

Sumber: *Instagram.com/mrtjkt*

Judul Skripsi:

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MRTJKT SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PT MRT JAKARTA**  
(Studi Fenomenologi pada *Corporate Communication and Management Department* PT MRT Jakarta)

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

Nama : Tantri Anjariasari  
NIM : 1510411040



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA  
2019

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : TANTRI ANJARIASARI

NRP : 1510411040

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

Jakarta, 11 Juli 2019

Yang menyatakan,



Tantri Anjariasari

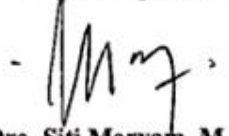
## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Tantri Anjariasari  
N I M : 1510411040  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : **Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt Sebagai Media Komunikasi PT MRT Jakarta (Studi Fenomenologi pada *Corporate Communication and Management Department* PT MRT Jakarta)**


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

**Pembimbing Utama**



Dra. Siti Marvam, M.Si

**Pembimbing Pendamping**



Puri Bestari, M.Si

**Ketua Program Studi**



Azwar, M. Si

**Ditetapkan di : Jakarta**

**Tanggal Ujian : 11 Juli 2019**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis sampaikan kepada Tuhan YME, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengelolaan Media Sosial Instagram @mrtjkt Sebagai Media Komunikasi PT MRT Jakarta (Studi Fenomenologi pada *Corporate Communication and Management Department PT MRT Jakarta*)**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada program studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. R. Dudy Heryadi, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. Azwar, S. S, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
3. Dra. Siti Maryam, M.Si dan Puri Bestari, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam penyusunan dan penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
4. Bapak Farhan, Bapak Tomo, serta seluruh rekan PT MRT Jakarta yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan wawancara demi menunjang hasil penelitian.
5. Kak Ino dan Iqro, selaku rekan penulis yang memiliki *interest* dalam menggunakan transportasi publik seperti penulis. Terima kasih telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini.
6. Keluarga. Mama, Ayah dan kedua kakak penulis yang telah memberikan doa dan dukungan yang luar biasa, baik dukungan moril maupun materil.

7. Kakak-kakak CE, AM, *Director*, teman-teman *Intern* dan seluruh *Management Team* Burson Cohn & Wolfe (BCW) Office Indonesia, atas izin dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama penulis menjalani program *internship* sekaligus penyusunan skripsi diwaktu yang bersamaan.
8. Seluruh sahabat penulis yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih *Becharas, Dijez, Cetakan Martabak, Chillis, GFC, Alhamdulillah Diberkati* atas semangat yang diberikan.
9. *Last but not least*, terima kasih kepada beberapa kedai kopi di Jakarta Selatan dan Bekasi yang telah menyediakan prasarana, hidangan nikmat, serta koneksi internet sehingga penulis bisa menyusun skripsi dalam suasana nyaman.

Penyusunan skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya, sehingga penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak. Mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan kritik maupun saran positif guna membangun karya tulis yang lebih baik lagi. Atas segala perhatian, penulis mengucapkan terima kasih.

Jakarta, 11 Juli 2019

Penulis

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional —Veteranl Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tantri Anjariasari  
NRP : 1510411040  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : 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: **PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MRTJKT SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PT MRT JAKARTA (Studi Fenomenologi pada *Corporate Communication and Management Department PT MRT Jakarta*)** 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*), merawat 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: 11 Juli 2019

Yang menyatakan,



Tantri Anjariasari

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MRTJKT SEBAGAI  
MEDIA KOMUNIKASI PT MRT JAKARTA**  
(Studi Fenomenologi pada *Corporate Communication and Management*  
*Department PT MRT Jakarta*)

**TANTRI ANJARIASARI**

**Abstrak**

Perkembangan transportasi publik di Jakarta mengalami kemajuan dari tahun ke tahun. Begitu pula dengan media komunikasi sebagai alat bantu dalam pemberian pesan kepada masyarakat. Pada era revolusi industri 4.0 saat ini, banyak media yang bisa dijadikan sarana untuk berkomunikasi. Salah satunya adalah media sosial Instagram. Dengan penggunaannya yang banyak, menjadikan Instagram dipilih oleh perusahaan transportasi publik terbaru di Ibu Kota Jakarta, PT MRT Jakarta sebagai media komunikasi dengan *username* @mrtjkt. Penelitian ini akan membahas mengenai Pengelolaan Instagram @mrtjkt sebagai Media Komunikasi PT MRT Jakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan Fenomenologi pada divisi *Corporate Communication and Management Department* PT MRT Jakarta. Adapun konsep penelitiannya adalah konsep Pengelolaan, Media Komunikasi, Media Sosial, Instagram, dan Instagram @mrtjkt. Hasil penelitian menunjukkan bagaimana pengelolaan media sosial Instagram @mrtjkt sebagai media komunikasi Humas PT MRT Jakarta.

**Kata Kunci:** Instagram, Media Komunikasi, Media Sosial, Pengelolaan, PT MRT Jakarta.

**MANAGEMENT OF SOCIAL MEDIA INSTAGRAM @MRTJKT AS A  
COMMUNICATION MEDIA OF PT MRT JAKARTA  
(Phenomenology Study on Corporate Communication and Management  
Department of PT MRT Jakarta)**

**TANTRI ANJARIASARI**

***Abstract***

*The development of public transportation in Jakarta has progressed year by year. Likewise the development of communication media as a tool for giving a message. In the current era of industrial revolution 4.0, many media that can be used as a tool to communicate. One of them is social media Instagram. With its many users, Instagram has been chosen by the latest public transportation company in Jakarta, PT MRT Jakarta to be their communication media with the username @mrtjkt. This research will discuss about the Management of Instagram @mrtjkt as a Communication Media of PT MRT Jakarta. The method used on this research is qualitative with a phenomenological approach on Corporate Communication and Management Department of PT MRT Jakarta. In addition, the research concepts are Management, Communication Media, Social Media, Instagram, and Instagram of @mrtjkt. The result of this research shows how the management of Instagram @mrtjkt as a media communication of Public Relations of PT MRT Jakarta.*

***Keywords:*** *Communication Media, Instagram, Management, PT MRT Jakarta, Social Media.*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Signifikansi Penelitian.....	1
1.2. Fokus Penelitian.....	4
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	4
1.4. Tujuan Penelitian .....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1. Manfaat Akademis.....	5
1.5.2. Manfaat Praktis.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Konsep-Konsep Penelitian.....	9
2.2.1. Konsep Pengelolaan.....	9
2.2.2. Media Komunikasi.....	11
2.2.3. Media Sosial.....	13
2.2.4. Instagram.....	15
2.2.5. Instagram @mrtjkt.....	16
2.3. Kerangka Berfikir.....	18
BAB III.....	19
METODOLOGI PENELITIAN.....	19

3.1. Metode Penelitian.....	19
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3. Penentuan Informan.....	22
3.4. Teknik Analisis Data.....	22
3.5. Teknik Keabsahan Data.....	23
3.6. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	25
<b>BAB IV.....</b>	<b>26</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>26</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	26
4.1.1. Profil PT MRT Jakarta.....	26
4.1.2. Sejarah Singkat PT MRT Jakarta.....	27
4.1.3. Visi dan Misi PT MRT Jakarta.....	28
4.1.4. Struktur Organisasi PT MRT Jakarta.....	29
4.2. Profil Informan.....	32
4.3. Hasil Penelitian.....	34
4.3.1. Pengelolaan Instagram @mrtjkt.....	34
4.3.2. Aktivitas Humas PT MRT Jakarta Pada Akun @mrtjkt.....	43
4.4. Pembahasan.....	67
4.4.1. Analisis Pengelolaan Instagram @mrtjkt.....	67
4.4.2. Analisis Aktivitas Humas PT MRT Jakarta Pada Akun @mrtjkt.....	73
<b>BAB V.....</b>	<b>78</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>80</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Instagram di Indonesia .....	2
Gambar 2. Tampilan Aplikasi Instagram.....	16
Gambar 3. Tampilan Akun Instagram @mrtjkt.....	17
Gambar 4. Salah Satu Rangkaian Kereta MRT saat Keluar dari Depo.....	26
Gambar 5. Struktur Organisasi PT MRT Jakarta.....	29
Gambar 6. Contoh Editorial Plan Media Sosial PT MRT Jakarta.....	35
Gambar 7. Contoh Informasi mengenai progress kontruksi MRT pada akun Instagram @mrtjkt.....	45
Gambar 8. Contoh Infografis mengenai Jadwal Keberangkatan MRT dan Peta Stasiun MRT pada akun Instagram @mrtjkt .....	46
Gambar 9. Contoh konten Edukasi mengenai Tata Cara Naik MRT dan Hemat Energi pada akun Instagram @mrtjkt.....	47
Gambar 10. Contoh konten Fun Fact mengenai Manfaat Berjalan Kaki dan Kawasan Berorientasi Transit (KBT) Taman Dukuh Atas pada akun Instagram @mrtjkt.....	48
Gambar 11. Contoh konten perkenalan Tim Seksi Perawatan Rel dan Tim Pemeliharaan Sistem Daya pada akun Instagram @mrtjkt .....	49
Gambar 12. Contoh konten Promosi #JelajahiJakarta dan PT MRT Jakarta feat. FX Sudirman pada akun Instagram @mrtjkt.....	50
Gambar 13. Beberapa contoh konten Kuis pada akun Instagram @mrtjkt.....	51
Gambar 14. Ucapan Selamat Hari Raya pada akun Instagram @mrtjkt.....	52
Gambar 15. PT MRT Jakarta Bersinergi dengan PT LRT Jakarta dan PT Transportasi Jakarta .....	53
Gambar 16. Contoh Event bersama Komunitas Instameet.....	55
Gambar 17. Contoh Event bersama Komunitas Penyandang Disabilitas dan Penggalangan Dana.....	55
Gambar 18. Instastory mengenai Informasi Umum MRT Jakarta.....	57
Gambar 19. Instastory re-post pengguna MRT.....	58
Gambar 20. Instagram Poll yang dibagikan oleh PT MRT Jakarta.....	58
Gambar 21. IGTV berbagai kegiatan PT MRT Jakarta.....	59
Gambar 22. Contoh Komentar yang dibalas oleh Humas PT MRT Jakarta.....	63
Gambar 23. Contoh Komentar yang tidak dibalas oleh Humas PT MRT Jakarta....	63
Gambar 24. Contoh aduan masyarakat melalui Instastory.....	65

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Perbandingan Jumlah Post dan Pengikut Instagram, Serta Tahun Dimulainya Pengoperasian MRT Jakarta, Transjakarta, dan Commuterline Indonesia.....	2
Tabel 2. Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3. Timeline waktu pengerjaan skripsi.....	25
Tabel 4. Profil Informan.....	33

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A	Transkrip Wawancara
Lampiran B	Form A2
Lampiran C	Surat Riset
Lampiran D	Hasil Test Turnitin
Lampiran E	Dokumentasi
Lampiran F	Riwayat Hidup