahapan pengelolaan oleh pendamping	58
Gambar 5. 15 Tahap pendampingan	59
Gambar 5. 16 Tahap pendampingan	60
Gambar 5. 17 Feedback berupa komentar dari pengikut Eatkuy In.....	61
Gambar 5. 18 Menggunakan fitur Polling pada Instagram Story	61
Gambar 5. 19 Publikasi Media.....	63

Gambar 5. 20 Media partner	63
Gambar 5. 21 Wawancara Bersama Mitra	73
Gambar 5. 22 konten Testimoni.....	83
Gambar 5. 23 Konten Quiz	84



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Tahapan kerja social media specialist.....	38
Tabel 4. 2 Scheduling Content by Social media specialist	40
Tabel 4. 3 Anggaran pemasukan.....	41
Tabel 4. 4 Anggaran Pengeluaran	41
Tabel 4. 5 Rencana jadwal kegiatan.....	42
Tabel 4. 6 Rencana Publikasi Luran.....	43

