

**PERSEPSI *FOLLOWERS* TERHADAP AKUN
INSTAGRAM @infotije DALAM MEMENUHI
KEBUTUHAN INFORMASI PELANGGAN
TRANSJAKARTA**



LIVANA AISYA

1407620011

Skripsi yang Ditulis untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan

PROGRAM STUDI PENDIDIKAN ILMU

PENGETAHUAN SOSIAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2024

ABSTRAK

Livana Aisya, Persepsi Followers terhadap Akun Instagram @infotije dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Transjakarta. Skripsi, Jakarta: Program Studi Pendidikan IPS, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pengguna Transjakarta terhadap akun Instagram @infotije dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi mereka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @infotije efektif dalam meningkatkan pengetahuan pengguna tentang layanan Transjakarta, yang mencakup rute, jadwal, perubahan layanan, dan fasilitas khusus. Penelitian ini juga mengevaluasi pendekatan kebutuhan informasi pengguna, yaitu kebutuhan mutakhir, sehari-hari, mendalam, dan ringkas. Ditemukan bahwa akun @infotije berhasil memenuhi kebutuhan informasi. Akun ini selalu memberikan informasi harian yang spesifik dan cepat yang sangat berguna bagi pengguna, terutama mereka yang baru menggunakan layanan Transjakarta.

Kata kunci: Persepsi, Kebutuhan Informasi, Transjakarta, Instagram



ABSTRACT

Livana Aisyah, Perception of Followers towards the Instagram Account @infotije in Fulfilling Transjakarta Customer Information Needs. Thesis, Jakarta: Social Science Education Study Program, Faculty of Social Sciences, State University of Jakarta, 2024.

This study aims to analyze Transjakarta users' perceptions of the Instagram account @infotije in terms of fulfilling their information needs. The research method used is descriptive research. Data collection techniques include observation, interviews, documentation, and questionnaires. The results indicate that the Instagram account @infotije is effective in enhancing users' knowledge about Transjakarta services, covering routes, schedules, service changes, and special facilities. This study also evaluates the approach to users' information needs, including current, daily, in-depth, and concise needs. It was found that the @infotije account successfully meets these information needs, consistently providing specific and timely daily information that is highly useful for users, especially those new to Transjakarta services.

Keywords: Perception, Information Needs, Transjakarta, Instagram



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial



No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Nova Scorviana H., M.A., M.Si.</u> NIP. 198411132015042001 Ketua		16/07 ²⁴
2.	<u>Shahibah Yuliani, M.Pd</u> NIDN. 0407068403 Sekretaris		16/07 ²⁴
3.	<u>Achmad Nur Hidayah, M.Pd.</u> NIP. 199312222019121001 Penguji Ahli		16/07 ²⁴
4.	<u>Dr. Dian Alfia Purwandari, M.Si</u> NIP. 197808152008012015 Dosen Pembimbing I		17/07 ²⁴
5.	<u>Nandi Kurniawan, S.Pd., M.Si</u> NIP. 198610302023211012 Dosen Pembimbing II		17/07 ²⁴

Tanggal Kelulusan: 10 Juli 2024

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Jakarta

Nama : Livana Aisya

No. Registrasi : 1407620011

Program Studi : Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

Menyatakan bahwa skripsi yang Saya buat dengan judul “Persepsi Followers Terhadap Akun Instagram @infotije dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Transjakarta”

1. Dibuat dan diselesaikan berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain dan bukan terjemahan karya ilmiah orang lain.

Pernyataan ini Saya buat dengan sebenar-benarnya dan Saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan Saya tidak benar.

Jakarta, 16 Juli 2024

Yang membuat pernyataan



Livana Aisya

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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN
Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

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

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini,
saya:

Nama : Livana Aisya
NIM : 1407620011
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Sosial/Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Alamat email : livanaaisya87@gmail.com

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Persepsi Followers Terhadap Akun Instagram @infotije dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Transjakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Juli 2024

Penulis

Livana Aisya

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah : 5)

“Cukuplah Allah sebagai penolong dan sebaik-baiknya pelindung”

(QS. Ali Imran : 173)

“Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain”

(HR. Thabrani)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri sebagai pengingat bahwa hal tersulit apapun jika melibatkan dan percaya kepada Allah swt. pasti ada jalannya. Kemudian, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi dan orang-orang yang selalu mendoakan saya, orang tua saya, guru dan dosen, serta teman-teman saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan karya tulis ini yang berjudul "Persepsi Followers terhadap Akun Instagram @infotije dalam memenuhi Kebutuhan Informasi Pelanggan Transjakarta". Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat dalam mendapat gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Firdaus Wajdi, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta.
2. Prof Desy Safitri, M.Si. selaku Koordinator Program Studi Pendidikan IPS.
3. Dr. Dian Alfia Purwandari, M.Si. selaku selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh sabar dan ikhlas kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Nandi Kurniawan, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan penuh sabar dan ikhlas kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial yang telah memberikan ilmu pengetahuan, dan membimbing peneliti selama masa perkuliahan.
6. Orang tua saya Bapak Naselih dan Ibu Titi Umayanti yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan saya dalam menjalani perkuliahan ini.
7. Seluruh subjek penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi subjek dalam penelitian saya
8. Fitria dan Galuh yang selalu mendengarkan keluh kesah saya selama SMA bahkan saat pengerjaan skripsi ini.
9. Teman dekat saya sejak dulu, Afifah, Alfrida, dan Yunita yang selalu menemani saya dalam hal apapun
10. Teman dekat kuliah saya, Desy Dwi Renita, Sarah Yuliani Azzahra, Lutfiah Raihana Putri, Fatimah Salsabilla, Nabilla Alvira Riyadi, Riki Kusuma

Astuti, dan Firda Vianti yang selalu memberikan bantuan, dukungan, dan hiburan kepada peneliti selama masa perkuliahan ni.

11. Alfitra, Anisa, Isna dan Shabiika selaku teman sekelompok PKM yang sampai saat ini masih terus selalu memberikan bantuan dan dukungannya.
12. Kepada teman seperjuangan P.IPS angkatan 2020, baik kelas A maupun kelas B
13. Kepada Sahla, adik manis yang menjadi *moodbooster* saya
14. Pihak-pihak lain yang terkait baik langsung maupun tak langsung yang telah membantu memberikan dukungan, ide, saran, kritik, dan pendapat untuk membantu peneliti menyelesaikan skripsi ini.
15. Untuk diri saya sendiri, terima kasih sudah kuat dan percaya diri untuk melewati segala rintangan yang ada.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi penyajian maupun isi. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat saya harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

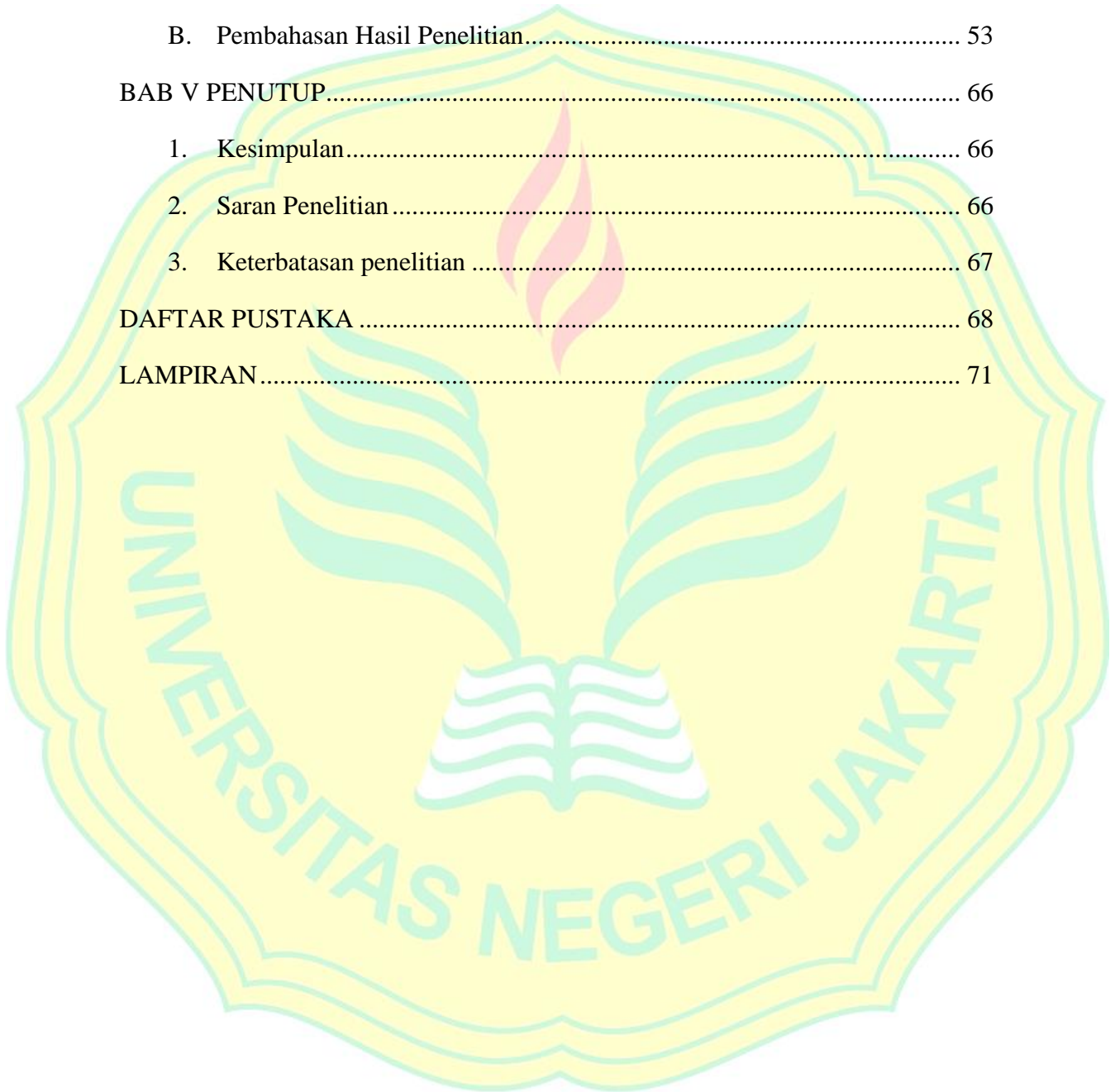
Jakarta, 16 Juni 2024

Livana Aisyah

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pembatasan Masalah	4
C. Perumusan Masalah	4
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Deskripsi Teori	6
1. Persepsi	6
2. Media Sosial Instagram	11
3. Kebutuhan Informasi	15
4. Transjakarta	20
B. Penelitian yang Relevan	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Tujuan Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Metode Penelitian	25
D. Subjek Penelitian	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
A. Deskripsi Data	29
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
BAB V PENUTUP.....	66
1. Kesimpulan.....	66
2. Saran Penelitian	66
3. Keterbatasan penelitian	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian yang Relevan..... 22

Tabel 2 Subjek Penelitian..... 30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Peta Transportasi Umum Jakarta	21
Gambar 2 Lokasi Penelitian.....	29



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kisi-Kisi Angket Terbuka.....	72
Lampiran 2: Pedoman Pokok Angket Terbuka.....	75
Lampiran 3: Hasil Sebaran Angket	80
Lampiran 4: Catatan Lapangan.....	163

