

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI INSTAGRAM @POINTERBYTELKOM**

**TERHADAP CITRA PERUSAHAAN PT POJOK CELEBES MANDIRI**

**(SURVEI TERHADAP AGEN PT POJOK CELEBES MANDIRI**

**DI WILAYAH DKI JAKARTA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana ilmu komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2023**

***THE INFLUENCE OF INSTAGRAM QUALITY INSTAGRAM @POINTERBYTELKOM***

***ON THE COMPANY IMAGE OF PT POJOK CELEBES MANDIRI***

***(SURVEY ON AGENT OF PT POJOK CELEBES MANDIRI***

***IN THE DKI JAKARTA AREA)***

**THESIS**

*Filed as one of the conditions for obtaining  
bachelor's degree in communication science*



***FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

***SATYA NEGARA UNIVERSITY OF INDONESIA***

**JAKARTA**

**2023**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 14 Februari 2023

Yang Membuat Pernyataan,



Anisa Apriliani Aulia

(190900038)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Anisa Apriliani Aulia  
NIM : 190900038  
JUDUL : Pengaruh Kualitas Infomasi Pada Akun Instagram

@pointerbytelkom Terhadap Citra perusahaan PT Pojok  
Celebes Mandiri  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : *PUBLIC RELATIONS (PR)*

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, 14 Februari 2023

Menyetujui

Pembimbing II

Pembimbing I

(Sandra Olifia, M.Si)

(Bertha Komala Sinambela, M.Si)

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

(Dr. Achmad Boediman Sudarsono M. Ikom)



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Anisa Apriliani Aulia

NIM : 190900038

JUDUL : Pengaruh Kualitas Informasi Pada Akun Instagram  
@pointerbytelkom Terhadap Citra Perusahaan PT Pojok  
Celebes Mandiri

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi

PEMINATAN : PUBLIC RELATIONS (PR)

Jakarta, 14 Februari 2023

Menyetujui,

Ketua Penguji \* Bertha Komala Sinambela, M.Si \*

Anggota Penguji I Dr. Achmad Boediman Sudarsono M. Ikom (.....)

Anggota Penguji II Agus Budiana, M. Ikom

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

( Dr. Achmad Boediman Sudarsono M. Ikom)

Dekan FISIP



( Drs. Sohen Rajagukguk, M.M)



## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Anisa Apriliani Aulia  
NIM : 190900038  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Peminatan : Humas  
Judul : Pengaruh Kualitas Informasi Instagram @pointerbytelkom Terhadap Citra Perusahaan PT Pojok Celebes Mandiri  
Jumlah Halaman : xviii + 114 Halaman + 9 Lampiran  
Bibliografi : 34 Buku, 2 Jurnal

#### ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya komplain yang diberikan agen Pointer. Komplain yang dinyatakan penumpang beragam, salah satunya adalah informasi yang diberikan oleh pegawai perusahaan kurang tepat dan minim informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas informasi pada Instagram terhadap citra perusahaan.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori S-O-R yang dikembangkan oleh Hovland, Janis dan Kelley teori ini berfokus pada penyebab sikap yang berubah tergantung pada kualitas rangsangan yang berkomunikasi dengan organisme ketika seseorang memberikan respon yang terjadi pada sesuatu.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik dengan pendekatan kuantitatif serta metode survey dan sifat penelitian yang bersifat eksplanatif. Penulis menggunakan teknik probability sampling yaitu simple random sampling dengan populasi 2051 member dan 95 sampel, lalu teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner (angket).

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi pada akun Instagram @Pointerbytelkom terhadap citra perusahaan PT Pojok Celebes Mandiri pengaruh sebesar 61.5% sedangkan untuk sisanya 38.5% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa adanya pengaruh yang kuat antara pengaruh kualitas informasi pada akun Instagram @pointerbytelkom terhadap citra perusahaan PT Pojok Celebes Mandiri

**Kata Kunci** : Penggunaan Akun Instagram, Kualitas Informasi, Citra perusahaan

**Pembimbing I** : Bertha Komala Sinambela, M.Si

**Pembimbing II** : Sandra Olifia, M.Si

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**  
**UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA**

*Name* : Anisa Apriliani Aulia  
*NIM* : 190900038  
*Study program* : Communication Studies  
*Interest* : Public Relation  
*Title* : The Effect of Information Quality Instagram  
*@pointerbytelkom*  
*Against the Corporate Image of PT Pojok Celebes Mandiri*  
*Number of pages* : xviii + 114 Pages + 9 Appendices  
*Bibliography* : 34 Books, 2 Journals

**ABSTRACT**

*This research is motivated by the existence of complaints given by Pointer agents. Complaints expressed by passengers varied, one of which was that the information provided by company employees was inaccurate and lacking in information. This study aims to determine the quality of information on Instagram on corporate image.*

*The theory used in this study is the S-O-R theory developed by Hovland, Janis and Kelley. This theory focuses on the causes of changing attitudes depending on the quality of the stimuli that communicate with the organism when a person gives a response that occurs to something.*

*This study uses a positivistic paradigm with a quantitative approach and survey method and the nature of the research is explanatory. The author uses a probability sampling technique, namely simple random sampling with a population of 2051 members and 95 samples, then the data collection technique used is a questionnaire (questionnaire).*

*The results of this study prove that the quality of information on the Instagram account @Pointerbytelkom has an effect on the corporate image of PT Pojok Celebes Mandiri by 61.5% while the remaining 38.5% is influenced by other factors outside of this study.*

*The conclusion from this study is that there is a strong influence between the influence of the quality of information on the @pointerbytelkom Instagram account on the corporate image of PT Pojok Celebes Mandiri*

**Keywords:** *Use of Instagram Accounts, Quality of Information, Corporate Image*

**Supervisor I :** *Bertha Komala Sinambela, M.Sc*

**Advisor II :** *Sandra Olifia, M.Sc*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, serta shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Nabi Muhammad SAW, karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis diberi kesempatan untuk menjalani kuliah hingga dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kualitas Informasi Pada Instagram @pointerbytelkom Terhadap Citra Perusahaan PT Pojok Celebes Mandiri (Survei pada Member Pointer Wilayah DKI Jakarta)**" ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagaimana ketentuan yang telah ditetapkan oleh Universitas Satya Negara Indonesia sebagai syarat kelulusan.

Dalam menyusun skripsi ini, tentu tak lepas dari adanya bimbingan, arahan, petunjuk, serta bantuan dari berbagai pihak. Terimakasih kepada kedua orang tua tercinta, mamah dan bapak, Kakak, serta sahabat tercinta, peneliti yang selalu mendoakan, atas perhatian serta pengertian yang diberikan, dan mendukung peneliti serta memberikan motivasi yang tiada henti.

Untuk itu dengan segala hormat penulis juga mengucapkan banyak terimakasih sebesar-besarnya kepada :



1. Orang tua, Ibu Neni dan Bapak Maman yang sudah mendoakan dan selalu memberi motivasi serta dukungan yang tiada henti kepada penulis.
2. Prof. Ir. Johnner Sitompul, M.Sc., Ph.D selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).
3. Bapak Drs. Solten Rajagukguk, MM., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Satya Negara Indonesia (USNI).
4. Bapak Dr. Achmad Boediman Sudarsono M. Ikom, selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia
5. Ibu Bertha Komala Sinambela, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, nasihat serta semangat kepada penulis.
6. Ibu Sandra Olifia, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, nasihat serta semangat kepada penulis.
7. Iwan Purwo Santoso, S.Sos.,M.M, Ade Septianto dan Adam Renaldi yang selalu sabar menghadapi sikap peneliti, yang setia mendukung, memberikan semangat, dan menemani peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh pihak PT. Pojok Celebes Mandiri, Jakarta Selatan yang sudah mengizinkan perusahaannya untuk dijadikan objek penelitian dan telah bersedia membantu dalam memberikan informasi.
9. Septian Tri wibowo, yang selalu memberikan dukungan dan menemani penelitian dalam menyelesaikan skripsi ini .

10. Sahabat, Ismi Istianah, Diego Peterson S, Cindy Amelia S, David Fernando dan Yuniati selalu membantu Peneliti dalam memberikan arahan serta dukungan satu sama lain dari awal perkuliahan hingga selesai
11. Seluruh teman dekat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Dan seluruh teman-teman FISIP Angkatan 2019.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kekurangan. Adanya kritik dan saran yang membangun akan penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan skripsi ini. Harapannya, skripsi ini akan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 14 Februari 2023



Anisa Apriliani Aulia