



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @CHEFSTABLEJKT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA RESTORAN
CHEFSTABLE DI HOTEL SOMMERSET SUDIRMAN
JAKARTA**

SKRIPSI

**Nurul Nabila Widyasari
203516516406**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2023/2024**

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN INSTAGRAM @CHEFSTABLEJKT DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PADA RESTORAN
CHEFSTABLE DI HOTEL SOMMERSET SUDIRMAN
JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom)

**Nurul Nabila Widyasari
NPM.203516516406**

**FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2023/2024**

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL

***UTILIZATION OF INSTAGRAM @CHEFSTABLEJKT IN IMPROVING
SERVICE AT CHEFSTABLE RESTAURANT AT SOMMERSET SUDIRMAN
HOTEL JAKARTA***

THESIS

*Submitted as one of the requirements to obtain degree of Bachelor of
Communication Science (S.I.Kom)*

**Nurul Nabila Widyasari
203516516406**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
2023/2024***

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda – tangan dibawah ini

Nama : Nurul Nabila Widyasari
NPM : 203516516406
Judul Skripsi : PEMANFAATAN INSTAGRAM @CHEFSTABLEJKT
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA
RESTORAN CHEFSTABLE DI HOTEL SOMMERSET
SUDIRMAN JAKARTA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli Penulis sendiri, Penulis tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah publikasikan sebelumnya atau di tulis 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian Pernyataan ini Penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2024

Yang Membuat Pernyataan



Nurul Nabila Widyasari



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Nabila Widyasari
NPM : 203516516406
Judul Skripsi : Pemanfaatan Instagram @Chefstablejkt Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Restoran Chefstable Di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta
Disahkan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dosen Pembimbing : Disahkan,
Dekan Fakulal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



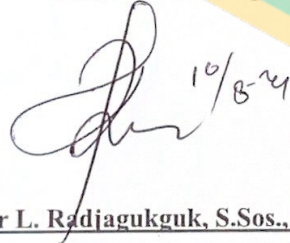
UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nurul Nabila Widyasari
NPM : 203516516406
Judul Skripsi : Pemanfaatan Instagram @Chefstablejkt Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Restoran Chefstable Di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

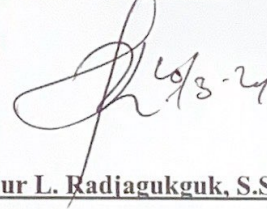
Disetujui,
Jakarta, 8 Agustus 2024

Dosen Pembimbing


10/8-24

Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


10/8-24

Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si.



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

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nurul Nabila Widyasari
NPM : 203516516406
Konsentrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pemanfaatan Instagram @Chefstablejkt Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Restoran Chefstable Di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjan S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji 1 : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Penguji 2 : Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Ditetapkan di : JAKARTA
Pada Tanggal : 29 Agustus 2024

DEWAN PENGUJI

UNIVERSITAS NASIONAL



FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nurul Nabila Widyasari

Nomor Induk Mahasiswa : 203516516406

Jurusan : Public Relations

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PEMANFAATAN INSTAGRAM
@CHEFSTABLEJKT DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PADA RESTORAN CHEFSTABLE
DI HOTEL SOMMERSET SUDIRMAN JAKARTA

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal 22 Agustus 2024 sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 29 Agustus 2024

Ketua Sidang : Nursatyo, S.Sos., M.Si

Penguji I : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Penguji II : Djudjur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur hanya bagi Allah SWT, karena atas nikmat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Skripsi ini, dengan judul “Pemanfaatan Instagram @chefstablejkt dalam Meningkatkan Pelayanan pada Restoran Chefstable di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta”. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan makalah ini, terutama kepada:

1. Dr. Drs. H. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P Dr., selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional dan selaku dosen pembimbing yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu penulis dalam penyusunan proposal seminar skripsi.
6. Nursaty, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Seluruh jajaran *staff* dan dosen Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu kepada peneliti selama penulis berkuliah di Universitas Nasional
8. Keluarga Penulis, dan Alm. Bapak Tri Charmandito Wibowo yang pasti sudah mendukung dan menemani penulis dalam penulisan skripsi ini. Ibu Indah Pertiwi Damayanti yang sudah memberikan dukung moril dan materil

kepada penulis selama ini. Penulisan skripsi ini tentunya merupakan persembahan yang penulis berikan kepada kedua orang tua penulis atas jerih payahnya membesarkan dan memberikan pendidikan yang layak kepada penulis selama ini.

9. Sepupu penulis, nde dan cha – cha yang telah membimbing penulis dan memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Sahabat penulis Ihyani Safitri. Terima kasih atas segala kesenangan, kesedihan, dan kelelahan yang telah kita jalani.
11. Teman dekat penulis Hafidz Irsyad Fiddnillah, Amelia Febrina, Falma Alfia Ananda, Farhan Adlly yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis bisa menuntaskan skripsi penulis.
12. Rekan - Rekan tamteng Zalmi, Surya, Sugab, Anne, Thessa, Danay, Ikram, Ale, Isul, Pandi, yang sudah ikut serta memberikan semangat dan bantuan kepada penulis dalam mengerjakan skripsi penulis hingga tuntas.
13. Jocelyn E Wongkar manager Chef's Table yang telah bersedia menjadi tempat untuk diteliti penulis dan sehingga penulis dapat berjalan sesuai dengan metodologi penelitian yang ada.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, demi kesempatan skripsi ini penulis mengharapkan adanya masukan, baik kritik dan juga saran semoga penulis skripsi ini, senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu – ilmu mengenai topik yang telah penulis bahas bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang kedepannya.

Jakarta, 07 Agustus 2024

Penulis

Nurul Nabila Widyasari

ABSTRAK

Nama : Nurul Nabila Widyasari

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Pemanfaatan Instagram @chefstablejkt dalam meningkatkan Pelayanan pada Restoran ChefsTable di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta

Pembimbing : Djujur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Instagram telah berkembang menjadi salah satu aplikasi terpopuler dengan miliaran pengguna aktif setiap bulannya. Dengan berbagai fitur inovatif yang ditawarkannya, seperti kemampuan untuk mengunggah foto dan video, Instagram telah menjadi platform yang sangat efektif untuk berbagai keperluan, termasuk promosi bisnis. Oleh karenanya banyak perusahaan menggunakan Instagram menjadi acuan di era sekarang ini untuk memasarkan produk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pemanfaatan Instagram @Cheftablejkt dalam Meningkatkan pelayanan pada restoran di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta. Dengan menggunakan model AISAS (Attention, Interest, Search, Action dan Share) sebagai pisau analisisnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan datanya. Hasil yang ditemukan pada penelitian ini ialah menjelaskan bahwa, dengan Instagram, Chef's Table mampu menjangkau audiens yang lebih luas. Berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan memperoleh umpan balik yang berguna untuk perbaikan layanan.

Kata Kunci: *Pemanfaatan, Instagram, Chef's Table*

ABSTRACT

Name : Nurul Nabila Widyasari

Study Program : Communication Science

*Title : Utilization of Instagram @Chefstablejkt in improving Service at
Chefstable Restaurant at Sommerset Sudirman Hotel Jakarta*

Mentor : Djujur L. Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Instagram has grown into one of the most popular applications with billions of active users every month. With the various innovative features it offers, such as the ability to upload photos and videos, Instagram has become a very effective platform for various purposes, including business promotion. Therefore, many companies use Instagram as a reference in today's era to market their products. This study aims to find out how the Utilization of Instagram @Chefstablejkt in Improving Service at the Restaurant at the Sommerset Sudirman Hotel Jakarta. By using the AISAS model (Attention, Interest, Search, Action and Share) as its analytical tool. This study uses a qualitative approach using interview methods, observation, and documentation as data collection techniques. The results found in this study explain that, with Instagram, Chef's Table is able to reach a wider audience. Interact directly with customers, and obtain useful feedback for service improvement.

Keyword : Utilization, Instagram, Chef's Table



DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN SAMPUL	ii
HALAMAN SAMPUL BAHASA INGGRIS	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	vi
FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUI PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Peneliti Terdahulu	10
2.1.1 Research GAP	12
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 AISAS (Attention, Interest, Search, Action dan Share)	14
2.3 Landasan Konsep	18
2.3.1 Pemanfaatan	18
2.3.2 Tujuan Pemanfaatan	21
2.3.3 Instagram	23
2.3.4 Fitur – Fitur Instagram	24
2.3.5 Pelayanan	28

2.3.6 Faktor – Faktor yang mempengaruhi kualitas Pelayanan	29
2.4 Kerangka Berpikir	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1 Paradigma Penelitian	34
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	35
3.3 Penentuan Informan	36
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	39
3.4.1 Subjek Penelitian	39
3.4.2 Objek Penelitian	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.7 Teknik Keabsahan Data	44
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	47
4.1.1 Sejarah Restoran Cheftable	47
4.1.2 Visi dan Misi Restoran Cheftable	48
4.1.3 Profile Restoran Cheftable	49
4.2 Analisis Pemanfaatan Instagram @cheftable Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada Restoran Cheftable di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta.....	49
4.3 Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN- LAMPIRAN	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data pengguna Instagram.....	2
Gambar 1.2 Insight Instagram Chefstablejkt	5
Gambar 1.3 Instagram Chef Table's	6
Gambar 1.4 Akun Instagram Chef Table's	5
Gambar 1.5 Salah satu <i>comment</i> pelanggan.....	6
Gambar 2.1 Logo Instagram	24
Gambar 4.1 Cheftable Restoran	48
Gambar 4.2 Logo Cheftable.....	49
Gambar 4.3 Komentar di postingan	53
Gambar 4.4 Venue outdoor Chef's Table.....	55
Gambar 4.5 Iklan pada Instagram Chef's Table	56
Gambar 4.6 Testimoni pelanggan	59
Gambar 4.7 Hastag yang digunakan Chef's Table.....	63
Gambar 4.8 Foto informasi pelayanan.....	64



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.2 Kerangka Berpikir.....	33
Tabel 3.1 Penentuan Informan	39
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <u>DRAFT PERTANYAAN WAWANCARA</u>	93
Lampiran 2: <u>DOKUMENTASI PADA SAAT WAWANCARA</u>	104
Lampiran 3: <u>LEMBAR PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI</u>	105
Lampiran 4: <u>LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI</u>	106
Lampiran 5: <u>LEMBAR CEK PLAGIARISM SKRIPSI</u>	107
Lampiran 6: <u>SURAT KETERANGAN PENDAMPING IJAZAH</u>	108
Lampiran 7: <u>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</u>	109

