

PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

BLOOMERY PATISSERIE



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

Disusun oleh:

SINTIKHE MONA LARISA MAGANG

16 09 06114 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN JUDUL
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
BLOOMERY PATISSERIE



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S. I. Kom)

Disusun oleh:

SINTIKHE MONA LARISA MAGANG

16 09 06114 / KOM

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sintikhe Mona Larisa Magang

NPM : 160906114

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram *Bloomery Patisserie*

Menyatakan bahwa seluruh penelitian ini adalah hasil gagasan peneliti dan benar-benar dikerjakan sendiri oleh peneliti dengan bimbingan langsung di bawah pengampu dosen pembimbing skripsi peneliti. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun hasil penjiplakan karya orang lain tanpa ijin dan prosedur demi kepentingan pribadi, tetapi setiap sumber referensi dan kutipan-kutipan yang digunakan oleh peneliti di dalam penelitian ini telah dicantumkan oleh peneliti sesuai dengan kaidah yang benar agar keaslian penelitian dapat terjaga.

Sekiranya dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan yang disampaikan oleh peneliti, maka peneliti bersedia untuk diproses oleh pihak universitas agar dilakukan verifikasi dan bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan/ pencabutan gelar sarjana.

Pernyataan ini dibuat secara sadar dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 15 Juni 2023



Sintikhe Mona Larisa Magang

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
BLOOMERY PATISSERIE

SKRIPSI

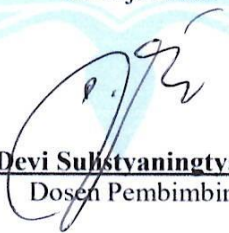
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I. Kom)

disusun oleh:

Sintikhe Mona Larisa Magang

NPM: 16 090 6114

disetujui oleh:



Ike Devi Sulstyaningtyas, M. Si
Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengelolaan Media Sosial Instagram Bloomery Patisserie
Penyusun : Sintikhe Mona Larisa Magang
NPM : 160906114

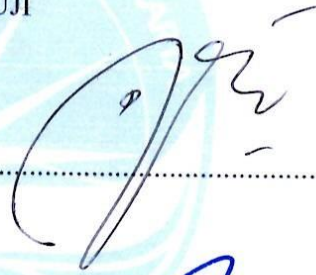
Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada
Hari /Tanggal : Senin, 3 Juli 2023

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian 2, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

Ike Devi Sulistyaningtyas, M. Si
Penguji Utama



Alexander Beny Pramudyanto, S. Sos., M. Si
Penguji I



Sherly Hindra Negoro, M.I. Kom
Penguji II



Ranggabumi Nuswantoro, S. Sos., M.A.
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, karena perkenananNya peneliti dapat diproses sejak awal berkuliah hingga dapat menyelesaikan skripsi yang menandakan bahwa selesailah juga tugas peneliti sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, program studi Ilmu Komunikasi di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selesaiannya tugas peneliti sebagai mahasiswa adalah langkah awal peneliti untuk menjadi pembelajar di tempat, lingkungan, dan ladang yang baru.

Peneliti bukan mahasiswa yang cukup teladan dilihat dari waktu yang ditempuh dalam menyelesaikan kuliah, peneliti tidak sedang mengasihani diri sendiri, bukan juga tanpa penyesalan, tetapi peneliti belajar bahwa dari keterlambatan ini peneliti diijinkan untuk mengevaluasi diri dari keterbatasan dan kelemahan dalam mengatur waktu yang berharga yang terus berjalan ke depan.

Berikut di bawah, dengan raya syukur yang mendalam peneliti ucapkan terima kasih kepada orang-orang dan apapun yang berkontribusi dalam penyelesaian studi peneliti:

1. Peneliti berterima kasih kepada kampus tercinta melalui dosen pembimbing akademik, Ibu Sherly Hindra Negoro, M.I. Kom. Kita tidak selalu berkabar dengan sangat akrab, tetapi peneliti bersyukur atas informasi-informasi terkait urusan akademik yang membuat peneliti tetap terjaga untuk tidak melalaikan kewajiban sebagai mahasiswa selama 7 tahun berkuliah.
2. Kepada dosen pembimbing skripsi, Ibu Ike Devi Sulistyaningtyas, M. Si, *the most consistent person ever* yang pernah peneliti temui dalam hidup dengan *branding* terkuat bukan saja sebagai *purple lover* tapi juga dari konsistensi *mood* dan *vibes* (semoga kelak peneliti juga bisa sekonsisten beliau), yang juga menjuluki peneliti sebagai domba yang hilang. Terima kasih Bu Ike, berkat ibu, peneliti tidak diijinkan merasakan keresahan mahasiswa di luar sana yang mengeluhkan dosen pembimbing yang sulit dihubungi, *slow respon*, menyulitkan mahasiswa, galak, atau segala

macam kepedihan ketika mengerjakan skripsi. Terima kasih karena selalu mencari dan mengusahakan segala upaya terbaik hingga peneliti dipermudah dalam penyelesaian skripsi yang sudah di ujung tanduk ini. Bimbingan dan dukungan ibu sangat memberkati dan memotifasi peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

3. Kepada Bloomery Patisserie dan seluruh karyawan yang membantu peneliti dalam penelitian yang peneliti lakukan, kesediaan waktu dan seluruh informasi yang diberikan sungguh sangat membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi peneliti, semoga Bloomery Patisserie terus bertumbuh dan berkembang menuju arah yang lebih baik.

Yogyakarta, 15 Juni 2023



Sintikhe Mona Larisa Magang

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Sebab Engkaulah yang membentuk buah pinggangku, menenun aku dalam kandungan ibuku. Aku bersyukur kepadaMu oleh karena kejadianku dahsyat dan ajaib; Ajaib apa yang Kau buat, dan jiwaku benar-benar menyadarinya. Dan bagiku, betapa sulitnya pikiranMu, ya Allah! Betapa besar jumlahnya! Jika aku mau menghitungnya, itu lebih banyak dari pada pasir. Apabila aku berhenti, masih saja aku bersama-sama Engkau (Mazmur 139: 13-14; 17-18).”

Skripsi ini peneliti persembahkan untuk diri sendiri dan siapapun yang terlibat dalam penelitian ini, dan dengan ucapan terima kasih peneliti kepada semua orang yang pernah peneliti temui dalam hidup peneliti baik secara langsung maupun kenalan *online* yang berkontribusi dalam segala motifasi, nasehat, saran, kritik, sindiran, ejekan, hinaan, yang pernah membuat peneliti merasa dikuatkan hingga sempat merasa rendah diri, segala tempat yang peneliti kunjungi ketika mengerjakan skripsi, segala pinjaman sumber daya ketika peneliti mengerjakan skripsi dari ketika peneliti hanya bisa menulis di *binder* lalu mengetiknya di *hanphone*, hingga bisa membeli laptop sendiri, segala cuaca dari cerah hingga panas yang begitu menyengat, mendung hingga hujan yang begitu deras, waktu yang dihabiskan untuk lebih banyak terdistraksi menghibur diri sendiri dari pada mengerjakan skripsi, pelayanan di gereja yang kadang membuat peneliti tertekan karena membuat peneliti serasa bermuka banyak tetapi tetap peneliti lakukan dengan alasan “setia” dan ternyata justru menjadi alasan terbesar peneliti masih tetap waras dan bisa melihat “kegagalan” peneliti sebagai “proses” belajar dan introspeksi demi menjadi manusia yang lebih baik.

Dua nama terakhir yang menjadi alasan terbesar peneliti merasa perlu dan wajib menyelesaikan studi S1 peneliti dipersembahkan kepada yang pertama yaitu Nikodemus Magang, laki-laki berkulit hitam, dengan rambut hampir habis di kepala, yang jarang sekali berbincang dengan peneliti, suka bercengkeramah di luar dengan teman-temannya sampai

kadang lupa waktu, tetapi yang lebih suka mempraktekkan cinta dan kasih dari pada mengucapkan dengan kata-kata, laki-laki yang rela ijin dari kantor untuk selalu mengantarkan peneliti masuk sampai ke dalam kelas ketika peneliti sudah terlambat dan tidak mau ke sekolah, dari ketika peneliti masih TK hingga SMA, yang membuat peneliti selalu sakit ketika dia harus pergi ke luar kota atau ke hutan belantara untuk tugas dan pekerjaan tetapi yang bisa langsung membuat peneliti sembuh dari semua sakit dengan hanya mendengar bunyi motor “oplet” ketika ia kembali ke rumah, laki-laki yang peneliti panggil “baa atau bapa”, yang rasa hormat kepada pasangannya menjadi teladan dan standar bagi peneliti untuk menjadi manusia yang juga punya rasa hormat kepada siapapun.

Lalu nama terakhir ialah Neltji Chornelia Magang-Lado, perempuan cekatan serba bisa yang sangat cerewet, tegas, dan dominan, tetapi juga lemah lembut dan rendah hati. Perempuan dengan hati paling luas di bumi, yang memberikan banyak nilai-nilai yang memperlengkapi peneliti baik dari aspek spiritual dan moril, perempuan yang peneliti panggil “maa atau mama”. Pasangan suami isteri ini adalah orang tua yang sangat peneliti kasihi, seperti yang peneliti sampaikan bahwa mereka berdua adalah alasan peneliti menyelesaikan skripsi, peneliti pikir ini adalah hadiah paling nyata pertama dari peneliti untuk mewujudkan rasa terima kasih peneliti kepada mereka, secarik kertas bernama ijazah yang sempat peneliti anggap sepele ini berharga sangat mahal bagi mereka dan alasan itu lebih dari cukup untuk membuat peneliti menjadikannya prioritas. Terima kasih untuk doa, kepercayaan membiarkan peneliti berkuliah sangat jauh dari rumah, puluhan atau sepertinya sudah mencapai lebih dari seratus juta rupiah yang terkuras untuk membiayai peneliti kuliah di Yogyakarta di kampus terbaik dan termahal dari antara semua anak-anak. Tolong ijin Mon menjadi anak yang membanggakan bapa dan mama di hari depan, jadi sehat-sehatlah

terus dengan umur yang semakin bertambah. Mon sayang baa, Mon sayang maa.

Akhirnya peneliti tidak akan melanjutkan menulis nama semua manusia yang menolong peneliti untuk mempersingkat waktu penulisan dan menghemat jumlah kertas yang harus *diprint*. Rasa terima kasih ini akan peneliti tuangkan lewat Instagram *story* saja agar kalian bisa melihat langsung bahwa kalian pun berkontribusi dalam proses studi peneliti; kakak, adik, sahabat, anak kosan, teman gereja, pemimpin rohani, teman seangkatan FISIP 2016, teman-teman yang tidak terlalu dekat, keluarga besar, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta, bangsa Indonesia, dan semua yang terkandung di dalamnya, TERIMA KASIH BANYAK, TUHAN YESUS MEMBERKATI. Shalom.

SINTIKHE MONA LARISA MAGANG

16 090 6114/ Kom

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
*BLOOMERY PÂTISSERIE***

ABSTRAK

Penggunaan media sosial mencakup banyak aspek mulai dari kepentingan personal hingga korporat. Dari beragamnya pengguna dengan segala latar belakang pemilihan Instagram sebagai media untuk bersosialisasi di dunia maya, diperlukan aspek-aspek yang menjadi dasar atau fondasi pengelolaan media sosial terutama jika berkaitan dengan penggunaan media sosial suatu organisasi, korporasi atau perusahaan dan bisnis, yaitu aspek *audiences* dan *purpose*. Berkaitan dengan kedua aspek di atas maka di dalam media sosial itu harus ada pengelolaan yang dilakukan agar dapat mencapai perkembangan dan tujuan-tujuan dari penggunaan media sosial. Penelitian ini membahas tentang pengelolaan media sosial Instagram Bloomery Patisserie. Dari perkembangan yang dialami akun Instagram toko *dessert* ini, maka akan diteliti bagaimana pengelolaan media sosial yang dilakukan sehingga memiliki perkembangan yang ada, mulai dari perencanaan dan penjadwalan pembuatan konten, pengunggah konten, dan monitoring serta evaluasi konten. Metode penelitian ini ialah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, lalu wawancara dengan divisi *online marketing* yang melakukan pengelolaan media sosial Instagram Bloomery Patisserie, yaitu: *social media manager, creative designer, dan photographer*, dan observasi pada akun Instagram Bloomery Patisserie sebagai proses dalam mengumpulkan data.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, bahwa dalam pengelolaan media sosial Instagram, divisi *online marketing* yang terdiri dari *social media manager, creative designer, dan photographer*, selalu mengawasi pengelolaan media sosial dengan melakukan *weekly meeting* pada hari Senin untuk melakukan *brainstorming* konten yang akan diunggah di Instagram, mengupdate jadwal mingguan seluruh anggota divisi yang dicantumkan pada *board trello*, dan melakukan monitoring postingan konten hari sebelumnya agar dapat mengevaluasi hal-hal tertentu yang ditemui dari *insight* suatu konten yang diunggah.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, bahwa pengelolaan media sosial Instagram yang dilakukan oleh divisi *online marketing*, melalui langkah-langkah pengelolaan, dimulai dari *brainstorming, scheduling*, olah konten, pengumpulan dan pengunggahan konten, serta monitoring dan evaluasi. Dari langkah-langkah tersebut maka media sosial Instagram Bloomery Patisserie dapat mencapai perkembangan seperti yang dialami sampai sekarang ketika penelitian ini dilakukan. Saran yang diberikan adalah agar Bloomery Patisserie dapat memaksimalkan semua fitur di Instagram yang belum di maksimalkan seperti fitur *live* Instagram.

Kata Kunci: Media Sosial, Instagram, Pengelolaan Media Sosial.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pengesahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Halaman Persembahan.....	viii
Abstrak.....	xi
Daftar Isi.....	xii

BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Kerangka Teori.....	14
1. Pengelolaan.....	14
2. Media Sosial.....	16
3. Instagram.....	21
F. Kerangka Konsep.....	28
G. Metodologi Penelitian.....	32
1. Jenis Penelitian.....	32
2. Metode Penelitian.....	33
3. Objek Penelitian.....	33
4. Teknik Pengumpulan Data.....	37
5. Teknik Analisis Data.....	37

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN.....	40
A. Deskripsi Bloomery Patisserie.....	40
 BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....	45
A. Hasil Temuan Penelitian.....	45
1. Divisi <i>Online Marketing</i> yang Mengelola Media Sosial Instagram Bloomery Patisserie	45
2. Proses Pengelolaan Media Sosial Instagram.....	48
B. Analisis.....	65
1. <i>Audiences</i>	66
2. <i>Purpose</i>	68
3. Pengelolaan Instagram Bloomery Patisserie.....	69
 BAB IV PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	74
 DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. Delapan Negara Pengguna Instagram Terbanyak.....	4
GAMBAR 2. Struktur Organisasi Bloomery Patisserie.....	43
GAMBAR 3. Tampilan Media Sosial Instagram Bloomery Patisserie.....	44
GAMBAR 4. <i>Card Board Trello</i> Bloomery Patisserie.....	50
GAMBAR 5. <i>Board Trello</i> Bloomery Patisserie.....	54
GAMBAR 6. Bagan Kegiatan Mingguan Divisi <i>Online Marketing</i>	62
GAMBAR 7. Proses Pengelolaan Konten pada <i>Feeds</i> Instagram Bloomery Patisserie.....	63