

SKRIPSI

Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus



Disusun Oleh :

Eva Angellia Charista

NRP. 1423017132

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2020

SKRIPSI

Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :

Eva Angellia Charista

NRP. 1423017132

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2020

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya

Nama : Eva Angellia Charista

NRP : 1423017132

Menyatakan bahwa apa yang ditulis dalam skripsi berjudul:

Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 18 Januari 2021

Penulis,



Eva/Angellia Charista
NRP. 1423017132

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

ANALISIS ISI LAYANAN JASA INSTAGRAM @suroboyobus

Oleh:

Eva Angellia Charista

NRP: 1423017132

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan kepada dosen penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom (.....)

NIDN. 0715108903

Pembimbing II: Dr. Nanang Kridinanto, Drs., M.Si.

(.....)

NIDN. 0726126602

Surabaya. 18 Januari 2021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada:

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni., S.Sos., M., SI

Dewan Penguji :

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.sos., M.Si.

NIDN. 063007703

2. Sekretaris : Brigitta Revia S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

3. Anggota : Akhsaniyah, S.sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0702087602

4. Anggota : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.

NIDN. 0726126602

**HALAMAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Eva Angellia Charista

NRP : 1423017132

Menyetujui skripsi / karya ilmiah saya

Judul : **Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library
Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang
Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Januari 2021

Yang menyatakan,



HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala yang terjadi dalam hidup ini tidak lepas dari campur tangan Tuhan Yesus. Perasaan takut gagal, khawatir, sedih, hingga tangis adalah bukti perjuangan penulis dalam meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Skripsi ini merupakan persembahan kecil penulis untuk kedua orangtua, keluarga dan sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan doa.

“For surely there is an end; and thine expectation shall not be cut off”

Proverbs23:18

Surabaya, 18 Januari 2021

Eva Angellia Charista

KATA PENGANTAR

Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, berkat campur tangan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik karena adanya pihak-pihak yang memberikan doa, dukungan dan semangat. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kepada ayah Tjatur Harisantosa dan mama Hestingara Dijah Astutiek, yang selalu mendoakan dan terus mengingatkan untuk tetap mengandalkan Tuhan dalam penyusunan skripsi ini, untuk kedua adikku Gabriel Caras Nugroho dan Triposa yang selalu menemani dan memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk keluarga besar dari ayah dan mama yang selalu mendoakan penulis.
2. Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing I, yang telah sabar membimbing, memberi arahan kepada penulis sejak awal pencarian fenomena, hingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Dr. Nanang Kridinanto, Drs., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II, yang selalu mengingatkan untuk segera menyelesaikan skripsi ini, dan selalu

tegas dalam memberi arahan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.

4. Ibu Yuli Nugraheni, S.sos., M.Si. dan Ibu Akhsaniyah, S.sos., M.Med.Kom. selaku dosen penguji skripsi yang memberikan banyak masukan untuk memperbaiki isi dalam penyusunan skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, karena telah memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis selama menempuh perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
6. Terimakasih untuk Pak Harry Purwoko dan Bu Taruli yang telah memberi dukungan selama penulis menempuh pendidikan.
7. Sahabat penulis, Devril Fluorence, Geby, Cornelia Angela, Maria Fransiska dan Farahdiba Agustin yang selalu memberi doa dan setia mendengar keluh kesah penulis mengenai penulisan skripsi. Terimakasih juga untuk Diana Wulandari, Stefanus Juve dan Grace Agustin yang selalu bersedia membantu penulis. Terimakasih juga untuk Birgitta Violin, Jenny Stephanie dan Fransiska Theresia yang selalu memberi semangat untuk menyelesaikan skripsi.
8. Tim Doa, bu Prapti, mas Dimas, mbak Siska, tante Wulan, dan Angel, yang senantiasa mendoakan dan mengingatkan untuk menyelesaikan tepat waktu.

9. Firdaus Dwinanto, S.I.Kom dan Tabita Magdalena, S.I.Kom, yang telah bersedia membantu penulis sebagai hakim di penelitian ini.
10. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sampaikan satu per satu, yang telah membantu, mendoakan dan memberi semangat hingga selesainya skripsi ini.

Penulis berharap skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi orang yang membacanya.

Surabaya, 18 Januari 2021

Eva Angellia Charista

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN KARYA ILMIAH	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR BAGAN	xv
ABSTRAK	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I. PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Rumusan Masalah	14
I.3 Tujuan Penelitian	14
I.4 Batasan Masalah	14
I.5 Manfaat Penelitian	14
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	16
II.1 Tabel Penelitian Terdahulu	16
II.2 Kerangka Teori	19
II.2.1 Kualitas Layanan Perusahaan/Instansi Jasa	19
II.2.2 Pelanggan	22
II.2.3 Penanganan Keluhan	23

II.2.4 Media Sosial sebagai Wadah Keluhan	24
II.2.5 Instagram	26
II.2.6 Analisis Isi	27
II.3 Nisbah Antar Konsep	30
II.4 Bagan Kerangka Konseptual	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
III.2 Metode	32
III.3 Identifikasi Variabel Penelitiannya	32
III.4 Definisi Konseptual	33
III.5 Definisi Operasional	34
III.6 Populasi dan Sampel	35
III.7 Teknik Pengambilan Sampel	35
III.8 Teknik Pengumpulan Data	36
III.9 Teknik Validitas dan Reliability	36
III.9.1 Validitas	36
III.9.2 Reliability	37
III.10 Unit Analisis Data	38
III.11 Teknik Analisis Data	38
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	40
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	40
IV.1.1 Instagram @suroboyobus	40
IV.1.2 Profil Suroboyoyo Bus.....	43
IV.2 Uji Reliabilitas	44
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	46
IV.3.1 Kemampuan dalam Memberikan Layanan Jasa	47
IV.3.2 Ketanggapan ketika Memberi Jawaban	50

IV.3.3 Perhatian dalam Menyampaikan Pesan	56
IV.3.4 Menunjukkan Eksistensinya	60
BAB V. PENUTUP.....	68
V.1 Kesimpulan	68
V.2 Saran.....	69
V.2.1 Saran Akademis	69
V.2.2 Saran Praktisi	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.1 Data Perkembangan Kendaraan di Surabaya	3
Gambar I.1.2 Layanan jasa Penumpang Disability	7
Gambar I.1.3 Layanan jasa Pembawa Sepeda	7
Gambar I.1.4 Komentar yang dibales	8
G1ambar I.1.5 Komentar yang tidak dibales	8
Gambar I.1.6 Keluhan yang diabaikan oleh Suroboyo Bus	9
Gambar IV.1 Akun Instagram @suroboyobus.....	41
Gambar IV.2 Informasi Suroboyo Bus pada Instagram.....	41
Gambar IV.3 Pertanyaan Pelanggan di Instagram	42
Gambar IV.4 Logo Suroboyo Bus	43
Gambar IV.5 Layanan Jasa terkait Rute	48
Gambar IV.6 Layanan Jasa terkait Pelayanan <i>Helper</i>	49
Gambar IV.7 Pertanyaan yang Direspon	52
Gambar IV.8 Pertanyaan yang Tidak Direspon	53
Gambar IV.9 Keluhan yang Tidak Direspon	54
Gambar IV.10 Layanan Jasa Transjakarta	55
Gambar IV.11 Penyampaian Pesan terkait Mengenalkan.....	57
Gambar IV.12 Penyampaian Pesan terkait <i>Reminding</i>	58
Gambar IV.13 Penyampaian Pesan Pemberian Jawaban.....	59
Gambar IV.14 Menunjukkan Eksistensi malalui Tempat Penukaran Tiket.....	62
Gambar IV.15 Menunjukkan Eksistensi dengan Fasilitas	63
Gambar IV.16 Menunjukkan Eksistensi dengan Halte	64
Gambar IV.17 Menunjukkan Eksistensi dengan Jam Operasional	65
Gambar IV.18 Menunjukkan Eksistensi dengan Menjaga Kenyamanan.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Pembandingan	11
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel III.1 Indikator Kualitas Layanan	34
Tabel IV.1 Hasil Reliabilitas antara <i>intercorder</i> A&B, A&C	44
Tabel IV.2 Kesesuaian Layanan Jasa.....	47
Tabel IV.3 Kesigapan dalam Memberi Jawaban	51
Tabel IV.4 Menyampaikan Pesan	56
Tabel IV.5 Menunjukkan Eksistensi	61

DAFTAR BAGAN

Bagan II.4 Kerangka Konseptual	31
--------------------------------------	----

ABSTRAK

Eva Angellia Charista, NRP. 1423017132 Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus

Penelitian ini berfokus pada layanan jasa yang diberikan melalui media sosial Instagram @suroboyobus. Teori yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: teori Kualitas Layanan Jasa Perusahaan/Instansi, Pelanggan, Penanganan Keluhan, Media Sosial sebagai Wadah Keluhan, Instagram dan Analisis Isi. Teori utama yang digunakan adalah Kualitas Layanan Jasa Perusahaan/Instansi dengan indikator *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, *tangibles*. Objek penelitian yang diambil adalah Layanan Jasa, dengan subjek penelitian yaitu media sosial Instagram @suroboyobus. Selain itu metode yang digunakan adalah analisis isi, sehingga menghasilkan: indikator *reliability* termasuk sudah mampu dan cakap dalam memberikan pelayanan, indikator *responsiveness* termasuk belum mampu dan kurang tanggap, indikator *emphaty* termasuk sudah mampu dalam penyampaian pesan dan informasi terkait operasional dan fasilitas, indikator *tangibles* lebih banyak mengunggah konten dengan isi pesan bertemakan halte dan rute dari Suroboyo Bus untuk menunjukkan keberadaannya.

Kata kunci: Analisis isi, Kuantitatif, Layanan Jasa, Suroboyo Bus, Instagram

ABSTRACT

Eva Angellia Charista, NRP. 1423017132 Analisis Isi Layanan Jasa Instagram @suroboyobus

This study focuses on the services provided through social media Instagram @suroboyobus. The theories used in this study include: the theory of service quality for companies / agencies, customers, complaint handling, social media as a source of complaints, Instagram and content analysis. The main theory used is the quality of services for companies / agencies with indicators of reliability, responsiveness, empathy, tangibles. The object of research taken is services, with the research subject, namely social media Instagram @suroboyobus. In addition, the method used is content analysis, resulting in: indicators of reliability including being able and competent in providing services, indicators of responsiveness including not being able and responsive, indicators of empathy including being able to deliver messages and information related to operations and facilities, tangibles indicator mostly uploads content with messages themed about bus stops and routes from Suroboyo Bus to show its existence.

Keywords: Content analysis, Quantitative, Services, Suroboyo Bus, Instagram