

**STRATEGI PUBLIC RELATIONS PADA INSTAGRAM
BENING'S CLINIC MANGGA BESAR DALAM
MENINGKATKAN BRAND AWARENESS**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

DIVA PUTRI SYAFILA

NIM : 44200311

Program Studi Ilmu Komunikasi & Bahasa

Universitas Bina Sarana Informatika

Margonda

2024

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

”Orang lain ga akan bisa paham *struggle* dan masa sulit nya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories* nya saja. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita dimasa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini, jadi tetap berjuang ya!”

PERSEMBAHAN:

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, skripsi ini akan penulis persembahkan kepada orang-orang yang penulis sayangi dan cintai:

- ✚ Teruntuk Cinta pertamaku, Ayahanda Syaiful Milla dan pintu surgaku Ibunda Henny Budi Rahayu. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Mereka yang tidak pernah lelah mendoakan dan memberikan perhatian serta dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Penulis berharap semoga kalian sehat selalu dan panjang umur.
- ✚ Teruntuk adiku Deva Putra Syafila, terima kasih atas dukungan yang sudah kamu berikan kepada penulis, dan juga tingkah konyol yang terkadang menghibur penulis dikala stress saat mengerjakan skripsi ini.
- ✚ Teruntuk pasanganku yang saat ini bersamaku, Reza Alfishar Defeya. Mungkin kamu ga akan paham seberapa pentingnya kamu di hidup penulis. Mungkin juga kalo ga ada kamu, penulis tidak akan sekuat seperti hari ini. Terimakasih untuk semua support, waktu, financial yang udah kamu berikan kepada penulis. Terimakasih karna kamu juga sudah mau berbagi rasa bahagia dan sedih kepada penulis.
- ✚ Terakhir teruntuk diriku sendiri, terimakasih karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memustuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
PADA PROGRAM SARJANA**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Putri Syafila
NIM : 44200311
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Public Relations
Fakultas/PSDKU : Ilmu Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul:
“Strategi Public Relations pada Instagram Bening’s Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness”, adalah asli (orisinal) atau tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa (Skripsi pada Program Sarjana) yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 29 Juni 2024

Yang menyatakan



Divia Putri Syafila

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diva Putri Syafila
NIM : 44200311
Jenjang : Sarjana
Program Studi : Public Relations
Fakultas/PSDKU : Ilmu Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dan Pihak Perusahaan Tempat PKL/Riset

Nama : Siti Rosdiana Pakaya S.KM
Jabatan : Public Relations
Perusahaan : Bening' Clinic Mangga Besar

Sepakat atas hal-hal di bawah ini:

1. Bening's Clinic Mangga Besar menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika Hak Bebas Royalti Non-eksklusif atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul, "*Strategi Public Relations pada Instagram Bening's Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness*" yang disusun oleh penulis.
2. Bening's Clinic Mangga Besar memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah Penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial.
3. Bening's Clinic Mangga Besar telah menyediakan data dan atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah Penulis. Dalam hal terjadi kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau informasi maka Bening's Clinic Mangga Besar dalam bentuk apapun tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dimintakan. pertanggungjawaban oleh siapapun termasuk atas materi/isi karya ilmiah penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika. Bening's Clinic Mangga Besar juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud.

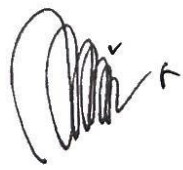
Demikian kesepakatan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 29 Juni 2024

Menyetujui.
Bening's Clinic Mangga Besar

Siti Rosdiana Pakaya S.KM
Public Relations

Penulis,


Diva Putri Syafila

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Diva Putri Syafila
NIM : 44200311
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : Strategi Public Relations Pada Instagram Benings Clinic
Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 16 Agustus 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Nyoman Suardhita, S.I.Kom., M.M.

DEWAN PENGUJI

Penguji I : Maya May Syarah, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Tuty Mutiah, M.I.Kom., M.M.

PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul **“Strategi Public Relations pada Instagram Bening’s Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness”** adalah hasil karya tulis asli Diva Putri Syafila dan bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku dilingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk menggandakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Diva Putri Syafila
Alamat : Jl. Masjid Nurul Falah, Pondok Ranggon, Jakarta Timur
No. HP : 0895-4230-33378
E-mail : syafiladiva@gmail.com

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 44200311
 Nama Lengkap : Diva Putri Syafila
 Dosen Pembimbing : Nyoman Suardhita, S.I.Kom, MM
 Judul Tugas Akhir : Strategi Public Relations pada Instagram Bening's Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness

NO	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing
1	04 April 2024	Bimbingan Judul	
2	17 April 2024	Bimbingan Bab I	
3	30 April 2024	Bimbingan Revisi Bab I dan Bab II	
4	08 Mei 2024	Bimbingan Revisi Bab II dan Bab III	
5	05 Juni 2024	Bimbingan Bab IV	
6	19 Juni 2024	Bimbingan Revisi Bab V	
7	24 Juni 2024	Bimbingan Bab V	
8	29 Juni 2024	Acc Bab I-V dan TTD Acc Sidang	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Tugas Akhir

- Dimulai pada tanggal : 04 April 2024
- Diakhiri pada tanggal : 29 Juni 2024
- Jumlah pertemuan bimbingan : 8 (Delapan)

Disetujui oleh, Dosen Pembimbing


 (Nyoman Suardhita, S.I.Kom, MM)

DAFTAR ISI

Lembar Judul Skripsi	.
Persetujuan dan Pengesahan Skripsi	iii
Pendoman Penggunaan Hak Cipta	v
Lembar Konsultasi	vi
Daftar Isi.....	vii
Kata Pengantar	ix
Abstrak	x
Abstract	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Akademis	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Strategi	10
2.3 Public Relations	14
2.4 Brand Awareness	15
2.5 Media Sosial	17
2.6 Kerangka Berpikir	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3 Unit Analisi Penelitian.....	24
3.4 Definisi Konseptual	25
3.5 Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan data.....	26
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	28
BAB IV PEMBAHASAN	30
4.1 Hasil Penelitain	30

4.2	Pembahasan	42
BAB V PENUTUP		45
5.1	Kesimpulan	45
5.2	Saran	46
DAFTAR PUSTAKA		47
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		52



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas ini dengan baik. (Skripsi pada Program Sarjana) ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul (Skripsi), yang penulis ambil sebagai berikut, **“Strategi Public Relations pada Instagram Bening’s Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness”**.

Tujuan penulisan Skripsi pada Program Sarjana ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan (Sarjana) Universitas Bina Sarana Informatika. Sebagai bahan penulisan diambil berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan (Skripsi) ini tidak akan berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, ijinilah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika.
2. Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Bahasa.
3. Ketua Program Studi Bu Anisti Universitas Bina Sarana Informatika.
4. Bapak Nyoman Sidharta, S.I.Kom selaku Dosen Pembimbing (Skripsi).
5. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika.
6. Ibu Rosdiana Selaku Public Relations Bening’s Clinic Mangga Besar
7. Kedua Orang tuaku yang selalu mendukung dan mendoakanku setiap waktu
8. Pasanganku Reza Alfisnar Defeya yang selalu mendengarkan keluh kesahku sekaligus memberikan support dan menemaniku selama masa pengerjaan skripsi ini berlangsung.
9. Dan teman-temanku yang selalu mendukungku

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisan (Skripsi) ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga (Skripsi) ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 29 Juni 2024
Penulis



Divia Putri Syafila

ABSTRAK

Diva Putri Syafila (44200311), Strategi Public Relations pada Instagram Bening's Clinic Mangga Besar dalam Meningkatkan Brand Awareness.

Peran *Public Relations* sangatlah penting dalam meningkatkan *Brand Awareness* Bening's Clinic Mangga Besar dengan berbagai strategi yang dirancang. Tujuan penelitian ini adalah untuk membahas bagaimana dampak *Strategi Public Relations* terhadap sosial media *Instagram* Bening's Clinic Mangga Besar. Pelaksanaan penelitian ini berlandaskan teori dari Thomas L. Harris, pencetus pertama konsep *Marketing Public Relations* dalam bukunya yang berjudul *The Marketer's Guide to Public Relations* menerangkan bahwa definisi *Marketing Public Relations* (MPR) adalah proses perencanaan dan evaluasi program-program yang bertujuan merangsang penjualan dan memastikan kepuasan konsumen melalui komunikasi yang mengandung informasi yang dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara mendalam dan observasi. Informan kunci yang diwawancarai dalam penelitian ini yaitu *Supervisor PLT* dari Bening's Clinic Mangga Besar, informan kedua yaitu PR dari Bening's Clinic Mangga Besar, dan informan terakhir yaitu Dokter Aestetika Bening's Clinic Mangga Besar. Berdasarkan hasil penelitian ini, Bening's Clinic Mangga Besar sudah melaksanakan *Strategi Public Relations* atau bauran pemasaran menggunakan media sosial *Instagram* sepenuhnya. Saran dari penulis antara lain yaitu untuk konsisten dalam melakukan *Strategi Public Relations* di media sosial *Instagram* melihat dampak yang signifikan di akun resmi milik Bening's Clinic Mangga Besar dengan banyaknya *Influencer* dan *followers Instagram* yang meningkat.

Kata Kunci : Strategi Public Relations, Brand Awareness, Instagram

ABSTRACT

Diva Putri Syafila (44200311), Public Relations Strategy on Instagram Bening's Clinic Mangga Besar in Increasing Brand Awareness.

The role of Public Relations is very important in increasing Brand Awareness of Bening's Clinic Mangga Besar with various designed strategies. The aim of this research is to discuss the impact of the Public Relations Strategy on Bening's Clinic Mangga Besar's Instagram social media. The implementation of this research is based on the theory of Thomas L. Harris, the first originator of the Marketing Public Relations concept in his book entitled *The Marketer's Guide to Public Relations*, explaining that the definition of Marketing Public Relations (MPR) is the process of planning and evaluating programs aimed at stimulating sales and ensuring consumer satisfaction through communication that contains reliable information. This research uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out by means of in-depth interviews and observation. The key informants interviewed in this research were the PLT Supervisor from Bening's Clinic Mangga Besar, the second informant was the PR from Bening's Clinic Mangga Besar, and the final informant was the Aesthetic Doctor from Bening's Clinic Mangga Besar. Based on the results of this research, Bening's Clinic Mangga Besar has implemented a Public Relations Strategy or marketing mix using Instagram social media completely. Suggestions from the author include being consistent in carrying out a Public Relations Strategy on Instagram social media to see a significant impact on the official account of Bening's Clinic Mangga Besar with the increasing number of Influencers and Instagram followers.

Keywords: Public Relations Strategy, Brand Awareness, Instagram

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Data Pengguna Instagram.....	5
Gambar IV. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar IV. 1 Logo Perusahaan	31
Gambar IV. 2 Struktur Perusahaan.....	32
Gambar IV. 3 Instagram Bening's Clinic Mangga Besar.....	39
Gambar IV. 4 Konten-Konten Bening's Clinic Mangga Besar.....	40
Gambar V. 5 Live Streaming Instagram.....	41



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel III. 1 Informan Penelitian	28
Tabel IV. 1 Jadwal Wawancara.....	35



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian.....	51
Lampiran 2 Bukti Hasil Pengecekan Plagiarisme	52
Lampiran 3 Dokumentasi wawancara dengan PR Bening's Mangga Besar	60
Lampiran 4 Dokumentasi dengan Manager/PLT Bening's Mangga Besar.....	60
Lampiran 5 Dokumentasi wawancara dengan Dokter Bening's Mangga Besar	61
Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan Narasumber Bening's Mangga Besar	62
Lampiran 7 Lembar Pernyataan Kebenaran/Keabsahan.....	70

