



UNIVERSITAS NASIONAL

**PEMANFAATAN AKUN INSTAGRAM @JAMKRINDOSYARIAH MILIK
PT. JAMKRINDO SYARIAH DALAM MEMBANGUN CITRA POSITIF
PRODUK LAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana

Nadia Alfira

213516516147

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE UTILIZATION OF THE @JAMKRINDOSYARIAH INSTAGRAM
ACCOUNT OWNED BY PT. JAMKRINDO SYARIAH IN BUILDING A
POSITIVE IMAGE OF SERVICE PRODUCTS**

THESIS

Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor Degree

Nadia Alfira

213516516147

COMMUNICATIONS SCIENCE

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

JAKARTA

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	: Nadia Alfira
NPM	: 213516516147
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Konsentrasi	: Public Relations
Judul Skripsi	: Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Milik PT. Jamkrindo Syariah dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan
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, 03 Maret 2025

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dela Anjelawati, S.I.Kom, MA.

Dr. Erna Emawati Chotim., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nadia Alfira
NPM : 213516516255
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Milik PT. Jamkrindo Syariah dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana 22 Februari 2025 pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

1. Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjagukguk., S.Sos., M.Si.
2. Pembimbing : Dela Anjelawati S.I.Kom., M.A.
3. Penguji I : Drs. Adi Prakosa. M. Si.
4. Penguji II : Dela Anjelawati S.I.Kom., M.A.

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal: 22 Februari 2025



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4

PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Nadia Alfira
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516516147
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsetrasi : Ilmu Komunikasi/Public Relations
Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah
Milik PT. Jamkrindo Syariah dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 22 Februari 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 03 Maret 2025

Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si

Penguji I : Drs. Adi Prakosa. M. Si.

Penguji II : Dela Anjelawati S.I.Kom., M.A.

Keterangan:

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



Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Nadia Alfira
NPM : 213516516147
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Konsetrasi : Ilmu Komunikasi & Public Relations

Tanggal Sidang : 22 Februari 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Milik PT. Jamkrindo Syariah dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

The Utilization Of The @Jamkrindosyariah Instagram Account Owned By PT. Jamkrindo Syariah In Building A Positive Image Of Service

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 03 Maret 2025	TGL : 03 Maret 2025	TGL : 03 Maret 2025
 Dela Anjelawati S.I.Kom., M.A.	 Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.	 Nadia Alfira

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda-tangan dibawah ini :

Nama : Nadia Alfira

NPM : 213516516147

Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Milik PT.
Jamkrindo Syariah Dalam Membangun Citra Positif Produk
Layanan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah 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, 6 Februari 2025

Yang membuat pernyataan



Nadia Alfira

UNIVERSITAS NASIONAL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan berkat dan Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga dapat diselesaikannya skripsi ini dengan baik dan pada waktunya. Melalui kesempatan ini, penulis dengan penuh rasa syukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan Syariah”. Penulisan skripsi ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama mengerjakan skripsi ini. Begitu banyak pihak yang memiliki kontribusi besar yang membuat penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Maka dari itu, kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam keberhasilan penulis menyelesaikan skripsi ini, maka penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Bapak Angga Sulaiman, S.IP, M.AP. selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. Selaku Ketu Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, M.Si. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga saat ini.
8. Ibu Dela Anjelawati, S.I.Kom, MA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
9. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi yang sebelumnya penulis tidak ketahui.
10. Untuk ungkapan terima kasih sebesar - besarnya, skripsi ini penulis

persembahkan kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Amirrudin, Ibu Siti Hayatul A, yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, dukungan material dan moral, yang selalu mendoakan perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini selesai tepat pada waktunya. Terima kasih selalu berjuang untuk hidup saya.

11. Adik penulis, Muhammad Farhan yang selalu memberikan penulis semangat dan dukungan.
12. Kepada Ollayna Suwasti, Amelia Azra P, Febby Febriyanti, Dania Alfiona, yang selalu mendengarkan keluh kesah selama menjalankan skripsi ini dan memberikan dukungan serta doa sampai skripsi ini selesai.
13. Kepada teman seperjuangan penulis yaitu Astried Nevieyana yang selalu menemani, memberi semangat, dan membantu dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi ini.
14. Kepada diri saya sendiri yang tidak menyerah dan tetap bertahan serta bekerja keras selama menjalankan skripsi ini. Terima kasih Nadia, kamu sudah cukup hebat sampai detik ini, semoga ini menjadi awal keberuntungan yang akan selalu menghampirimu dan mari rayakan apapun dihidupmu.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, baik langsung maupun tidak langsung yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk diri penulis dan orang lain yang membacanya.

Jakarta, 7 Februari 2025

Nadia Alfira

ABSTRAK

Nama : Nadia Alfira
Prograrm Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pemanfaatan Akun Instagram @jamkrindosyariah Milik PT. Jamkrindo Syariah Dalam Membangun Citra Positif Produk Layanan

Dosen Pembimbing : Dela Anjelawati, S.I.Kom,

Di era digital saat ini, media sosial menjadi salah satu platform utama bagi individu untuk mengakses informasi dan edukasi di berbagai bidang, termasuk penjaminan syariah. Instagram merupakan salah satu platform media sosial terpopuler memiliki jangkauan yang luas dan mampu menarik perhatian khalayak dari berbagai kalangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan akun Instagram @jamkrindosyariah dalam membangun citra positif produk layanan syariah. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, penelitian ini mengeksplorasi strategi komunikasi digital yang diterapkan serta efektivitas konten dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan syariah. Data dikumpulkan melalui observasi aktivitas akun Instagram dan wawancara dengan pengelola akun serta pengikut akun Instagram @jamkrindosyariah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan konten edukatif dan interaktif, hal ini membangun citra positif mengenai produk layanan syariah yang dimiliki oleh PT. jamkrindo Syariah. Kesimpulannya, pemanfaatan media sosial secara optimal berperan penting dalam membangun citra positif produk layanan syariah dan kepercayaan terhadap produk layanan syariah.

Kata kunci: Instagram, citra positif, layanan syariah, media sosial

ABSTRACT

Name : Nadia Alfira
Study Program : Communication Science
Title : The Utilization of the @jamkrindosyariah Instagram Account
Owned By PT. Jamkrindo Syariah In Building A Positive Image
Of Service Products

Advisor : Dela Anjelawati, S.I.Kom

In today's digital era, social media has become one of the primary platforms for individuals to access information and education across various fields, including sharia guarantee services. Instagram, as one of the most popular social media platforms, has a broad reach and effectively captures the attention of diverse audiences. This study aims to analyze the utilization of the Instagram account @jamkrindosyariah in building a positive brand image for sharia-based financial services. Using a qualitative research method with a descriptive approach, this study explores the digital communication strategies employed and the effectiveness of the content in enhancing public understanding and trust in sharia services. Data was collected through observations of the Instagram account's activities and interviews with account managers and followers of @jamkrindosyariah. The findings indicate that the use of educational and interactive content plays a significant role in shaping a positive perception of PT. Jamkrindo Syariah's financial services. In conclusion, the optimal use of social media plays a crucial role in building a positive brand image and fostering public trust in sharia-based financial services.

Keywords: *Instagram, positive image, sharia services, social media.*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kerangka Teori	20
2.3 Kerangka Konsep.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	42
3.1 Paradigma Penelitian.....	42
3.2 Pendekatan Penelitian	43
3.3 Metode Penelitian.....	44
3.4 Penentuan Informan	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Teknik Keabsahan Data	47
3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
3.8 Subjek dan Objek Penelitian	49
3.9 Tempat dan Waktu Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Sejarah Singkat PT. Jamkrindo Syariah.....	51
4.2 Hasil dan Analisis Data.....	64

4.3	Pembahasan	124
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		129
5.1	Kesimpulan	129
5.2	Saran	131
DAFTAR PUSTAKA		132



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Penggunaan Media Sosial di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Profil Instagram PT. Jamkrindo Syariah.....	4
Gambar 1.3 Hasil Survei SNLIK 2024.....	5
Gambar 1.4 Postingan Instagram PT. Jamkrindo Syariah	6
Gambar 4.1 Logo PT. Jamkrindo Syariah	59
Gambar 4.2 AKHLAK (Budaya Perusahaan PT. Jamkrindo Syariah)	61
Gambar 4.3 Ilustrasi Gedung PT. Jamkrindo Syariah	62
Gambar 4.4 Gedung PT. Jamkrindo Syariah	62
Gambar 4.5 Struktur Organisasi PT. Jamkrindo Syariah.....	63
Gambar 4.6 Akun Instagram @jamkrindosyariah milik PT	64
Gambar 4.7 Feeds Instagram PT. jamkrindo Syariah	72
Gambar 4.9 Contoh Hubungan PT. Jamkrindo Syariah Dengan Mitra di Akun Instagram @jamkrindosyariah	76
Gambar 4.10 Contoh Penerapan Strategi Pada Konten di Akun Instagram @jamkrindosyariah.....	80
Gambar 4.11 Konten Islami hari Jum'at di Akun Instagram @jamkrindosyariah.....	84
Gambar 4.12 Konten mengenai Produk Layanan Syariah di Akun Instagram @jamkrindosyariah.....	85
Gambar 4.13 Konten Terkait Perusahaan (Penjaminan Syariah) di Akun Instagram @jamkrindosyariah.....	86
Gambar 4.14 Konten Terkait Perusahaan di Akun Instagram @jamkrindosyariah konsistensi logo lembaga terpercaya OJK.....	90
Gambar 4.15 Konten Produk Layanan Syariah di Akun Instagram @jamkrindosyariah konsistensi logo lembaga terpercaya OJK.....	91
Gambar 4.16 Konten Terkait Keuangan Syariah di Akun Instagram @jamkrindosyariah konsistensi logo lembaga terpercaya OJK.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 4.1 Profil Key Informan.....	65
Tabel 4.2 Profil Informan.....	66

