



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGEMBANGAN KREDIBILITAS INFORMASI OLEH PT.
MATAYA CATA KREASI MELALUI PEMANFAATAN
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MATAYAIN UN
UNTUK
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN CALON PELANGGAN**

SKRIPSI

PUTERI SHELIANA S.

203516516227

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM
STUDI ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA

2024



NATIONAL UNIVERSITY

**DEVELOPMENT OF INFORMATION CREDIBILITY BY PT.
MATAYA CATA KREASI THROUGH THE USE OF SOCIAL
MEDIA INSTAGRAM @MATAYAIN TO EARN
PROSPECTIVE CUSTOMER CONFIDENCE**

Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's

PUTERI SHELIANA S.

203516516227

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGEMBANGAN KREDIBILITAS INFORMASI OLEH PT.
MATAYA CATA KREASI MELALUI PEMANFAATAN
MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MATAYAIN UN
MENDAPATKAN KEPERCAYAAN CALON PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.kom)

PUTERI SHELIANA S

203516516227

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM
STUDI ILMU KOMUNIKASI**

JAKARTA JANUARI 2024

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puteri Shelyana S.

NPM : 203516516227

Judul : Pengembangan Kredibilitas Informasi Oleh PT. Mataya
Cata Kreasi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram
@Matayaidn Untuk Mendapatkan Kepercayaan Calon
Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan memaparan hasil saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 30 Januari 2024



Puteri Shelyana S.

PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skrripsi ini diajukan oleh:

Nama : Puteri Shelyana S.
NPM : 203516516227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengembangan Kredibilitas Informasi Oleh PT. Mataya
Cata Kreasi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram
@Matayaidn Untuk Mendapatkan Kepercayaan Calon
Pelanggan
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 28 Februari 2024

Dosen Pembimbing Dekan


Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si


Dr. Etna Ermawati Chotim, M.Si



HALAMAN PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Puteri Shelyana S.

NPM : 203516516227

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengembangan Kredibilitas Informasi Oleh PT. Mataya
Cata Kreasi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram
@Matayaidn Untuk Mendapatkan Kepercayaan Calon
Pelanggan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Andi Achdian, M.Si
Penguji I : Yuyu Sriwartini, S.Sos., M.Si
Penguji II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

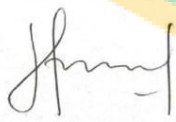
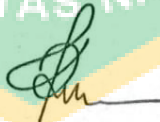

Ditetapkan :

Tanggal



UNIVERSITAS NASIONAL

FORMULIR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI		
Nama	: Puteri Shelyana S.	
NPM	: 203516516227	
Fakultas/Akademik	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	
Program Studi	: Ilmu Komunikasi	
Tanggal Sidang	: 22 Februari 2024	
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA		
PENGEMBANGAN KREDIBILITAS INFORMASI OLEH PT. MATAYA CATA KREASI MELALUI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @MATAYAINDN UNTUK MENDAPATKAN KEPERCAYAAN CALON PELANGGAN		
JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS		
DEVELOPMENT OF INFORMATION CREDIBILITY BY PT. MATAYA CATA KREASI THROUGH THE USE SOCIAL MEDIA INSTAGRAM @MATAYAINDN TO EARN PROSPECTIVE CUSTOMER CONFIDENCE		
TANDA TANGAN DAN TANGGAL		
Pembimbing TGL : 1 Maret 2024	Ka. Prodi TGL : 1 Maret 2024	Mahasiswa TGL : 1 Maret 2024
 Dr. Sri Desti Purwatiningsi, M.Si.	 Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si.	 Puteri Shelyana S.

KATA PENGANTAR

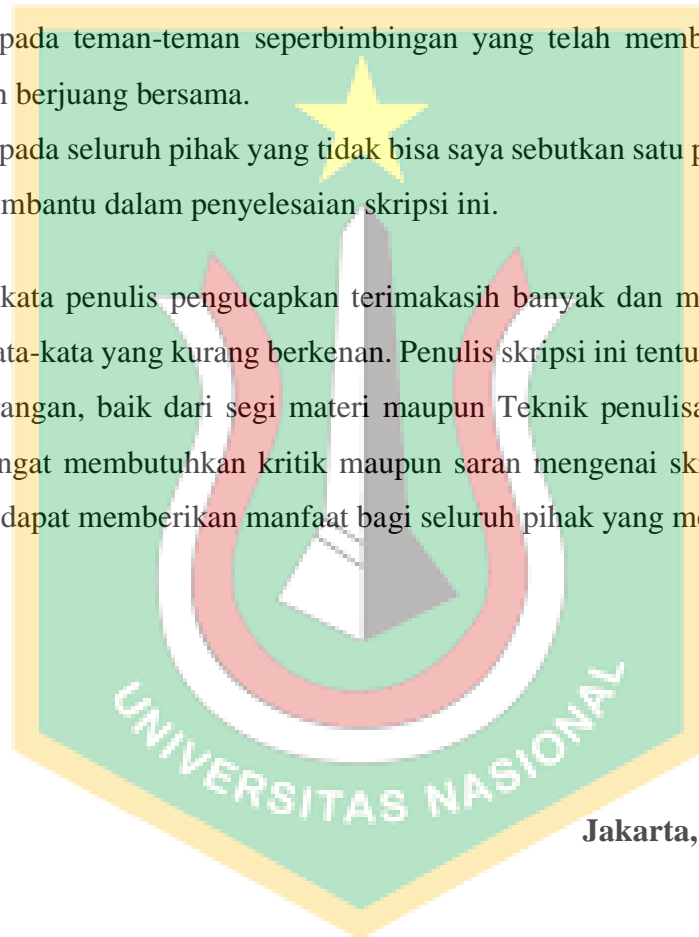
Puji Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Ernawati Chotim, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr.(C) Angga Sulaiman S.I.P., M.A.P selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Djujur Luciana Radjaguguk, S.sos., M.Si., Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini. Saya meminta maaf apabila selama masa penyusunan skripsi banyak merepotkan dan melakukan kesalahan baik yang disengaja maupun tidak.
7. Yayu Sriwartini, S.sos, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu, menolong, dan memberikan arahan kepada saya pada masa perkuliahan.
8. Pihak PT Mataya Cata Kreasi yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan.

9. Kepada Orang tua saya bapak Iman Setiawan dan Ibu Winda Kurniawidi yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral selama penyusunan skripsi berlangsung.
10. Kepada kakak saya Novan Setya Kurniawan yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral selama penyusunan skripsi berlangsung.
11. Kepada Rika Novianti yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama masa penyusunan skripsi berlangsung.
12. Kepada teman-teman seperbimbingan yang telah memberikan dukungan dan berjuang bersama.
13. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih banyak dan meminta maaf jika terdapat kata-kata yang kurang berkenan. Penulis skripsi ini tentunya tidak terlepas dari kekurangan, baik dari segi materi maupun Teknik penulisan. Maka dari itu penulis sangat membutuhkan kritik maupun saran mengenai skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membaca.



Jakarta, 30 Januari 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Puteri Shelyana S.', written in a cursive style.

Puteri Shelyana S.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puteri Shelyana S.
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516227
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneksklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pengembangan Kredibilitas Informasi Oleh PT. Mataya Cata Kreasi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Matayaidn Untuk Mendapatkan Kepercayaan Calon Pelanggan.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengahlimedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 30 januari 2024
Yang menyatakan



(Puteri Shelyana S.)

ABSTRAK

Nama : Puteri Shelyana S.

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Pengembangan Kredibilitas Informasi Oleh PT Mataya Cata Kreasi Melalui Pemanfaatan Media Sosial Instagram @Matayaidn Untuk Mendapatkan Kepercayaan Calon Pelanggan

Pembimbing : Drs. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Pengembangan kredibilitas informasi merupakan suatu proses yang bertujuan meningkatkan rasa kepercayaan dan penilaian publik terhadap informasi yang disampaikan oleh perusahaan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk memahami bagaimana PT. Mataya Cata Kreasi menggunakan media sosial Instagram (@Matayaidn) dalam mengembangkan kredibilitas informasinya dengan fokus pada upaya mendapatkan kepercayaan calon pelanggan. Penelitian ini menggunakan *Teori Computer-Mediated Communication (CMC)* sebagai dasar untuk memahami bagaimana penggunaan media sosial dapat meningkatkan kredibilitas informasi perusahaan, serta faktor-faktor seperti kompetensi, keahlian, dan daya tarik diidentifikasi sebagai pedoman dalam mengarahkan kegiatan pengembangan kredibilitas agar sesuai dan efektif dalam mencapai tujuan perusahaan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai upaya pengembangan kredibilitas informasi perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan kredibilitas informasi oleh PT. Mataya Cata Kreasi sesuai dengan teori CMC dan faktor pengembangan kredibilitas informasi perusahaan. Perusahaan menggunakan media sosial Instagram sebagai perangkat internet untuk menyebarkan informasi mengenai kualitas dan kredibilitasnya. Selain itu, media sosial memungkinkan komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan, bertujuan untuk membangun kepercayaan pelanggan. Dengan demikian, penggunaan media sosial sebagai alat pengembangan kredibilitas informasi terbukti efektif dalam menarik kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

Kata kunci: pengembangan, kredibilitas informasi, media sosial, kepercayaan pelanggan.

ABSTRACT

Name : Puteri Shelyana S.
Study Program : Communication Studies
Title : Development Of Information Credibility By PT. Mataya Cata Kreasi Through The Use Of Social Media Instagram @Matayaidn To Earn Prospective Customer Confidence
Counsellor : Drs. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Information credibility development is a process that aims to improve public confidence and judgment in the information conveyed by the company to the public. The purpose of this study is to determine how PT. Mataya Cata Kreasi utilizes Instagram social media (@Matayaidn) in developing its information credibility with a focus on earning prospective customer confidence. This study uses Computer-Mediated Communication (CMC) Theory as a basis for understanding how the use of social media can increase the credibility of company information, and factors such as competence, expertise, and attractiveness are identified as guidelines in directing credibility development activities to be appropriate and effective in achieving company objectives. The method used in this research is descriptive qualitative method with primary and secondary data sources. Data collection techniques involved interviews, observations, and documentation to obtain in-depth information about the company's information credibility development efforts. The results showed that the development of information credibility by PT. Mataya Cata Kreasi is in accordance with CMC theory and company credibility development factors. The company uses Instagram social media as an internet tool to disseminate information about its quality and credibility. In addition, social media allows two-way communication between companies and customers, aiming to build customer trust. Therefore, the use of social media as a tool to develop information credibility has proven to be effective in attracting customer trust in the company.

Keyword: *development, information credibility, social media, customer trust.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
FORMULIR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Computer Mediated Communication (CMC).....	16
2.3 Landasan Konsep	18
2.3.1 Komunikasi Organisasi.....	18
2.3.2 Public Relations	20
2.3.3 Kredibilitas	24
2.3.4 Pengembangan Kredibilitas Informasi.....	24
2.3.5 Media Baru	28
2.3.6 Pemanfaatan Media Sosial.....	28
2.3.7 Kepercayaan.....	31
2.3.8 Pelanggan.....	33
2.3.9 PT. Mataya Cata Kreasi	33
2.3.10 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III.....	36

METODELOGI PENELITIAN.....	36
3.1 Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Jenis Penelitian	37
3.3 Teknik Penentuan Informan.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Definisi Konseptual	44
3.5 Teknik Keabsahan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	47
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Profil Perusahaan	49
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	50
4.1.2 Profil Informan	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Faktor Pengembangan Kredibilitas Informasi PT. Mataya Cata Kreasi	52
4.2.2 Hambatan Dalam Pengembangan Kredibilitas Informasi PT. Mataya Cata Kreasi Melalui Sosial Media Instagram	77
4.3 Pembahasan	79
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan.....	83
5.2 Saran	84
DAFTAR REFERENSI	86
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Instagram	28
Gambar 4.1 Logo PT. Mataya Cata Kreasi	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Mataya Cata Kreasi	50
Gambar 4.3 Tampilan Portofolio Client PT. Mataya Cata Kreasi	56
Gambar 4.4 Tampilan Konten Tentang AI	56
Gambar 4.5 Tampilan Konten Podcast Opra Mataya PT. Mataya Cata Kreasi....	57
Gambar 4.6 Tampilan Konten Visual dan Font	60
Gambar 4.7 Tampilan Visual Konten PT. Mataya Cata Kreasi.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Surat Tugas.....	91
Lampiran II: Lembar Konsultasi Pembimbing	92
Lampiran III: Surat Kesediaan Pembimbing Skripsi	93
Lampiran IV: Surat Permohonan Penelitian Untuk PT. Mataya Cata Kreasi	94
Lampiran V: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan Kunci, CEO Matthew Y. Rompas.....	96
Lampiran VI: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 1, Eriza Yulianti .	104
Lampiran VII: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 2, Ary Satriya	109
Lampiran VIII: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 3, Rika Novianti	113
Lampiran IX: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 4, Adinda Pratiwi Putri.....	117
Lampiran X: Dokumentasi Foto Wawancara.....	121
Lampiran XI: Daftar Riwayat Hidup	125

