

**PERAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* NAGITA TRANSPORT OFFICIAL
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT RATE* NAGITA TRANSPORT**

LAPORAN KERJA PRAKTIK



Disusun Oleh:
Heni Cahyani
NRP. 1423019079

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA
MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2023**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**PERAN *SOCIAL MEDIA MARKETING* NAGITA TRANSPORT OFFICIAL
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT RATE* NAGITA TRANSPORT**

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



Disusun Oleh:
Heni Cahyani
NRP. 1423019079

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA
MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2023**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini Saya:

Nama : Heni Cahyani

NRP : 1423019079

Menyatakan bahwa apa yang saya tuliskan dalam Laporan Kerja Praktik berjudul:

*PERAN SOCIAL MEDIA MARKETING NAGITATRANSPORTOFFICIAL
DALAM MENINGKATKAN ENGAGEMENT RATE NAGITA TRANSPORT.*

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

Surakarta, 12 Juni 2023



Heni Cahyani

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Heni Cahyani

NRP : 1423019079

Judul : PERAN *SOCIAL MEDIA* MARKETING NAGITATRANSPORTOFFICIAL
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT RATE* NAGITA TRANSPORT.

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (digital Library PerpustakaanUKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Surakarta, 12 Juni 2023



Heni Cahyani

NRP.1423019079

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN *SOCIAL MEDIA* MARKETING NAGITA TRANSPORT OFFICIAL
DALAM MENINGKATKAN *ENGAGEMENT RATE* NAGITA TRANSPORT**

Oleh:

Heni Cahyani

NRP: 1423019079

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



AKHSANIYAH, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0702087602

TANGGAL : 12 JUNI 2023

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

HENI CAHYANI NRP : 1423019079

TELAH DISETUJI PADA TANGGAL 12 JUNI 2023 DAN DINYATAKAN
LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Dr. FINSSENSIUS YULT PURNAMA S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

MENGETAHUI

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



BRIGITA REVIA SANDY FISTA S.I.Kom., M.Med.Kom.
NIDN. 0715108903

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat penyertaan-Nya, penulis dapat melaksanakan kegiatan kerja praktik di PT. Nagita Trans Utama. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dari banyak pihak dalam proses pencarian tempat magang, masa kerja praktik, hingga proses penyusunan laporan berikut ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih belum sempurna, namun semoga laporan ini dapat tetap memberi manfaat bagi pembaca. Sebagai salah satu langkah yang harus ditempuh sebelum mencapai gelar S1, berikut laporan kerja praktik ini penulis persembahkan.

Surabaya, 12 Juni 2023

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Heni Cahyani', written in a cursive style.

Heni Cahyani

1423019079

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas bimbingan dan berkatNya, penulis bisa menyelesaikan proses magang hingga penyusunan laporan ini, sebagai salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi, juga sebagai proses belajar bagi penulis.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa seluruh proses kerja praktik atau magang hingga penyusunan laporan kerja praktik ini tidak terlepas dari doa, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka, melalui tulisan ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua kami, terima kasih atas segala bimbingan dan perhatian kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktik ini dengan tepat waktu. Dengan terselesaikannya laporan ini, penulis berharap dapat membanggakan orangtua.
2. Akhsaniyah S.Sos., M.Med.Kom. selaku dosen pembimbing penulis yang selalu siap memberi saran dan solusi kepada penulis selama proses bimbingan sampai laporan ini disusun.
3. Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M. Med. Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya, terima kasih atas perhatian, motivasi dan pengarahan yang

diberikan selama penulis menimba ilmu di FIKOM WM selama dua semester ini.

4. PT. Nagita Trans Utama karena telah mengizinkan saya untuk bisa mendapatkan ilmu dan pengalaman selama melaksanakan kerja praktik di perusahaan tersebut.
5. Seluruh sahabat, teman dan rekan-rekan penulis lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Penulis mengucapkan terima kasih untuk dukungan, motivasi, kritik dan saran yang telah diberikan.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DALAM	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang Masalah	1
I.2 Bidang Kerja Praktik	5
I.3 Tujuan Kerja Praktik	5
Tujuan Umum.....	5
Tujuan Khusus.....	6
I.4 Manfaat Kerja Praktik	6
Teoritis.....	6
Praktis	7
I.5 Tinjauan Pustaka.....	7
Social Media Marketing.....	7
Social Media Enggament dalam Bisnis	8
Engagament Rate Instagram dan Tiktok.....	10
Peran dan Fungsi Social Media Marketing.....	12

BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	15
II.1 Profil Perusahaan.....	15
II.1.1. Gambaran Umum Nagita Transport.....	15
II.1.2. Sejarah Nagita Transport.....	15
II.1.3. Visi dan Misi Nagita Transport.....	16
II.1.4. Identitas Perusahaan.....	16
II.1.5. Struktur Organisasi Nagita Transport	17
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kerja Praktik	19
II.3 Hasil dan Temuan.....	29
II.3.1. Melakukan Riset.....	30
II.3.2. Content Planning.....	32
II.3.3. Proses Engaging Instagram.....	35
II.3.4. Membuat Laporan	36
II.3.5. Nagita Transport di Instagram	37
BAB III PEMBAHASAN	40
III.1 Proses Social Media Engagement	41
III.2 Peran Social Media Marketing Pada Nagita Transport	43
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	47
IV.1 Kesimpulan.....	47
IV.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	50

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Kegiatan Kerja Praktik	20
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Penilaian.....	51
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pertumbuhan Tiktok	11
Gambar 2. 2 Logo Nagita Transport.....	17
Gambar 2. 3 Contoh Caption Sosmed	34
Gambar 2. 4 Contoh Content Planning.....	34
Gambar 2. 5 Capain Insight.....	37
Gambar 2. 6 Akun Sosmed	40

ABSTRAK

Heni Cahyani. NRP 1423019079. Peran social media marketing nagitatransportofficial dalam meningkatkan enggament rate Nagita Transport.

Social media marketing merupakan bagian dari proses marketing yang bergerak di sosial media. Seorang sosial media marketing dapat membantu memasarkan suatu produk atau jasa yang dimiliki oleh sebuah perusahaan kepada pelanggan, dengan memanfaatkan media kreatif didalamnya. Seorang social media marketing dapat melakukan analisa secara digital pekerjaan mereka melalui ukuran insight dan paparan konten media yang mereka sajikan melalui media sosial. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah peran dari seorang social media marketing dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan enggament rate. Peneliti menggunakan subjek perusahaan Nagita Transport sebagai tempat melakukan penelitian dengan berperan sebagai social media marketing di perusahaan tersebut. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa social media marketing terbukti mampu meningkatkan enggament rate perusahaan dengan berbagai konten media yang disajikan kepada pengikut akun sosial media tersebut.

Kata Kunci : Social Media Marketing, Nagita Transport

ABSTRACT

Heni Cahyani. NRP 1423019079. The role of official social media marketing for Nagita Transport in increasing Nagita Transport's engagement rate.

Social media marketing is part of the marketing process that operates on social media. A social media marketer can help market a product or service owned by a company to customers, by utilizing creative media in it. A social media marketer can digitally analyze their work through measuring insight and exposure to the media content they present via social media. This research aims to find out whether the role of a social media marketer can help companies increase engagement rates. Researchers used the subject company Nagita Transport as a place to conduct research by acting as a social media marketer in the company. The results of the research show that social media marketing is proven to be able to increase the company's engagement rate with various media content presented to followers of the social media account.

Key Words: Social Media Marketing, Nagita Transport