

IMPLEMENTASI MPR MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM

@annsakehouse

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk

Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Ilmu Komunikasi



**UNIVERSITAS
BAKRIE**

SYIFA QIANI KUSUMAWARDHANI

1181003027

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE**


2022

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Syifa Qiani Kusumawardhani

NIM : 1181003027

Tanda Tangan : 

Tanggal : 15 Agustus 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Syifa Qiani Kusumawardhani

NIM : 1181003027

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi : Implementasi MPR melalui Media Sosial Instagram
@annsakehouse

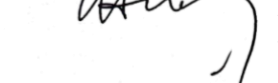
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dianingtyas Murtanti Putri, S. Sos., M. Si ()

Penguji 1 : Mochammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si., Dr. ()

Penguji 2 : Suharyanti, Dra., M.S.M ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 15 Agustus 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “Implementasi MPR melalui Media Sosial Instagram @annsbakehouse” dengan baik dan waktu yang tepat dalam memenuhi mata kuliah skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Selama penulis melakukan studi di Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie, penulis mendapatkan banyak pengalaman nyata dalam implementasi teori komunikasi, khususnya pada bidang *Marketing Public Relations*, dimana ilmu yang telah didapatkan sangat bermanfaat bagi penulis untuk bekal menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya. Kemudian dalam proses penyusunan tugas akhir ini juga terdapat banyak kendala yang dihadapi oleh penulis. Namun, dengan adanya bantuan serta dukungan yang diberikan dari banyak orang dan Tuhan Yang Maha Kuasa, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu, penulis bermaksud untuk mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Ya Allah, berkat rahmat dan karunia-Mu, hamba bisa menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih Ya Allah, Engkau selalu mendengarkan dan mengabulkan doa serta permohonan hamba-Mu ini. Hamba yakin sebagai orang yang dipilih dan mampu dalam menghadapi cobaan yang Engkau berikan, ini merupakan rasa cinta dan kasih yang diberikan kepada hamba-Mu.

2. Almarhum Baihaqi dan Almarhumah Indriani Embun Sari

Papa dan mama, terima kasih atas atas doa, semangat, dukungan, cinta dan kasih yang telah diberikan selama hidup untuk Syifa. Alhamdulillah Syifa bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan dapat membanggakan papa, mama disana. Ini merupakan awal tumbuhnya cinta kasih serta bakti Syifa kepada papa dan mama.

3. Salma Qiani dan Shafiqa Qiani

Adik-adikku, terima kasih selalu support kakakmu dan membantu Syifa menjadi orangtua yang baik bagi kalian. Tanpa doa Salma dan Shafiqa, ka Syifa tidak

bisa menjadi seperti sekarang. Kalian adalah harta peninggalan yang paling berharga di hidup ini.

4. Keluarga H. Jimbo

Papi Jimbo, Mami Sandra dan Osa, terima kasih telah menerima kami menjadi salah satu bagian dari keluarga. Rasa cinta, kasih dan sayang yang telah diberikan tidak akan pernah kami lupakan. Tanpa keluarga Kavling Agraria, termasuk Bang Ingo, Ka Sharon dan Ka Seala, kami tidak bisa sampai berada di tahap kehidupan ini. Terima kasih atas dukungan baik moril maupun materiil yang selalu diberikan. Semoga kebaikan yang telah diberikan dapat dibalas Allah SWT.

5. Keluarga Cibulan

Ka Mayang, Bang Anner dan keluarga Cibulan, dari lubuk hati yang paling dalam saya ucapkan terima kasih karena selalu memberikan dukungan baik moril dan materiil. Walaupun baru mengenal, tetapi rasa sayang yang diberikan sudah seperti anak dan keluarga sendiri. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu melindungi keluarga Cibulan.

6. Dra. Suharyanti, M.S.M

Terima kasih kepada Ibu Suharyanti, Kepala Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Penulis merasa bangga dan terhormat bisa menjadi bagian dari keluarga Ilmu Komunikasi. Masih jelas teringat saat Bu Suharyanti ketika mengajar beberapa mata kuliah dan sangat *care* terhadap mahasiswanya. Dari ilmu yang didapatkan dari para dosen, menjadikan kami mampu dalam menghadapi dunia yang nyata.

7. Miss Dianingtyas Murtanti Putri, S.Sos., M.Si

Miss Dian yang saya sayangi, terima kasih telah memberikan kesempatan untuk saya menjadi salah satu mahasiswi bimbingan tugas akhir. Walaupun sebelumnya saya takut dengan Miss Dian, ternyata saya mengagumi sosok disiplin dari seorang Miss Dian. Tidak hanya sebagai dosen pembimbing, tetapi Miss Dian juga sebagai tempat saya menceritakan kehidupan. Semoga Allah senantiasa menyayangi Miss Dian dan keluarga.

8. Aprilina Prastari, S.Sos., M.Si

Terima kasih kepada Bu April selaku dosen pembimbing akademik yang selalu mengayomi mahasiswinya. Berkat bimbingannya, peneliti bisa menyelesaikan dunia perkuliahan.

9. Maharani Siregar

Terima kasih Ka Rani selaku *Marketing Manager & Co-Owner* Ann's Bakehouse yang telah memberikan saya kesempatan untuk meneliti di perusahaannya. Semoga dengan adanya penelitian ini dapat memberi masukan bagi Ann's Bakehouse kedepannya.

10. Keluarga Tanjung Pinang

Mami Mardiah, Papi Ary, Bang Gibran, Ka Anjali dan Gandhi terima kasih atas dukungan baik moril maupun materiil yang diberikan kepada kami. Kedekatan yang melekat sejak kecil hingga sekarang menjadi salah satu bukti bahwa keluarga kita saling menyayangi.

11. Helga

Teruntuk sahabat terbaikku, Helga terima kasih selalu berada disampingku dari SMA hingga sekarang, baik senang maupun susah. Tanpa kehadiran Helga, penulis tidak mampu melewati masa-masa tersulit dalam hidupnya. Semoga Tuhan selalu mempersatukan kami dan sukses bersama.

12. Trio Lestari

Sharon dan Shafira, terima kasih atas dukungan yang selalu diberikan. Tidak disangka kita selalu bersama sejak magang sampai tugas akhir ini selesai. Allah Maha Baik mempertemukan kita sebagai teman yang saling mengingatkan untuk kebaikan dan saling membantu ketika ada yang kesulitan. Semoga kedepannya kita tetap terus jaga kekompakkan ini dan menjadi sosok yang membanggakan di keluarga. Semangat!

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syifa Qiani Kusumawardhani
NIM : 1181003027
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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

IMPLEMENTASI MPR MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ANNSBAKEHOUSE

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuar di : Jakarta

Pada tanggal : 15 Agustus 2022

Yang Menyatakan,



Syifa Qiani Kusumawardhani

**IMPLEMENTASI MPR MELALUI MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@ANNSBAKEHOUSE**

SYIFA QIANI KUSUMAWARDHANI

ABSTRAK

Ketatnya persaingan *pastry* yang sangat kompetitif menjadi sulit mengeluarkan *signature pastry* dan *bakery*, lalu adanya era 4.0 saat ini yang mengharuskan semua aspek harus merubah strategi komunikasi pemasarannya melalui media sosial sebagai *tools* pendukung agar bisnis yang dijalankan tetap bertahan. Implementasi *Marketing Public Relations* (MPR) merupakan salah satu strategi yang dapat dijadikan analisis dalam strategi komunikasi yang dilakukan oleh pihak *pastry*. Oleh karenanya, tujuan penelitian ini adalah ingin mengetahui bagaimana Ann's Bakehouse melalui Instagram @annsbakehouse jika ditinjau dari MPR. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus di mana melibatkan (berapa informan dan berapa informan ahli nya). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi MPR yang dilakukan oleh pihak Ann's Bakehouse & Creamery hanya satu yang efektif yakni *pull strategy* yang berfokus pada pengenalan produk dan promosi, sedangkan *push strategy* yang dilakukan masih bertujuan *direct selling* di Instagram. Lalu, *pass strategy* berupa kegiatan sosial seperti *charity* untuk membentuk positif opini publik belum di publikasikan melalui media sosialnya @annsbakehouse. Sebab, jika ketiganya dilakukan secara optimal maka *brand* yang dimiliki akan dapat dikenal dalam cakupan yang lebih luas. Selain itu, pemilihan *influencer* belum mengintegrasikan *healthy creation* yang merupakan salah satu tujuan yang ingin dibentuk oleh Ann's Bakehouse.

Kata kunci: MPR, @annsbakehouse, healthy creation, Instagram

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	13
BAB II	14
KERANGKA PEMIKIRAN	14
2.1 Konsep yang Relevan	14
2.1.1 Marketing Public Relations	14
2.1.2 Media Sosial	20
2.1.3 Karakteristik Instagram	23
2.1.4 Keterkaitan Antara Strategi MPR dengan Media Sosial Instagram	24
2.2 Penelitian Sebelumnya dan Pernyataan Kebaruan	25
2.3 Model Kerangka Pemikiran	36
BAB III	38
METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain dan Pendekatan	38
3.2 Objek dan Subjek.....	39
3.3 Pengumpulan Data	40
3.3.1 Sumber Data	40
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	41
3.4 Analisis Data.....	45
3.5 Triangulasi Data.....	46
3.6 Operasionalisasi Konsep	48

BAB IV 49**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 49**

4.1 Gambaran Konteks Penelitian	49
4.1.1 Profil Ann’s Bakehouse & Creamery	49
4.1.2 Visi dan Misi Ann’s Bakehouse & Creamery	50
4.1.3 Logo Ann’s Bakehouse & Creamery	51
4.1.4 Profil Akun Instagram @annsbakehouse.....	52
4.1.5 Gambaran Umum Subjek Penelitian	56
4.2 Penyajian Data	60
4.2.1 Hasil Observasi Akun Instagram @annsbakehouse.....	60
4.2.2 Strategi Marketing Public Relations akun Instagram @annsbakehouse.....	66
4.3 Pembahasan dan Diskusi	74
4.3.1. Marketing Public Relations	74
4.3.2 Keterkaitan antara MPR dengan Instagram	82

BAB V 84**SIMPULAN DAN SARAN 84**

5.1 Simpulan	84
5.2 Kendala dan Keterbatasan	85
5.3 Saran dan Implikasi	85
5.3.1 Saran Teoritis	85
5.3.2 Saran Praktis	86

DAFTAR PUSTAKA 87**LAMPIRAN 90****DAFTAR PERTANYAAN 90**

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1.1 Profile Instagram @annsbakehouse</u>	9
<u>Gambar 1.2 Artikel Ann's Bakehouse dalam website</u>	10
<u>Gambar 1.3 Poster Event Jakarta Dessert Week 2021</u>	10
<u>Gambar 1.4 Produk Limited Edition Ann's Bakehouse dalam JDW</u>	11
<u>Gambar 1.5 Packaging spesial selama Christmas 2021</u>	11
<u>Gambar 2.1</u>	38
<u>Gambar 4.1 Logo Ann's Bakehouse & Creamery</u>	52
<u>Gambar 4.1 Profile Instagram @annsbakehouse</u>	53
<u>Gambar 4.2 Post Pembukaan Booth di Mall</u>	54
<u>Gambar 4.3 Unggahan DIY Cake yang sedang Diminati Customer</u>	55
<u>Gambar 4.4 Post Giveaway yang Menarik bagi Followers</u>	55
<u>Gambar 4.6 Maharani Siregar</u>	57
<u>Gambar 4. 7 Sharon Tabalujan</u>	58
<u>Gambar 4.8 Helga Aurelia</u>	59
<u>Gambar 4.9 Deswita Anjali</u>	59
<u>Gambar 4.10 Emilia Bassar</u>	60
<u>Gambar 4.11 Konten giveaway Ann's Bakehouse & Creamery di Instagram dan komentar audiencenya</u>	77
<u>Gambar 4.12 Konten Ann's Bakehouse & Creamery yang minim likes dan comment</u>	78
<u>Gambar 4.13 Bagian kolom komentar yang dijawab langsung oleh admin Instagram @annsbakehouse</u>	80

DAFTAR TABEL

<u><i>Table 2.1. Tinjauan Pustaka dengan Penelitian Sebelumnya</i></u>	31
<u><i>Tabel 3.1 Kriteria Informan</i></u>	44
<u><i>Tabel 3.2 Operasionalisasi Konsep</i></u>	49