

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PADA USAHA JASA URBAN LAUNDRY PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Prodi Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**TARISA FAHRIA WINDARI
NPM 0619 3060 1588**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
PADA USAHA JASA URBAN LAUNDRY PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

Oleh:


**TARISA FAHRIA WINDARI
NPM 061930601533**


Menyetujui,

Palembang, 15 Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

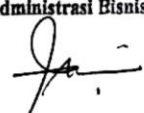

**Yulia Pebrianti, S.E., M.Si.
NIP 19860226201502003**



**Dr. Mariska Lupikawaty, S.E., M.M.
NIP 198103222003122001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Koordinator Program Studi
D-III Administrasi Bisnis**


**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB.
NIP 197602222002121001**


**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**



Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Tarisa Fahria Windari
NIM : 061930601588
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Diploma III Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2022

pernyataan,

Tarisa Fahria Windari
NPM 061930601588

LEMBAR PENGESAHAN



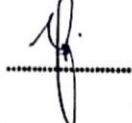
Nama : Tarisa Fahria Windari
NIM : 061930601588
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/D3 Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram
Pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi D3 Administrasi Bisnis
Dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 12 Agustus 2022

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Yulia Pebrianti, S.E.I, M.Si.</u> Ketua Penguji	
2.	<u>Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M</u> Anggota Penguji	
3.	<u>Dr. Neneng Miskivah, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji	
4.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota Penguji	

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Bersemangatlah atas hal-hal yang bermanfaat bagimu. Minta tolonglah pada Allah, jangan engkau lemah” (HR. Muslim)

**“Laporan Akhir yang baik itu bukan yang sempurna tapi yang dikerjakan”
(Penulis)**

Kupersembahkan

untuk:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudara-Saudari ku
Tersayang**
- **Dosen Pembimbing yang
penulis hormati**
- **Dosen-dosen yang penulis
hormati**
- **Teman Seperjuangan 6 NM**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah Subhannahu Wa Ta'ala, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya yang berjudul “Efektivitas Penggunaan Media Sosial Instagram Pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang”.

Saya menyadari Laporan Akhir ini banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, Juli 2022

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Marieska Lupikawaty, S.E.,M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya dan selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Yulia Pebrianti, S.E.I.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Pertama yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama di bangku kuliah.
7. Kedua Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan juga mendoakan sehingga saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini.
8. Teman-teman satu perjuangan kelas 6NM yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Laporan Akhir ini.
9. Pak Hendra Saputra, S.Pd.,M.M. selaku Owner dari Usaha Jasa Urban Laundry Palembang yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data Laporan Akhir ini.

10. Semua Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikan.

Palembang, Juli 2022

Penulis

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas penggunaan media sosial Instagram pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang. Teknik analisis data dengan menggunakan matrik SWOT. Teknik pengumpulan data adalah wawancara, penyebaran kuesioner dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada Owner Urban Laundry Palembang dan penyebaran kuesioner terhadap 30 responden yang merupakan pelanggan dari Urban Laundry Palembang. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa analisis pada diagram SWOT didapatkan nilai pada faktor *strenght* adalah 1,70 dan nilai pada faktor *opportunity* adalah 1,03 jika dilihat dari kuandran pada diagram SWOT nilai tersebut berada pada kuandran 1, kuandran tersebut merupakan kuandran yang bernilai positif, hal ini menunjukkan bahwa Urban Laundry Palembang dalam menggunakan Media Sosial Instagram sudah efektif dilihat dari hasil matriks SWOT. Akan tetapi kelemahan dan ancaman yang ada tetap harus diperhatikan. Owner harus mengarahkan agar karyawan tersebut melakukan promosi melalui Media Sosial Instagram secara optimal.

Kata Kunci : Efektivitas, Instagram, SWOT.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effectiveness of using Instagram social media in the Palembang Urban Laundry Service Business. Technic analyze the data using the SWOT matrix. Data collection techniques are interviews, questionnaires and documentation. Interviews were conducted to the Owner of Urban Laundry Palembang and questionnaires were distributed to 30 respondents who are customers of Urban Laundry Palembang. The results of this study found that the analysis on the SWOT diagram obtained the value of the strength factor was 1.70 and the value of the opportunity factor was 1.03 when viewed from the quadrant on the SWOT diagram the value was in quadrant 1, the quadrant is a positive quadrant, This shows that Urban Laundry Palembang in using Instagram Social Media has been effective as seen from the results of the SWOT matrix. However, existing weaknesses and threats must still be considered. The owner must direct the employee to optimally promote through Instagram Social Media.

Keywords: Effectiveness, Instagram, SWOT.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	6
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	6
1.5.4 Populasi dan Sampel	7
1.5.5 Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17

2.1 Pengertian Efektivitas	17
2.2 Pendekatan yang digunakan dalam Penilaian Efektivitas	17
2.3 Pengertian Pemasaran	19
2.3.1 Tujuan Pemasaran	19
2.3.2 Fungsi Pemasaran	20
2.4 Pengertian Digital Marketing	21
2.5 Marketing Berbasis Media Sosial	21
2.6 Instagram	23
2.6.1 Karakteristik Promosi Menggunakan Media Sosial Instagram	24
2.6.2 Indikator Efektivitas Media Sosial	24
2.7 Penelitian Terdahulu	26
BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN.....	28
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Visi, Misi dan Moto Perusahaan	28
3.2.1 Visi Perusahaan	28
3.2.1 Misi Perusahaan	29
3.3 Logo / Moto Perusahaan	29
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	29
3.4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	29
3.4.2 Pembagian Tugas	30
3.5 Data Perusahaan	31
3.5.1 Daftar Harga	31
3.5.2 Kegiatan Promosi Perusahaan	34
3.6 Profil Responden	36
3.6.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
3.6.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
3.6.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
3.6.4 Daftar Nama Akun Instagram Responden	38
3.6.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Mengenai Akun Urban Laundry Palembang	39
3.6.6 Karakteristik Responden Berdsarkan Aktivitas Urban Laundry	

Palembang	39
3.6.7 Karakteristik Responden Berdsarkan Informasi Promosi Urban	
Laundry Palembang	40
3.6.8 Karakteristek Responden Berdasarkan Layanan dari Uban	
Laundry Palembang	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Pembahasan	42
4.2 Hasil Analisis SWOT	42
4.2.1 Faktor Internal	42
4.2.1.1 Kekuatan (<i>Strength</i>)	42
4.2.1.2 Kelemahan (<i>Weakness</i>)	46
4.2.2 Faktor Eksternal	48
4.2.2.1 Peluang (<i>Opportunity</i>)	48
4.2.2.2 Ancaman (<i>Threat</i>)	51
4.3 Pembahasan	51
4.3.1 Analisis SWOT Faktor Strategi Internal	52
4.3.2 Analisis SWOT Faktor Strategi Eksternal	54
4.4 Matriks SWOT	56
4.5 Matriks <i>Grand Strategy</i>	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Transaksi Pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang dari Januari-Desember 2021	3
Tabel 1.2 Matrik Internal Factor Analysis Summary (IFAS)	10
Tabel 1.3 Matriks Eksternal Faktor Analysis Summary (EFAS)	11
Tabel 1.4 Matriks Analisis SWOT	14
Tabel 2.1 Operasional Variabel	26
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Tugas dan Jabatan Usaha Jasa Urban Laundry	30
Tabel 3.2 Daftar Harga Kiloan	31
Tabel 3.3 Daftar Harga Satuan	31
Tabel 3.4 Daftar Harga Paket Berlangganan	32
Tabel 3.5 Daftar Kerjasama Urban Laundry Palembang	33
Tabel 3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 3.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 3.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
Tabel 3.9 Daftar Nama Akun Instagram Responden	38
Tabel 3.10 Informasi Akun Urban Laundry Palembang	39
Tabel 3.11 Aktivitas Posting Promosi Urban Laundry Palembang	39
Tabel 3.12 Informasi Promosi Urban Laundry Palembang	40
Tabel 3.13 Layanan Promosi Urban Laundry Palembang	41
Tabel 4.1 Matriks IFAS	53
Tabel 4.2 Matriks EFAS	54
Tabel 4.3 Matriks IFAS Dan EFAS	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Hasil Perhitungan IFAS dan EFAS	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran	5
Gambar 1.2 Diagram Analisis SWOT	15
Gambar 3.1 Logo Urban Laundry Palembang	29
Gambar 3.5.2.1 Postingan Feed Instagram	34
Gambar 3.5.2.2 Postingan Story Instagram	35
Gambar 3.5.2.3 Repost Testimoni Pelanggan	35
Gambar 4.1 Unggahan Promosi Urban Laundry	43
Gambar 4.2 Promosi Khusus Pelanggan Mahasiswa	44
Gambar 4.3 Harga Paket Cuci Regular	45
Gambar 4.4 Jadwal Buka dan Tutup Urban Laundry Palembang	48
Gambar 4.5 Tampilan Profil Instagram Urban Laundry Palembang	49
Gambar 4.6 Promosi Khusus Hari Rabu	50
Gambar 4.7 Diagram Matriks SWOT Pada Usaha Jasa Urban Laundry Palembang	61

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 2 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3 Surat Balasan Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 7 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 8 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 9 Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Tabulasi Kuesioner
- Lampiran 12 Dokumentasi
- Lampiran 13 Wawancara
- Lampiran 14 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir