

**OPTIMALISASI PENGGUNAAN INSTAGRAM PERUMDA
TIRTA MUSI SEBAGAI MEDIA INFORMASI
PELANGGAN**

TESIS



Julia Nikita Safrina, M.I.Kom

202910004

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

Halaman Pengesahan Pembimbing Tesis

Judul Tesis: OPTIMALISASI PENGGUNAAN INSTAGRAM PERUSAHAAN
UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA MUSI SEBAGAI MEDIA
INFORMASI PELANGGAN

Oleh JULIA NIKITA SAFRINA, S.I.KOM, Nim 202910004 , Tesis ini telah disetujui
dan disahkan oleh Pembimbing Program Studi Ilmu Komuniiasi-S2 konsentrasi ILMU
KOMUNIKASI Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada September 2023
dan telah dinyatakan LULUS.


Palembang, 16 September 2023

Mengetahui,
Program Studi Ilmu Komunikasi- S2
Universitas Bina Darma
Ketua,

Pembimbing :

Pembimbing I,


Magister Ilmu Komunikasi



.....
Dr.Rahma Santhi Zinaida,S.Si.,M.Ikom. Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D. MS.

Halaman Pengesahan Penguji Tesis

Judul Tesis: OPTIMALISASI PENGGUNAAN INSTAGRAM PERUSAHAAN
UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA MUSI SEBAGAI MEDIA
INFORMASI PELANGGAN

Oleh JULIA NIKITA SAFRINA, S.IKOM. Nim 202910004 , Tesis ini telah disetujui
dan disahkan oleh Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi-S2 konsentrasi ILMU
KOMUNIKASI , Program Pascasarjana Universitas Bina Darma pada 16 September
2023 dan telah dinyatakan LULUS.

Palembang, 7 Oktober 2023

Mengetahui,

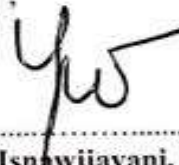
Program Pascasarjana
Universitas Bina Darma
Direktur,


UNIVERSITAS BINA DARMA
PROGR. PASCASARJANA

.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Tim Penguji :

Penguji I ,



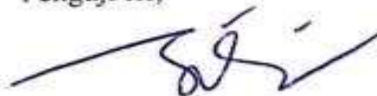
.....
Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D.

Penguji II,



.....
Dr. Ir. Hj. Hasmawaty AR, M.M., M.T.

Penguji III,



.....
Dr. Rahma Santhi Zinaida, S.Si., M.I.Kom

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : JULIA NIKITA SAFRINA, M.I.KOM.

NIM : 202910004

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis Saya (Tesis, Skripsi, Tugas Akhir) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Magister, Sarjana, dan Ahli Madya) di Universitas Bina Darma;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian Saya sendiri dengan arahan tim pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar pustaka;
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, Saya menyatakan bersedia Tesis/Skripsi/Tugas Akhir, yang Saya hasilkan di unggah ke internet;
5. Surat Pernyataan ini Saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka Saya bersedia menerima sanksi dengan aturan yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2023

Yang Membuat Pernyataan,



JULIA NIKITA SAFRINA, M.I.KOM.

NIM: 202910010

Abstrak

Instagram adalah media social yang digunakan oleh penggunanya sebagai sumber daya social untuk berbagi informasi berupa gambar, foto, video dan caption. Salah satu perusahaan yang memiliki Instagram adalah Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) TirtaMusi Kota Palembang. Dengan adanya Instagram, maka pelanggan bias dengan mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan secara lengkap dan praktis. Masalah yang diidentifikasi adalah bagaimana peran penggunaan Instagram Perumda Tirta Musi sebagai media informasi pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang digunakan dianalisis secara kualitatif. Teori yang digunakan adalah teori Computer Mediated Communicaton, teori Uses dan Gratification serta teori New Media. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa media social instagram Perumda Tirta Musi memberikan manfaat kemudahan untuk memberikan serta menjadi media informasi bagi pelanggan Perumda Tirta Musi Palembang.

Kata kunci : Optimalisasi, instagram perumda tirta musu dan media informasi pelanggan

Abstract

Instagram is a social media that is used by its users as a social resource for sharing information in the form of photos, videos and captions. One of the companies that has Instagram is PerumdaTirtaMusi Palembang. With Instagram costumers can easily get information, required in complete and practical manner. The problem identified is the role of using Perumda Tirta Musi's Instagram as a customer information. Where the data collection technique in this study used observation, documentation and interview data. The data used were analyzed qualitatively. The data used was analyzed qualitatively. The theories used are Computer Mediated Communication theory, Uses and Gratification theory and New Media theory. The result in this study indicate that Perumda Tirta Musi Palembang's Instagram social media provides convenience benefits for providing as well as being a media information for Perumda Tirta Musi's Customer.

Keywords : Optimization, perumda tirta musu instagram and customer information media

Halaman Persembahan

Hard Work Beats Talent When Talent Doesn't Work Hard

-Tim Notke-

Kupersembahkan Untuk :

1. Ibuk dan Ayah yang telah memberikan kasih sayang yang berlimpah
2. Adik tersayang yang selalu mengajari arti kesabaran dan keikhlasan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama Lengkap : Julia Nikita Safrina, M.I.Kom
NIM : 202910004
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 14 Juli 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
No. Telepon : 0899-8028-121
Alamat : Jln. KH Wahid Hasyim No. 1459 RT 37/10
Kecamatan Seberang Ulu 1 Kelurahan 5 Ulu
Palembang

Riwayat Pendidikan

2001-2006 : MI Hijriah 2 Palembang
2006-2009 : SMP Negeri 7 Palembang
2012-2015 : SMA Bina Warga 2 Palembang
2015-2019 : Universitas Pasundan Bandung
2020 – sekarang : Universitas Bina Darma Palembang

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan tesis yang berjudul “Optimalisasi Penggunaan Instagram Perumda Tirta Musi Sebagai Media Informasi Pelanggan” dapat diselesaikan dengan baik.

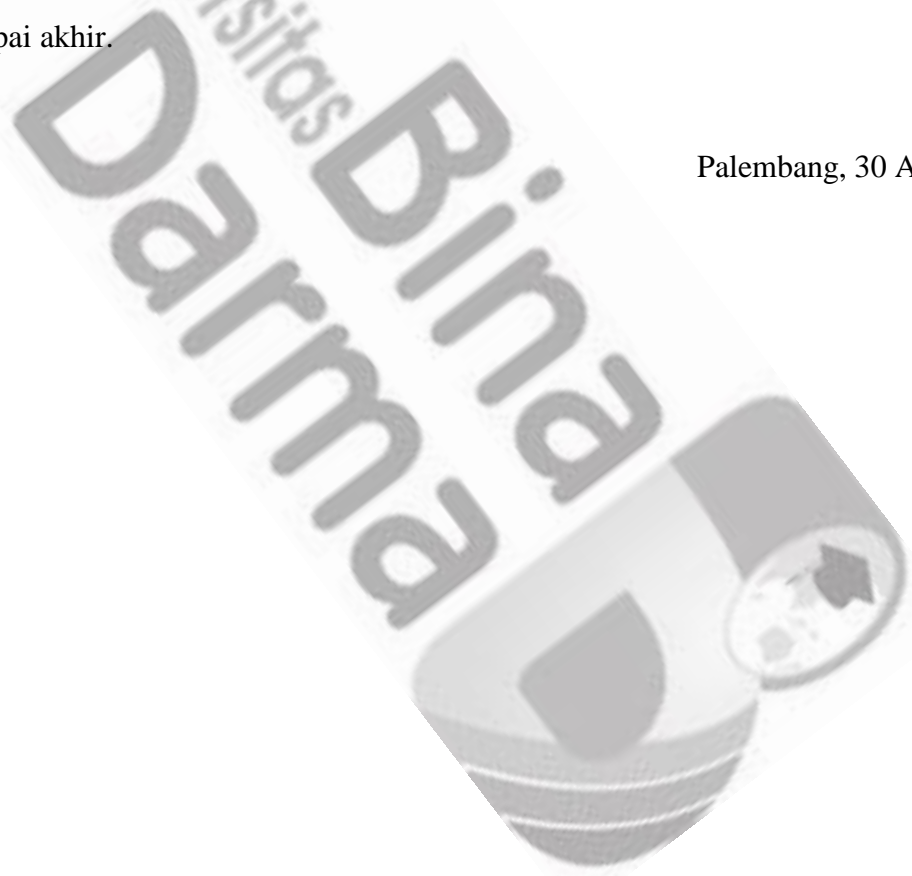
Proses pembuatan tesis ini, penulis mendapatkan berbagai hambatan. Akan tetapi dengan bantuan, saran, bimbingan, dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
2. Ibu Prof. Hj. Isnawijayani, M.Si., Ph.D selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma dan selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan dan dorongan dalam menyelesaikan penyusunan tesis ini.
3. Ibu Prof. Dr. Ir. Hj Hasmawaty AR, M.M., M.T. selaku Penguji II dan Ibu Dr. Rahma Santhi Zinaida selaku Penguji III sekaligus Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Program Pasca Sarjana Universitas Bina Darma yang telah memberikan masukan dan saran dalam penulisan tesis ini.
4. Seluruh Dosen dan Jajaran Staf Universitas Bina Darma yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama masa perkuliahan dan turut membantu dalam proses pembuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
5. Ayah Drs. Bunyamin dan Ibuk Hasnil Mazraah, S.E., M.M yang menjadi motivasi dan sumber inspirasi. Memberikan dukungan, semangat, dan senantiasa selalu mendoakan.
6. Adik tercinta M. Abi Rafdi Firdaus yang telah memberikan dukungandan semangat sampai saat ini
7. Adryyan Kurniawan yang muncul di waktu yang “tepat” saat pengerjaan tesis ini, terimakasih atas support dan motivasinya

8. Manda, Novia, Alda, Dina, Indah, Aul, Kifia dan Dea yang telah memotivasi agar peneliti menyelesaikan tesis ini
9. Seluruh staf Bagian Pengendalian Kehilangan Air Perumda Tirta MusiPalembang yang telah mensupport dan menyemangati peneliti dalam pengerjaan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung hingga akhirnya penulisan tesis ini dapat terselesaikan sampai akhir.

Palembang, 30 Agustus 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN TESIS	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan & Kegunaan	5
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	5
1.4.2 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA & LANDASAN TEORI	7
2.1 Kerangka Konseptual	7
2.1.1 Tradisi Sibernetika	7
2.1.2 Komunikasi	8
2.1.3 Komunikasi Massa	9
2.1.4 Media Baru (New Media).....	10
2.1.5 Internet.....	11
2.1.6 Media Sosial	14
2.1.7 Instagram	15

2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Teori CMC	16
2.2.2 Teori Uses & Gratification	19
2.2.3 Teori New Media.....	22
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3.1 Jurnal Penelitian Andhika & Berlian Primadani	23
2.3.2 Jurnal Penelitian Dian Nurvita Sari dan Abdul Basit	24
2.3.3 Penelitian Difa Nurhasna & Berlian Primadani	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Metode Penelitian.....	26
3.2 Populasi & Sampel	27
3.3 Instrumen Penelitian	27
3.3.1 Subjek.....	27
3.3.2 Objek	28
3.4 Pengumpulan Data.....	28
3.5 Analisis Penelitian	29
3.6 Kerangka Pikir.....	29
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitian.....	30
4.1.1 Peranan Media Sosial	30
4.1.2 Pembahasan	33
4.2 Analisis Data	39
BAB V KESIMPULAN & SARAN	40
5.1 Metode Penelitian.....	40
5.2 Populasi & Sampel	40
DAFTAR PUSTAKA	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Komunikasi CMC.....	19
Gambar 4.1 Poster Informatif	32
Gambar 4.2 Liputan Media.....	33
Gambar 4.3 Sosialisasi Pelanggan.....	34
Gambar 4.4 Peringatan Hari Jadi.....	35
Gambar 4.5 Dokumentasi Kegiatan.....	37
Gambar 4.6 Peringatan Hari Besar.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	27
------------------------------------	----

