



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

POLA JARINGAN KOMUNIKASI KOMUNITAS VIRTUAL

@Sbuxpartnersid

UNIVERSITAS
Disusun oleh:
Iman Shahputra
44219110111
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 : Iman Shahputra

NIM : 44219110111

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pola Jaringan Komunikasi Komunitas Virtual @sbuxpartnerssid

Menyatakan bahwa 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 Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 15 – 03 – 2024



Iman Shahputra



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iman Shahputra

NIM : 44219110111

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pola Jaringan Komunikasi Komunitas Virtual @sbuxpartnerssid

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 I : Ponco Budi Sulistyو, M.Comn, Ph.D

NIDN : 0329057401

Ketua Penguji : Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D

NIDN : 0324128202

Penguji Ahli : Engga Probi Endri, M.A

NIDN : 0317089402

()
()
()

Jakarta, 25/03/2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

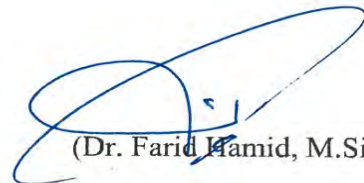
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia.

Skripsi ini berjudul "Pola Komunikasi Komunitas Virtual @sbuxpartnersid", yang bertujuan untuk mengungkap dan menganalisis pola komunikasi yang terjadi dalam komunitas virtual @sbuxpartnersid. Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana interaksi dan komunikasi berlangsung di dalam komunitas virtual tersebut. Dalam penelitian ini, penulis menjelaskan konsep dan teori mengenai netnografi, pola komunikasi, komunikasi formal dan informal, stakeholder, dan komunitas virtual. Konsep dan teori tersebut menjadi landasan utama dalam menganalisis hasil penelitian ini, serta memberikan pemahaman yang mendalam tentang fenomena komunikasi dalam konteks komunitas virtual. Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini merupakan langkah penting dalam perjalanan akademik penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan skripsi ini.

Pertama-tama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan bimbingan akademik yang berharga selama proses pembelajaran. Khususnya kepada dosen pembimbing, Pak Ponco Budi Sulisty, atas bimbingan, arahan, dan dukungannya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada kakak-kakak penulis, Fitria Ichsani dan Nindy Purnamasari, yang telah membantu dalam hal pembayaran perkuliahan penulis. Terima kasih atas dukungan dan motivasi yang diberikan. Tak lupa, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada narasumber penelitian, yaitu Farid, Danur, Nova, dan Dewi, yang telah berkenan berpartisipasi dalam penelitian ini serta memberikan wawasan dan informasi yang berharga. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh kerabat yang telah menemani dan mendukung penulis dalam perjalanan perkuliahan, terutama kepada Dewi dan Irfan. Semoga kita semua dapat meraih kesuksesan bersama.

Demikianlah kata pengantar ini penulis sampaikan dengan penuh rasa syukur. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi. Amin.

Jakarta, 15 Februari 2024

Iman Shahputra

44219110111

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Iman Shahputra
NIM : 44219110111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Jaringan Komunikasi Komunitas Virtual @sbuxpartnerssid

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 Magang/Skripsi/Tesis/Disertasi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28-03-2024

Yang menyatakan



UNIVERSITAS
MERCU BUANA (Iman Shahputra)

ABSTRAK

Nama : Iman Shahputra
NIM : 44219110111
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pola Jaringan Komunikasi Komunitas Virtual @sbuxpartnerssid
Pembimbing : Ponco Budi Sulisty M. Comm, Ph. D

Penelitian ini menjelajahi pola jaringan komunikasi dalam komunitas virtual @sbuxpartnerssid, sebuah komunitas online dari mitra Starbucks di Indonesia. Dengan menggunakan pendekatan netnografi yang dimana mengharuskan peneliti langsung terjun ke dalam sebuah komunitas tersebut. Penelitian ini menggali pola komunikasi informal dan formal yang terjadi di dalam komunitas serta peran stakeholder dalam mengelola komunikasi organisasi. Data dikumpulkan melalui observasi dari platform media sosial yang digunakan oleh komunitas dan wawancara dengan beberapa yang bersangkutan terhadap komunitas. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi informal membentuk identitas dan budaya komunitas, sementara komunikasi formal membawa informasi resmi dari pihak manajemen Starbucks. Stakeholder, seperti manajemen perusahaan dan anggota komunitas, berkontribusi dalam mengarahkan arus komunikasi organisasi dan mempengaruhi interaksi antar anggota komunitas. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga tentang dinamika komunikasi dalam komunitas virtual, serta implikasinya terhadap manajemen komunikasi organisasi di era digital. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pemahaman lebih lanjut tentang pola komunikasi dalam konteks komunitas virtual dan menjadi landasan untuk pengembangan strategi komunikasi yang efektif di dalamnya.

Kata kunci: Pola jaringan komunikasi, komunikasi informal dan formal, peran stakeholder.

ABSTRACT

This research explores communication network patterns in the virtual community @sbuxpartnersid, an online community of Starbucks partners in Indonesia. By using a netnography approach which requires researchers to dive directly into a community. This research explores informal and formal communication patterns that occur in the community as well as the role of stakeholders in managing organizational communication. Data was collected through observations of social media platforms used by the community and interviews with several people concerned with the community. The research results show that informal communication shapes community identity and culture, while formal communication brings official information from Starbucks management. Stakeholders, such as company management and community members, contribute to directing the flow of organizational communication and influencing interactions between community members. These findings provide valuable insights into the dynamics of communication in virtual communities, as well as their implications for organizational communication management in the digital era. It is hoped that this research can contribute to further understanding of communication patterns in the context of virtual communities and become a basis for developing effective communication strategies within them.

Key words: Communication network patterns, informal and formal communication, role of stakeholders.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Pola Jaringan Komunikasi Organisasi	14
2.2.2 Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.3 Teori Identitas Diri Dalam Komunikasi	17
2.2.5 Media Sosial	19
2.2.6 Stakeholder	20
2.2.7 Komunitas Virtual.....	22
2.2.8 Teori Penyebaran Informasi.....	24

BAB III	26
METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Paradigma Penelitian	26
3.2 Metode Penelitian	27
3.3 Subjek Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Pengumpulan Data Primer	30
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder	31
3.5 Teknik Analisis Data	32
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	32
BAB IV	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	34
4.1.1 Logo	35
4.1.2 Tagline	35
4.1.3 Tampilan Instagram @Sbuxpartnerssid	36
4.1.4 Visi dan Misi Komunitas Online @Sbuxpartnerssid	36
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Identifikasi Pola Komunikasi Formal dan Informal Pada Komunitas @Sbuxpartnerssid	38
4.2.2 Jenis Pesan Dalam Komunitas Virtual @sbuxpartnerssid	44
4.2.3 Peran Moderator dalam Komunitas @sbuxpartnerssid	46
4.2.4 Interaksi Antara Anggota Komunitas @sbuxpartnerssid	51
4.3 Pembahasan	54
BAB V	59
KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Logo Starbucks Indonesia (sumber : starbucks.co.id, diakses pada 03 Juli 2022)	2
Gambar 1. 2: Profil @Sbuxpartnerssid (sumber dari Instagram: ditangkap layar pada 03 juli 2022)	5
Gambar 1. 3: Komentar antusias anggota @Sbuxpartnerssid (Sumber : Instagram, ditangkap layar pada 03 juli 2022).....	6
Gambar 2. 1 : Pola Agenda Setting	24
Gambar 4. 1: Foto Profil Akun Instagram @Sbuxpartnerssid (Sumber: Profil Instagram @sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 22 Januari 2024)	35
Gambar 4. 2: Tampilan Profil Akun Instagram @Sbuxpartnerssid (Sumber : Akun Instagram @sbuxpartnerssid, 5 Februari 2024)	36
Gambar 4. 3: Dokumentasi wawancara dengan Danur Karim sebagai <i>partnerss</i> Starbucks Indoonesia(diambil pada: 28 januari Februari 2024) Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 4: Dokumentasi wawancara dengan Farid Alamsyah selaku pelopor atau admin akun Instagram @sbuxpartnerssid (diambil pada: 04 Desember 2024)... Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 5: Dokumentasi wawancara dengan Iman Jebi selaku anggota komunitas virtual @sbuxpartnerssid (diambil pada: 23 Januari 2024) Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. 6: Tangkapan layar unggahan dan isi komentar @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid diakses 05 Februari 2024).....	39
Gambar 4. 7: Tangkapan layar unggahan dan isi komentar @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses tanggal 5 Februari)	40
Gambar 4. 8: Tangkapan layar isi website Starbucks Indonesia terkait klarifikasi atas isu di Timur Tengah (Sumber: Starbucks.co..id, diakses pada tanggal 12 Februari 2024)	41

Gambar 4. 9: Tangkapan layar unggahan dan isi komentar @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 12 Februari 2024).....	42
Gambar 4. 10: Tangkapan layar unggahan dan isi komentar @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid)	43
Gambar 4. 11: Tangkapan layar unggahan dan isi komentar @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 8 Februari 2024).....	45
Gambar 4. 12: Tangkapan layar profil Farid Alamsyah (Sumber: Instagram @jeckyjecks, diakses pada tanggal 12 Februari 2024)	47
Gambar 4. 13: konten repost @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 5 Februari).....	48
Gambar 4. 14: konten repost @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 11 Februari 2024).....	50
Gambar 4. 15: konten repost @Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 30 Januari 2024).....	52
Gambar 4. 16: Hasil pencarian menggunakan tagar #Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 9 Februari 2024): Hasil pencarian menggunakan tagar #Sbuxpartnerssid (Sumber: Instagram @Sbuxpartnerssid, diakses pada tanggal 9 Februari 2024).....	53

UNIVERSITAS
MERCU BUANA