

**PEMANFAATAN INSTAGRAM
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT AUDIENCE*
PADA KONTEN *INSTAGRAM @HARIAN.DISWAY***

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat mengikuti Skripsi



Cynthia Dara Fitriani
NBI 1151900315

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

**PEMANFAATAN INSTAGRAM
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT AUDIENCE*
PADA KONTEN INSTAGRAM @HARIAN.DISWAY**

SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat mengikuti Skripsi



Cynthia Dara Fitriani
NBI 1151900315

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

Lembar Persetujuan Skripsi

TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Cynthia Dara Fitriani

NBI : 1151900315

Judul : PEMANFAATAN INSTAGRAM DALAM
MENINGKATKAN ENGAGEMENT AUDIENCE PADA
KONTEN INSTAGRAM @HARIAN.DISWAY

Surabaya, 20 Juni 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Avun Maduwinarti, M.P

NPP.20120.87.0103


Amalia Nurul Muthmainah, S.I.Kom., MA


NPP 20150190813


Lembar Pengesahan


LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 20 Juni 2023

Dewan Penguji

1. Amalia Nurul Muthmainah, S.I.Kom., MA ()
Ketua

2. Beta Puspitaning Avodva, S.Sos., M.A. ()
Anggota

3. Dr. M. Kendry Widiyanto, M.Si ()
Anggota

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P

NPP.20120.87.010

Lembar Pernyataan Originalitas

Halaman Pernyataan Tidak Melakukan Penjiplakan

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Cynthia Dara Fitriani

NBI : 1151900315

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : PEMANFAATAN INSTAGRAM DALAM
MENINGKATKAN ENGAGEMENT AUDIENCE PADA
KONTEN INSTAGRAM @HARIAN.DISWAY

Menyatakan

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari Karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut, akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka
3. Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi saya terbuka sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya, 04 Juli 2023

Yang membuat Pernyataan



Cynthia Dara Fitriani

Lembar Pernyataan Publikasi



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASIKARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cynthia Dara Fitriani
NBI/ NPM : 1151900315
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan
Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

" Pemanfaatan Instagram Dalam Meningkatkan *Engagement Audience* Pada Konten Instagram @Harian.Disway"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (**Nonexclusive Royalty - Free Right**), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Cynthia Dara Fitriani
(.....)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRACT

This research will review “Utilization of Instagram in Increasing Audience Engagement on Instagram Content @Harian.Disway”. The purpose of this study is to find out how Harian Disway manages their Instagram platform so that it gets a high audience and also how to describe the problems experienced by Harian Disway during the use of Instagram content in increasing their Instagram account engagement. This research method uses descriptive research with a qualitative approach. In data collection techniques through several ways: observation, interviews, documentation, and literature studies. While data analysis techniques use data transcripts from interviews, data reduction, and data analysis to draw conclusions. Data validity techniques use data triangulation techniques, theories, and methods. The results of this study Harian Disway have made good use of Instagram as branding to increase the audience on the @harian.disway Instagram account. The obstacles faced by Harian Disway in the Instagram social media management strategy are the lack of human resources in the field of social media strategies and the difficulty of changing the audience segmentation that is always the same.

Keywords: *Instagram, Branding, Engagement audiens*

ABSTRAK

Penelitian ini akan mengulas mengenai “Pemanfaatan Instagram Dalam Meningkatkan *Engagement Audience* Pada Konten Instagram @Harian.Disway”. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Harian Disway mengelola platform Instagram mereka sehingga mendapat audiens yang tinggi dan juga bagaimana mendeskripsikan kendala yang dialami Harian Disway selama penggunaan konten Instagram dalam meningkatkan *engagement* akun instagram mereka. Metode Penelitian ini menggunakan Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada teknik pengumpulan data melalui beberapa cara: Observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Sedangkan teknik analisis data menggunakan transkrip data hasil interview, reduksi data, dan analisis data untuk menarik kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data, teori, dan juga metode. Hasil penelitian ini Harian Disway telah memanfaatkan Instagram dengan baik sebagai *branding* untuk meningkatkan audiens pada akun instagram @harian.disway. kendala yang dihadapi Harian Disway dalam strategi pengelolaan media sosial Instagram terdapat pada kurangnya SDM dalam bidang media sosial strategi dan sulitnya mengubah segmentasi audiens yang selalu sama.

Kata Kunci: *Instagram, Branding, Engagement audiens*

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti ucapkan Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti mampu mengerjakan skripsi dengan lancar yang berjudul **“Pemanfaatan Instagram Dalam Meningkatkan *Engagement Audience* Pada Konten Instagram @Harian.Disway”**. yang mengulas strategi media yang cukup berbeda dalam mengelola konten media sosial Instagram. Tidak lupa kepada junjungan saya Nabi Muhammad SAW yang memberikan teladannya kepada saya sehingga menjadi panutan dalam kehidupan ini.

Tujuan dari skripsi ini adalah bentuk tanggung jawab dalam pemenuhan persyaratan memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi. Dan mampu menjadi acuan penelitian selanjutnya yang membahas topik strategi media sosial dalam sudut pandang jurnalistik dan menangani isu – isu informasi yang lebih akurat pada media sosial.

Keberhasilan dalam penyusunan Skripsi tidak akan terwujud dan selesai dengan baik tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta dorongan serta yang tak terhingga nilainya dari berbagai pihak baik secara material maupun spiritual. Dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan laporan kegiatan ini, diantaranya adalah :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing pengganti yang juga Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Univesitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang banyak memberi nasihat dan motivasi pada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Alm. Drs. Judhi Hari Wibowo, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing pertama yang penulis hormati dan selalu sabar, mengarahkan, memberi saran, dan memberi motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Amalia Nurul Muthmainnah, S. I. Kom., Ma Selaku Dosen Pembimbing kedua sebelum menggantikan dosen pembimbing pertama yang telah bersedia dan meluangkan waktu dalam membimbing, membantu, mengarahkan, dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Segenap Dosen dan Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan motivasi
7. Terima kasih kepada Pimpinan Redaksi Harian Disway Tomy C. Gutomo yang telah mengizinkan Penulis melakukan penelitian dan melakukan wawancara di kantor Harian Disway
8. Terima kasih kepada Doan Whidiandono, S. Sos., M. I. Kom selaku Dosen Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sekaligus Wakil Redaksi Harian Disway yang mengizinkan penulis melakukan wawancara di Harian Disway.
9. Terima kasih kepada Yulia Ibra dan Ro'sus Solichah Nuridha yang telah berkenan menjadi informan penulis untuk membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada Ayah **Hendro sulistiyono** dan Ibu **Sunarsih Ekawati** serta Almarhum Kakak saya **Julian Erik Prajaya** yang menjadi alasan dan motivasi penulis demi bertahan untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih kepada teman – teman dekat saya seperti Rosi, Kaky, teman – teman fotografer Naufal, Fadhil, teman fotografi yang memberikan banyak nasehat dan motivasi selama penulis mengerjakan skripsi.
12. Teman – teman seperjuangan Progam Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 angkatan 2019 yang telah berjuang bersama – sama dan saling memberikan semangat satu sama lain.
13. Serta pihak – pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berkenan dalam meluangkan waktu dan tenaganya kepada penulis.

Penulis menyadari apabila skripsi ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat berguna, memberi manfaat dan menjadi sumber informasi bagi pembaca. Dan penulis mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 13 Juni 2023

Penulis

Cynthia Dara Fitriani

Motto “ Berhentilah Mengeluh, Kerjakan Saja”

“Saying Bismillah Before Do Anything Helps You Keep Your Intention Right. It Also Reminds You That GOD is Watching Your Process”

DAFTAR ISI

COVER HALAMAN	i
HALAMAN SAMPUL.....	ii
Lembar Persetujuan Skirpsi	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Pernyataan Originalitas	v
Lembar Pernyataan Publikasi	vi
ABSTRACT.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH	1
1.2 FOKUS PENELITIAN	3
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN	3
1.4 TUJUAN PENELITIAN	4
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB II	5
KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 PENELITIAN TERDAHULU.....	5
2.2 LANDASAN TEORI	13
2.2.1 Tinjauan Engagement Pyramid.....	13
2.2.2 Teori <i>Customer Engagement Instagram</i>	14
2.3 LANDASAN KONSEPTUAL	16
2.3.1 Media Massa Harian Disway	16
2.3.2 Engagement.....	17
2.3.3 Branding.....	17

2.3.4	Tinjauan <i>New Media</i>	18
2.4	KERANGKA KONSEP	22
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1	PENDEKATAN PENELITIAN	23
3.2	JENIS PENELITIAN	23
3.3	SUBJEK ATAU OBJEK PENELITIAN	24
3.3.1	Subjek Penelitian.....	24
3.3.2	Objek Penelitian	24
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1	Jenis Data	26
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data	26
3.5	Teknik Analisis Data	27
3.6	Keabsahan data.....	28
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN	29
4.1	DESKRIPSI SUBJEK/ OBJEK PENELITIAN	29
4.1.1	MEDIA HARIAN DISWAY.....	29
4.1.2	AKUN INSTAGRAM @HARIAN.DISWAY	31
4.2	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.2.1	Pemanfaatan Media Sosial <i>Instagram</i> @Harian.Disway Sebagai Media <i>Branding</i> Media Harian Disway.....	36
4.2.2	Pemanfaatan Fitur Konten Instagram Harian Disway.....	39
A.	Fitur feed, reels, dan Live Instagram	40
B.	Fitur Hastag (#) dan arroba (@)	40
C.	Terhubung ke akun pengguna lainnya sebagai Langkah promosi (Collab) 41	
D.	Keunggulan <i>Instagram</i> dengan platform media sosial lain.....	42
E.	Respon dan Tanggapan.....	43
F.	Konsistensi dan Evaluasi Konten Instagram.....	45

4.2.3	Proses Rutinitas Alur Kerja Harian Disway dalam Meningkatkan Audiens melalui Konten <i>Instagram</i> Periode Januari - Maret.....	48
1.	<i>Set Goal</i> (Menentukan Tujuan)	49
2.	<i>Content Research</i> (Analisis Konten)	50
3.	Brief Building and Gathering Asset (Desain Brief)	51
4.	Supervisi dan Revisi <i>Brief</i>	53
5.	<i>Content Creator</i> (Konten Creator).....	54
6.	<i>Graphic Designer</i> (Desain Grafis).....	55
7.	Posting.....	57
8.	Analisis <i>Insight</i>	57
4.2.4	Kendala Dalam Pemanfaatan <i>Instagram</i> Harian Disway.....	61
BAB V		63
PENUTUP		63
5.1	KESIMPULAN	63
5.2	REKOMENDASI	64
A.	Rekomendasi Teoritis.....	65
B.	Rekomendasi Praktis	65
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN DOKUMENTASI		71

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	5
4.1 Tabel informan.....	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Akun Instagram Harian Disway.....	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Disway Rumah Berita.....	30
Gambar 4.2 Laman profil Instagram Harian Disway (Kiri) sejak Desember 2022 dan (Kanan) Mei 2023	34
Gambar 4.3 Capture komentar komentar fans Persebaya di laman Instagram Harian Disway	35
Gambar 4.4 Poster “Elingpiade 2023” Harian Disway dan Pemerintah Pasuruan ..	38
Gambar 4.5 Capture yang mengindikasi mention arroba dan hastag Harian Disway	41
Gambar 4.6 Postingan Harian Disway yang melakukan fitur kolaborasi dengan akun Instagram Bangsa Surabaya	42
Gambar 4.7 Tanggapan Komentar audiens Instagram.....	44
Gambar 4.8 Tanggapan Komentar audiens Instagram.....	45
Gambar 4.9 Logo Harian Disway.....	47
Gambar 4.9 Warna template unggahan Instagram Harian Disway	47
Gambar 4.10 Alur Kerja Tim Media Sosial Spesialis Harian Disway	49
Gambar 4.11 Target review bulanan Harian Disway.....	52
Gambar 4.12 Proses Brief building dengan anak magang dalam membuat konten	52
Gambar 4.13 Proses Gathering Asset dengan anak magang dalam membuat konten	53
Gambar 4.14 Proses revisi brief dengan anak magang dalam membuat konten ..	55
Gambar 4.15 Proses Pengambilan gambar dengan anak magang dalam membuat konten	56
Gambar 4.16 Proses editing setelah pengambilan video.....	56
Gambar 4.17 Pemeriksaan Hasil Editing sebelum unggah	57
Gambar 4.18 Capture dari tim Sosial Media Specialist Harian Disway yang menyortir dan menjumlah insight konten yang trend dibulan Januari	58
Gambar 4.19 Capture <i>Feed Instagram</i> yang meraih insight terbanyak pada bulan Februari.....	58
Gambar 4.20 Capture Reels Instagram yang meraih reach terbanyak pada bulan Februari.....	59
Gambar 4.21 Capture dari tim Sosial Media Specialist Harian Disway yang menyortir dan menjumlah konten yang trend di Bulan Maret	59
Gambar 4.22 Capture Reels Instagram Harian Disway yang mendapat reach terbanyak.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Profil akun Instagram Harian Disway	71
Lampiran 2 : Foto Lokasi Kantor Harian Disway	72
Lampiran 3 : Foto Pengantar Observasi ke Kantor Harian Disway	73
Lampiran 4 : Foto dengan informan.....	74
Lampiran 5 : Foto Kartu Bimbingan	76
Lampiran 6: Pedoman Wawancara dengan Informan.....	78
Lampiran 7 : Transkrip Wawancara dengan Informan	81
Lampiran 8: Surat Keterangan Uji Turnitin.....	88
Lampiran 9: Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	92