



**EKSPLORASI PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@TRANSPORTFORJAKARTA SEBAGAI MEDIA INFORMASI TRANSPORTASI
PUBLIK DI JAKARTA**

SKRIPSI

ROFAEL ZULKARNAEN

44521010002

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rofael Zulkarnaen
NIM : 44521010002
Program Studi: : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Eksplorasi Penggunaan
Media Sosial Instagram
@transportforjakarta Sebagai
Media Informasi Transportasi
Publik di Jakarta

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta 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, 3 Juli 2020
Yang menyatakan,



(Rofael Zulkarnaen)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Rofael Zulkarnaen
NIM : 44521010002
Program Studi: : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Eksplorasi Penggunaan Media Sosial Instagram @transportforjakarta Sebagai Media Informasi Transportasi Publik di Jakarta

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 : Andi Pajolloi Bate, S.Ikom,
M.A., MBA
NIDN : 0303069401
Penguji Ahli : Christina Arsi Lestari,
S.Ikom, M.Ikom
NIDN : 0324028801

()

()

()

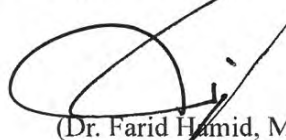
Jakarta,
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



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

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan bimbingan-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Eksplorasi Penggunaan Media Sosial Instagram @transportforjakarta Sebagai Media Informasi Transportasi Publik di Jakarta” dengan baik dan yang mana penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisa studi kasus.

Sebagai syarat kelulusan Program Sarjana Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Komunikasi Digital, Universitas Mercu Buana maka skripsi ini telah peneliti selesaikan. Semoga karya tulis ini dapat digunakan dengan baik dan membawa manfaat, tidak hanya bagi peneliti, tetapi juga bagi para pembaca yang berminat. Keberhasilan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini adalah berkat doa, semangat, dan dukungan tak ternilai dari banyak pihak. Dengan penuh rasa syukur, peneliti menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Siti Muslichatul Mahmudah, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan tak ternilai, arahan yang konstruktif, serta motivasi yang menguatkan peneliti dalam setiap tahap penyelesaian skripsi ini. Tanpa bimbingan luar biasa dari Ibu, peneliti tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Bapak Andi Pajolloi Bate, S.Ikom, M.A selaku Sekretaris Bidang Studi Digital Communication Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dr. Melly Ridaryanthi, Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
5. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Ibu Muthia Rahayu, M. Ikom selaku Dosen Pembimbing Konsultasi Akademik yang telah membantu peneliti selama pengambilan Mata Kuliah Semester.
7. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, terutama dalam Bidang Studi Digital Communication yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama perkuliahan.

8. Seluruh narasumber, yaitu Mas Riki Gusmara dan Mas M. A. Daffaakbar selaku *key informan* dari tim pengelola FDTJ, serta Kak Lorenzo Adolf dan Kak Yogi Fahmi selaku informan, yang dengan tulus telah meluangkan waktu dan berbagi informasi, pandangan, serta pengalaman yang sangat berharga bagi keberhasilan penelitian ini.
9. Kedua orangtua dan keluarga besar yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan seluruh kegiatan dan menyelesaikan skripsi ini.
10. Cemong, Izda, Uye & Mozza selaku anabul kesayangan peneliti yang telah memberikan penulis semangat selama ini.
11. Secara istimewa, peneliti ucapkan terima kasih terdalam peneliti haturkan kepada seseorang yang menjadi sumber kekuatan di sepanjang perjalanan ini, Aurel. Terima kasih telah menjadi pendukung dan pendengar paling sabar atas segala keluh kesah, penyemangat paling tulus di saat semangat meredup, dan jangkar yang kokoh di tengah badai kebingungan. Terima kasih selalu membersamai.
12. Ahmad Nurdiansyah, Bayu Anggit, Berliana Cahyaningtyas, Danendra Putra, Dafina Naila, Fakhri Ilmam, Heinu Adiguna, Indar Febrian, Jenia Adelheid, Komang Yovansca, Karen Putri, Muhammad Esya, Pandu Dwi, dan Shelvi Amelia. Terima kasih telah menjadi teman seperjuangan sejak awal masa kuliah. Kebersamaan, semangat, tawa, dan dukungan kalian di kala suka maupun duka adalah ilmu paling berharga yang membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.
13. *Last but not least, to myself. For being the anchor in the storm of this entire process. For all the sleepless nights, the quiet tears, and the courage to face every new dawn with renewed hope. All the exhaustion and sacrifice have finally paid off. I am incredibly proud of the person I became along the way.*

Akhir kata, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penelitian dalam skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun akan peneliti terima dengan tangan terbuka demi perbaikan. Besar harapan peneliti agar karya ini tidak hanya bermanfaat bagi para pembaca, tetapi juga dapat menjadi sumbangsih kecil bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa mendatang.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rofael Zulkarnaen
NIM : 44521010002
Program Studi: : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Eksplorasi Penggunaan
Media Sosial Instagram
@transportforjakarta Sebagai
Media Informasi Transportasi
Publik di Jakarta

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.

Jakarta, 3 Juni 2025
Yang menyatakan,



(Rofael Zulkarnaen)

ABSTRAK

Nama : Rofael Zulkarnaen
NIM : 44521010002
Program Studi : Komunikasi Digital
Judul Laporan Skripsi : Eksplorasi Penggunaan Media Sosial Instagram @transportforjakarta
Sebagai Media Informasi Transportasi Publik di Jakarta
Pembimbing : Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom

Kebutuhan masyarakat urban di Jakarta akan informasi transportasi publik yang akurat, terintegrasi, dan *real-time* menjadi semakin krusial di tengah dinamika kota yang tinggi. Menjawab tantangan tersebut, muncul inisiatif berbasis komunitas seperti akun media sosial Instagram @transportforjakarta yang berperan sebagai media informasi. Penelitian ini berfokus pada eksplorasi penggunaan media sosial Instagram @transportforjakarta sebagai media informasi transportasi publik di Jakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis secara mendalam bagaimana akun tersebut menjalankan perannya dalam menyajikan informasi dan memfasilitasi kebutuhan para penggunanya.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori 4C dari Chris Heuer yang meliputi *Context*, *Communication*, *Collaboration*, dan *Connection* sebagai alat analisis utama untuk mengeksplorasi praktik penggunaan media sosial. Kerangka tersebut didukung oleh konsep-konsep relevan lainnya seperti Komunikasi Digital, *Computer-Mediated Communication* (CMC), karakteristik *New Media*, Media Informasi, dan Komunitas Virtual untuk memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Penelitian ini menerapkan paradigma konstruktivis dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian dipilih secara purposif yang terdiri dari informan kunci, yaitu tim pengelola akun media sosial @transportforjakarta (Kepala Divisi Kartografi & Komunikasi dan Unit Media Sosial), serta informan dari kalangan pengikut aktif yang merupakan pengguna transportasi publik dengan latar belakang beragam (mahasiswa/pekerja paruh waktu dan pekerja kantor). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi, dengan keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @transportforjakarta secara efektif mengimplementasikan model 4C. Dari segi Konteks, akun dapat membingkai pesan dengan bahasa yang adaptif dan menjaga akurasi informasi. Aspek Komunikasi diwujudkan melalui penggunaan strategis fitur-fitur Instagram untuk menyajikan konten yang informatif dan mudah dipahami. Kolaborasi terjalin secara luas, baik dengan pemangku kepentingan institusional hingga menghasilkan standar informasi yang diadopsi resmi, maupun secara implisit dengan pengikut yang aktif menyebarkan konten. Terakhir, Koneksi dibangun dengan memposisikan akun sebagai "megafon" aspirasi komunitas dan memfasilitasi diskusi, sehingga berevolusi dari sekadar media informasi menjadi agregator terpercaya sekaligus fasilitator komunitas virtual bagi pengguna transportasi publik di Jakarta.

Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Transportasi Publik, Media Informasi, Komunikasi Digital, 4C.

ABSTRACT

Name : Rofael Zulkarnaen
NIM : 44521010002
Study Program : Komunikasi Digital
Thesis Report Title : Eksplorasi Penggunaan Media Sosial Instagram
@transportforjakarta Sebagai Media Informasi Transportasi
Publik di Jakarta
Counsellor : Siti Muslichatul Mahmudah., M.Ikom

The increasing need of Jakarta's urban society for accurate, integrated, and real-time public transportation information has become crucial amidst the city's high dynamics. In response to this challenge, community-based initiatives such as the @transportforjakarta Instagram account have emerged as an information medium. This study focuses on exploring the use of the @transportforjakarta Instagram account as a medium for public transportation information in Jakarta. The objective of this research is to thoroughly understand and analyze how the account performs its role in presenting information and facilitating the needs of its users.

This research utilizes Chris Heuer's 4C framework comprising Context, Communication, Collaboration, and Connection as the primary analytical tool to explore social media practices. This framework is supported by other relevant concepts such as Digital Communication, Computer-Mediated Communication (CMC), New Media characteristics, Information Media, and Virtual Communities to provide a comprehensive understanding of the phenomenon under study.

This study employs a constructivist paradigm with a descriptive qualitative approach. Research subjects were selected purposively, consisting of key informants from the @transportforjakarta social media management team (Head of Cartography & Communication Division and Social Media Unit staff), and informants from its active followers who are public transport users from diverse backgrounds (a student/part-time worker and an office worker). Data were collected through in-depth interviews and documentation, with data validity verified using triangulation techniques.

The results indicate that the @transportforjakarta Instagram account effectively implements the 4C model. In terms of Context, the account successfully frames its messages with adaptive language and maintains informational accuracy. The Communication aspect is realized through the strategic use of Instagram's features to deliver informative and easily digestible content. Collaboration is extensively established, both with institutional stakeholders, leading to officially adopted information standards, and implicitly with followers who actively share content. Lastly, Connection is forged by positioning the account as a "megaphone" for community aspirations and facilitating discussions, thus evolving it from a mere information medium into a trusted aggregator and a virtual community facilitator for public transport users in Jakarta.

Keywords: Social Media, Instagram, Public Transportation, Information Media, Digital Communication, 4C.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Akademis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kajian Teoritis	20
2.2.1 Komunikasi Digital	21
2.2.2 <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC).....	23
2.2.3 <i>New Media</i>	24
2.2.4 Media Sosial	26
2.2.5 Konsep Eksplorasi Media Sosial	33
2.2.6 Konsep Konten Media Sosial	36
2.2.7 Komunitas Virtual	39

2.2.8 Transportasi Publik.....	41
2.2.9 <i>Transport for Jakarta – FDTJ</i>	42
2.2.10 Media Informasi	42
BAB III.....	45
METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1 Paradigma Penelitian	45
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Subjek Penelitian	47
3.3.1 <i>Key Informan</i>	47
3.3.2 Informan	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	50
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	51
3.5 Teknik Analisis Data	51
3.5.1 Reduksi Data	51
3.5.2 Penyajian Data.....	52
3.5.3 Kesimpulan dan Verifikasi	52
3.6 Teknik Keabsahan Data	52
BAB IV.....	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	54
4.1.1 Profil Transport for Jakarta - FDTJ	54
4.1.2 Logo Transport for Jakarta - FDTJ.....	55
4.1.3 Struktur Transport for Jakarta – FDTJ	55
4.1.4 Instagram Transport for Jakarta – FDTJ	56
4.2 Hasil Penelitian	57
4.2.1 Aspek Konteks dalam Penggunaan Instagram	
<i>@transportforjakarta (Context)</i>	58
4.2.2 Aspek Komunikasi dalam Penggunaan Instagram	
<i>@transportforjakarta (Communication)</i>	63

4.2.3 Aspek Kolaborasi dalam Penggunaan Instagram @transportforjakarta (<i>Collaboration</i>)	69
4.2.4 Aspek Koneksi dalam Penggunaan Instagram @transportforjakarta (<i>Connection</i>)	72
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Analisis Penggunaan Instagram @transportforjakarta melalui Model 4C Chris Heuer	77
4.3.2 Proses Komunikasi Digital Melalui Instagram @transportforjakarta dalam Perspektif <i>Computer Mediated Communication</i> (CMC) dan Karakteristik <i>New Media</i>	81
4.3.3 Peran Akun sebagai Media Informasi bagi Publik Transportasi	83
4.3.4 Fasilitator Komunitas Virtual	85
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran	88
5.2.1 Saran Akademis.....	88
5.2.2 Saran Praktis	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	94

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Profil Media Sosial Instagram @TransportForJakarta	6
Gambar 1.2	Konten Informasi pada Instagram @TransportForJakarta	8
Gambar 1.3	Akun Instagram @TransportForJakarta Membuat Konten Instagram Mengenai Uji Coba Kereta Cepat Jakarta-Bandung	8
Gambar 1.4	<i>Transport For Jakarta – Forum Diskusi Transportasi Jakarta (FDTJ)</i> Membuat Peta Integrasi Transportasi.....	9
Gambar 1.5	<i>Transport For Jakarta – Forum Diskusi Transportasi Jakarta (FDTJ)</i> dan Pemprov DKI Berkolaborasi Membuat Informasi Transportasi Publik di Halte Non-BRT Transjakarta.....	9
Gambar 1.6	Data Media Sosial yang Paling Banyak Diakses oleh Masyarakat Indonesia	12
Gambar 4.1	Logo Transport For Jakarta – FDTJ	58
Gambar 4.2	Struktur Transport For Jakarta – FDTJ	59
Gambar 4.3	Akun Instagram Transport For Jakarta – FDTJ	60
Gambar 4.4	Konten Instagram Feeds Transport For Jakarta – FDTJ Mengenai Informasi Modifikasi Rute Transjakarta	65
Gambar 4.5	Konten Instagram Reels Transport For Jakarta – FDTJ Mengenai Informasi Transportasi Publik di Jakarta	67
Gambar 4.6	Konten Instagram Feeds Transport For Jakarta – FDTJ dengan menggunakan gaya bahasa Gen-Z.....	68
Gambar 4.7	Konten LinkedIn Transport For Jakarta – FDTJ dengan menyesuaikan gaya bahasanya di LinkedIn	69
Gambar 4.8	Konten Instagram Feeds Transport For Jakarta – FDTJ menginformasikan informasi kolaborasi dengan komunitas lain di X (Twitter)	73
Gambar 4.9	Konten Instagram Story Transport For Jakarta – FDTJ	75
Gambar 4.10	Konten Instagram Reels Transport For Jakarta – FDTJ mengenai Water Refill Station yang Viral/Banyak ditonton oleh Audiens.....	79

Gambar 4.11	Konten Instagram Reels Transport For Jakarta – FDTJ mengenai Naming Rights ‘Stasiun MRT Cipete Raya TUKU’ yang Viral/Banyak ditonton oleh Audiens	80
Gambar 4.12	Konten Instagram Feeds Transport For Jakarta – FDTJ tag collaboration dengan operator @lrt_jabodebek	83
Gambar 4.13	Transport For Jakarta – FDTJ merespon/membalas komentar pengikut pada media sosial Instagramnya	88



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Total Pengikut Akun Media Sosial Instagram Transportasi Publik.....	7
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 1.3	Key Informan	52

