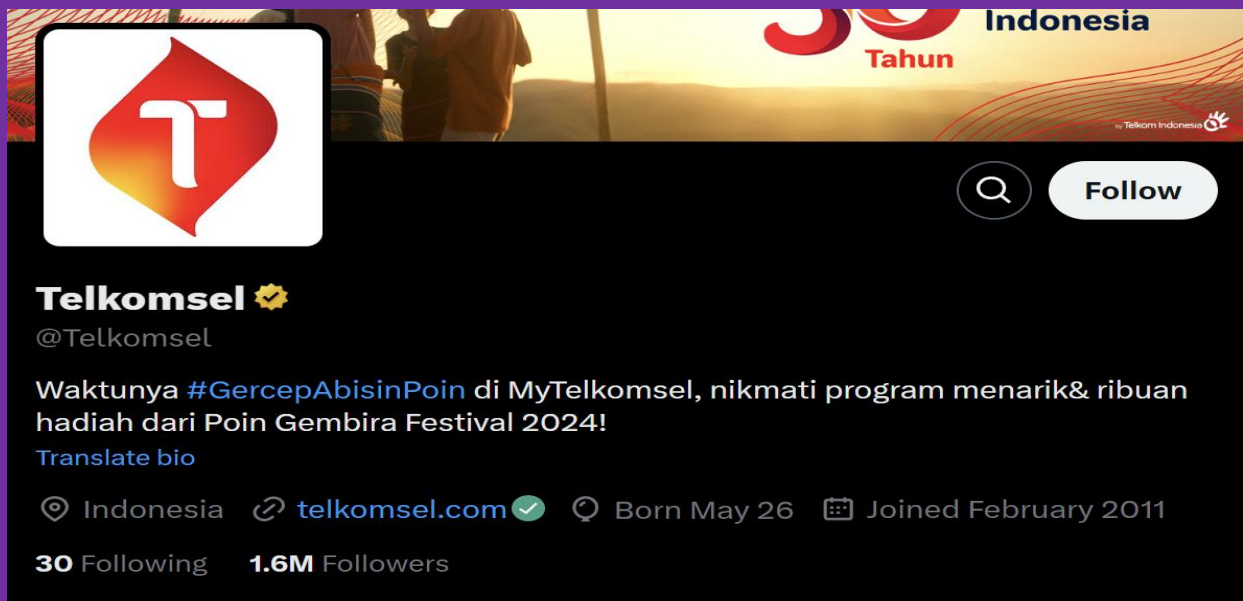




Pesan Layanan (*Service Message*) Pada *Tweet* @Telkomsel Selama Periode Libur Natal Dan Tahun Baru 2024-2025 (Analisis Isi Pada Akun X @Telkomsel)

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Adinda Nasywa

NIM : 2110411002



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Adinda Nasywa

NIM 2110411002

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 11 Juni 2025

Yang menyatakan,

(Adinda Nasywa)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adinda Nasywa
NIM : 2110411002
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang
berjudul:

**(PESAN LAYANAN (SERVICE MESSAGE) PADA TWEET
@TELKOMSEL SELAMA PERIODE LIBUR NATAL DAN TAHUN BARU
2024-2025 (ANALISIS ISI PADA AKUN X @TELKOMSEL)**

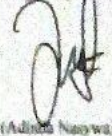
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini,
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawai
dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Adinda Nasywa)

PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Adinda Nasywa

NIM : 2110411002

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pesan Layanan (*Service Message*) Pada *Tweet @Telkomsel* Selama Periode Libur Natal Dan Tahun Baru 2024-2025 (Analisis Isi Pada Akun X @Telkomsel)

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : (25 Juli 2025)

Yang menyetujui,



(Adinda Nasywa)

PENGESAHAN SKRIPSI

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Adinda Nasywa
NIM : 2110411002
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pesan Layanan (*Service Message*) Pada *Tweet* @Telkomsel
Selama Periode Libur Natal Dan Tahun Baru 2024-2025
(Analisis Isi Pada Akun X @Telkomsel)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing

(Uljanatunnisa, S.Sos. MA)

Penguji 1

(Dr. Rini Riyantini M.Si.)

Penguji 2

(Rizkiya Ayu Maulida, S.P., M.A.)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta, 25 Juli 2025
Tanggal Ujian : 3 Juli 2025

**PESAN LAYANAN (SERVICE MESSAGE) PADA TWEET
@TELKOMSEL SELAMA PERIODE LIBUR NATAL DAN TAHUN BARU
2024-2025 (ANALISIS ISI PADA AKUN X @TELKOMSEL)**

Adinda Nasywa

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Adindanasywa10@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pesan layanan pada tulisan akun X @Telkomsel selama periode libur Natal dan Tahun Baru 2024-2025 (25 Desember 2024 hingga 10 Januari 2025), berdasarkan indikator Pesan Layanan dari Cutlip, Center, dan Broom. Menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan analisis isi, 338 tulisan relevan (dari total 356 tulisan yang dikodekan) dianalisis oleh 2 *koder*. Data disajikan dalam tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tulisan akun X @Telkomsel memiliki muatan pesan layanan yang kuat, dominan pada indikator Hubungan Efektif (31%) dan Instruksi (30%). Uji reliabilitas antar-*koder* menunjukkan hasil yang sangat baik (94.67% berdasarkan persentase kesepakatan sederhana dan 0.93 berdasarkan Formula Scott/Pi), dengan 320 tulisan memiliki hasil yang sama antarkoder. Meskipun demikian, indikator Informasi (18%) dan Bantuan (21%) masih memiliki proporsi yang relatif lebih rendah. Dapat disimpulkan bahwa tulisan akun X @Telkomsel mengandung unsur pesan layanan, namun perlu peningkatan pada indikator Informasi dan Bantuan yang lebih eksplisit untuk mengoptimalkan kualitas layanan dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan.

Kata Kunci: Analisis Isi, Komunikasi Pelayanan Publik, Media Sosial, Pesan Layanan, Telkomsel

SERVICE MESSAGE ON @TELKOMSEL'S TWEETS DURING THE 2024-2025 CHRISTMAS AND NEW YEAR HOLIDAY PERIOD (CONTENT ANALYSIS OF THE @TELKOMSEL X ACCOUNT)

Adinda Nasywa

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

Adindanasywa10@gmail.com

ABSTRACT

This research analyzes service messages in writings from the X account @Telkomsel during the Christmas and New Year holiday period 2024-2025 (December 25, 2024, to January 10, 2025), based on Service Message indicators from Cutlip, Center, and Broom. Using a quantitative descriptive method with content analysis, 338 relevant writings (from a total of 356 coded writings) were analyzed by 2 coders. Data are presented in frequency and percentage tables. The results show that @Telkomsel's X account writings have strong service message content, predominantly in the Effective Relationship indicator (31%) and Instruction indicator (30%). Inter-coder reliability testing yielded excellent results (94.67% based on simple percentage agreement and 0.93 based on Scott's Pi Formula), with 320 writings showing consistent results between coders. Nevertheless, the Information indicator (18%) and Assistance indicator (21%) still have relatively lower proportions. It is concluded that @Telkomsel's X account writings contain service message elements, but require improvement in the Information and Assistance indicators to optimize service quality and build stronger customer relationships.

Keywords: *Content Analysis, Public Service Communication, Service Message, Social Media, Telkomsel*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan karunia-Nya peneliti dan tak lupa kepada sholawat serta salam peneliti curahkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Pesan Layanan (*Service Message*) Pada *Tweet* @Telkomsel Selama Periode Libur Natal Dan Tahun Baru 2024-2025 (Analisis Isi Pada Akun X @Telkomsel)”**. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan strata 1 jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Proses penyusunan skripsi ini telah mendapatkan banyak bantuan, arahan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih dan rasa hormat kepada Ibu Uljanatunnisa, S.Sos.,MA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi peneliti yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat hingga skripsi ini selesai.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua peneliti, Bapak Saryanto dan Ibu Sri Mulatsih, yang selalu memberikan dukungan berupa semangat, motivasi, doa yang tiada henti, serta perhatian yang luar biasa hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti juga ucapkan terima kasih kepada para koder yaitu Haura Asqo Balqis, S.I.Kom yang telah membantu memberikan penilaian terhadap objek penelitian yang diteliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada pendamping terdekat peneliti yaitu Andreansyah yang telah memberi dukungan dan menjadi penyemangat setiap harinya, serta sahabat-sahabat peneliti yaitu Haura, Kania, Sheryl, Gita, Anin, Tamiya, Zahro, Elsa, Salwa, Tari, Beby, Tia yang turut membantu, memberi hiburan serta menyemangati peneliti dalam proses penyusunan skripsi dari awal hingga akhir terselesaikannya skripsi ini.

Peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi banyak pihak. Peneliti menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya.

Jakarta, 11 Juni 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, cursive letters that appear to read 'Adinda Nasywa'.

Adinda Nasywa

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penelitian	7
BAB 2.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Konsep dan Teori Penelitian.....	15
2.2.1 Teori Public Relations sebagai Fungsi Manajemen Strategis	16
2.2.2 Komunikasi Pelayanan Publik.....	18
2.2.3 Pesan Layanan (Service Message).....	20
2.3 Kerangka Berpikir.....	23
BAB 3.....	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Objek Penelitian dan Unit Analisis.....	24
3.2 Jenis Penelitian	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data	35

3.4 Sumber Data	35
3.4.1 Primer.....	35
3.4.2 Sekunder.....	36
3.5 Uji Reliabilitas	36
3.6 Uji Validitas	37
3.7 Teknik Analisis Data	37
3.7.1 Gambaran Lembar <i>Coding</i>	38
3.7.2 Operasionalisasi Konsep	39
3.8 Tabel Rencana Waktu.....	43
BAB 4.....	45
HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	45
4.1 Uji Reliabilitas	45
4.1.1 Nilai Kesepakatan Antar Koder	45
4.1.2 Nilai Reliabilitas	62
4.2 Gambaran Umum Akun X @telkomsel	64
4.3 Hasil Analisis Isi Pesan Layanan pada Akun X @telkomsel pada Periode Natal dan Tahun Baru 2024-2025	69
4.3.1 Distribusi Frekuensi dan Presentase	69
4.4 Pembahasan	72
4.4.1 Pesan Layanan pada tweets akun X @telkomsel pada periode natal dan tahun baru 2024–2025	79
4.4.2 Distribusi Frekuensi dan Presentase	82
4.4.3 Nilai Kesepakatan	85
BAB 5.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Praktis.....	90
5.2.2 Saran Teoritis	91
Daftar Pustaka.....	92
RIWAYAT HIDUP	96
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3.1 Skala Guilford Reliabilitas.....	35
Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep.....	37
Tabel 3.3 Rencana Waktu.....	39
Tabel 4.1 Nilai Kesepakatan.....	40
Tabel 4.2 Nilai Marginal Antarkoder	48
Tabel 4.3 Proporsi Indeks	48
Tabel 4.4 Pesan Layanan Tweets akun X @telkomsel	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Akun X Telkomsel	50
-----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Jumlah Unit Analisis Setiap Postingan.....	84
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data.....	88