ABSTRAK

**PENGELOLAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @KEBONNDALEM.YK SEBAGAI MEDIA KOMUNIKASI PEMASARAN**

**(Periode 9 September 2019 – 9 Maret 2020)**

Disusun oleh:

Whellsen Laurendy Liu

5161711010

Instagram adalah sebuah aplikasi media sosial yang memiliki fitur untuk mengelola foto dan video serta informasi secara cepat dan praktis. Instagram menjadi media sosial yang populer pada masa kini, oleh karena itu banyak pelaku bisnis memanfaatkan aplikasi Instagram sebagai media komunikasi pemasaran. Bagi pelaku bisnis, Instagram dinilai sangat efektif dalam memasarkan produk, karena fitur-fitur di dalam Instagram yang sangat mendukung. Para pelaku bisnis sering kali kesulitan dalam mengelola sebuah konten dalam media sosial Instagram, oleh karena itu mereka memerlukan perusahaan yang mampu mengelola media sosial. Perusahaan jasa yang mengelola media sosial untuk kepentingan komunikasi pemasaran disebut *digital agency*.

Kebon Ndalem Coffee and Eatery adalah salah satu perusahaan dibidang restoran yang terletak di Yogyakarta yang memanfaatkan Instagram sebagai komunikasi pemasaran. Jawara Impresi adalah sebuah perusahaan *digital agency* dibawah naungan Swaragama Group yang berpengalaman di bidang pengelolaan media sosial Instagram. Kebon Ndalem Coffee and Eatery dan Jawara Impresi bekerja sama dalam mengelola media sosial Instagram @kebonndalem.yk yang nantinya setiap konten-konten yang dikelola oleh Jawara Impresi dapat dijadikan sebagai komunikasi pemasaran untuk memberikan dampak positif baik dari segi pemasaran internal yakni omset penjualan dan jumlah pengunjung serta dampak positif dari segi pemasaran digital yakni penambahan *engagement* pada Instagram @kebonndalem.yk.

Penelitian ini mengkaji pengelolaan media sosial melalui empat komponen yakni, *Share, Optimize, Manage,* dan *Engage.* Komponen *share* menjelaskan bahwa sebuah perusahaan aktif ikut serta dalam media sosial, membangun koneksi dengan khalayak sehingga adanya kepercayaan yang terbangun antara khalayak dan perusahaan. Komponen *Optimize* menjelaskan bahwa perusahaan aktif dalam mendengarkan setiap informasi atau pesan dari khalayak, baik berisi saran maupun kritik yang disampaikan melalui media sosial. Komponen *Manage* menjelaskan bahwa perusahaan melakukan pengawasan serta cepat untuk memberikan respon terhadap setiap informasi maupun pertanyaan dari khalayak. Komponen *Engage* menjelaskan bahwa perusahaan melibatkan khalayak dalam meningkatkan *engagement.*

Kesimpulan yang didapat dari penelitian ini adalah *digital agency* Jawara Impresi telah melakukan empat komponen tahapan pengelolaan media sosial pada Instagram @kebonndalem.yk untuk dijadikan media komunikasi pemasaran. Didapatkan bahwa adanya penambahan jumlah *followers* pada Instagram @kebonndalem.yk dan penambahan omset penjualan pada Kebon Ndalem Caffe and Eatery.

**Kata Kunci:** Pengelolaan Media Sosial, Instagram, Komunikasi Pemasaran**.**

***ABSTRACT***

***INSTAGRAM SOCIAL MEDIA MANAGEMENT @KEBONDALEM.YK AS MARKETING COMMUNICATION MEDIA***

***(Period 9 September 2019 – 9 March 2020)***

*Arranged by:*

*Whellsen Laurendy Liu*

*5161711010*

*Instagram is a social media application that has features for managing photos and videos as well as information quickly and practically. Instagram is the most popular social media today, therefore many business people use the Instagram application as a marketing communication medium. For business people, Instagram is considered very effective in marketing products, because of the very supportive features on Instagram. Business people often have difficulty managing content on Instagram social media, therefore they need a company that is able to manage social media. Service companies that manage social media for marketing communications are called digital agency.*

*Kebon Ndalem Coffee and Eatery is a restaurant company located in Yogyakarta that uses Instagram as a marketing communication. Jawara Impression is a digital agency company under the auspices of the Swaragama Group which is experienced in the management of Instagram social media. Kebon Ndalem Coffee and Eatery and Jawara Impression collaborate in managing social media Instagram @ kebonndalem.yk which later on any content managed by Jawara Impression can be used as a marketing communication to have a positive impact both in terms of internal marketing, namely sales turnover and number of visitors as well as a positive impact in terms of digital marketing, namely the addition of engagement on Instagram @ kebonndalem.yk.*

*This study examines social media management through four components, namely, Share, Optimize, Manage, and Engage. The share component explains that a company actively participates in social media, builds connections with audiences so that trust is built between the audience and the company. The Optimize component explains that the company is active in listening to any information or messages from the public, whether it contains suggestions or criticisms conveyed through social media. The Manage component explains that the company supervises and is quick to respond to any information or questions from the audience. The Engage component explains that the company involves imaginations in increasing engagement.*

*The conclusion from this research is that digital agency Jawara Impression has carried out four components of social media management stages on Instagram @ kebonndalem.yk to be used as a marketing communication media. It was found that there was an increase in the number of followers on Instagram @ kebonndalem.yk and an increase in sales turnover at Kebon Ndalem Caffe and Eatery.*

***Keywords:*** *Social Media Management, Instagram, Marketing Communication.*