



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

STRATEGI *DOCUMENTARY STORYTELLING*
POCARI SWEAT DALAM MEMBANGUN *SOCIAL*
CUSTOMER ENGAGEMENT: STUDI KASUS
BORN TO SWEAT DI MEDIA SOSIAL

SKRIPSI



Diajukan guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Cindy Claudia

14140110244

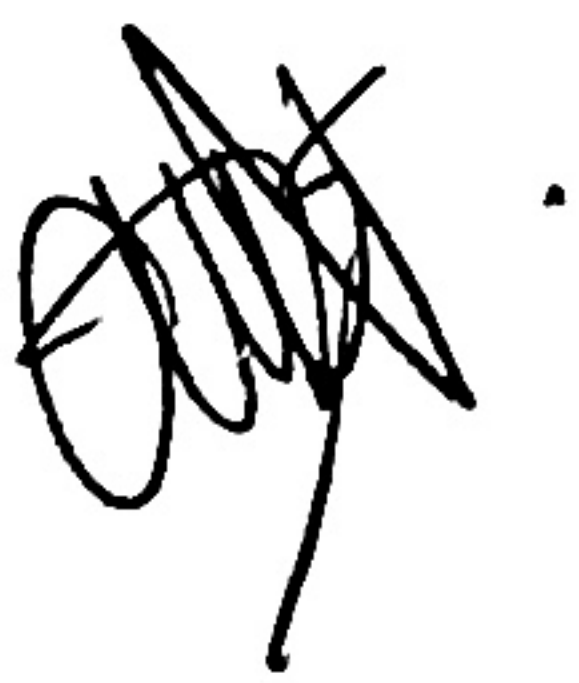
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
KONSENTRASI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2018

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah karya ilmiah saya sendiri, bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain atau lembaga lain, dan semua karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam skripsi ini telah disebutkan sumber kutipannya serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah Skripsi yang telah saya tempuh.

Tangerang, 12 Juli 2018



(Cindy Claudia)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

“Strategi *Documentary Storytelling* Pocari Sweat dalam Membangun *Social Customer Engagement*: Studi Kasus Born to Sweat di Media Sosial”

oleh

Cindy Claudia

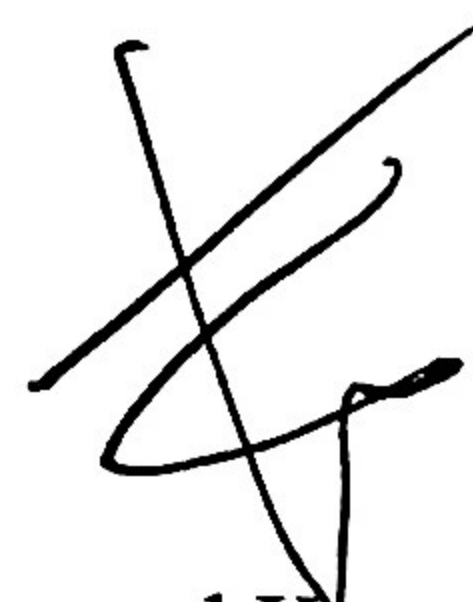
telah diujikan pada hari Kamis, 26 Juli 2018, pukul 13.00 s.d. 14.30 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Helga Liliani Cakra Dewi, M.Comm

Penguji Ahli



Dr. Mochammad Kresna N., S.Sos., M.Si.

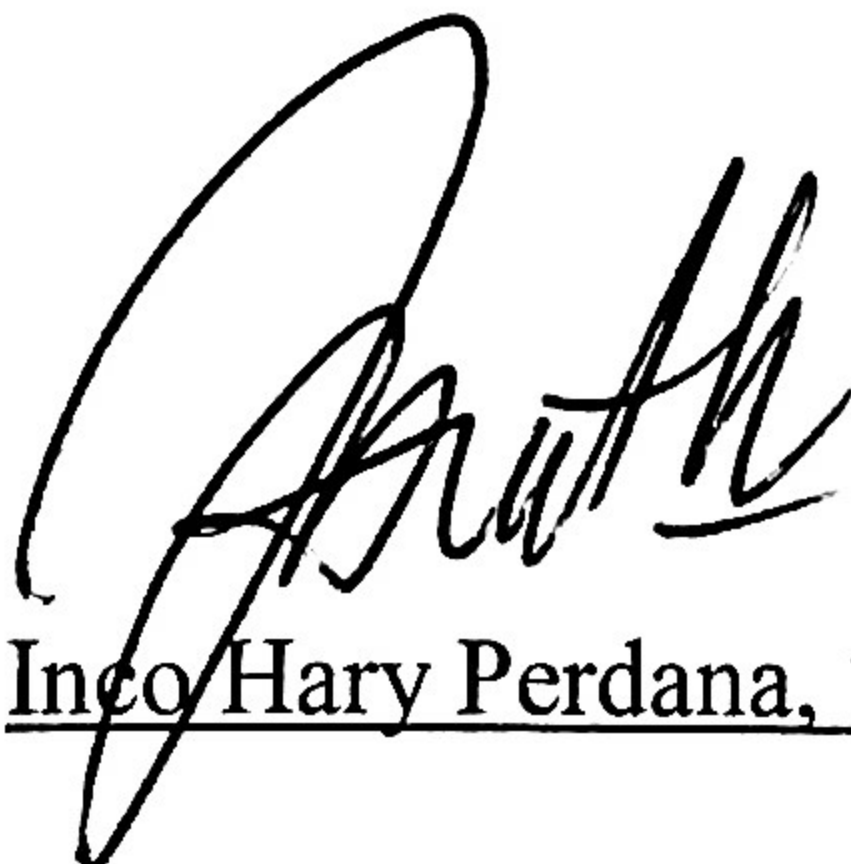
Dosen Pembimbing



Hanif Suranto, M.Si.

Disahkan oleh

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kebaikan serta rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi *Documentary Storytelling* Pocari Sweat dalam Membangun *Social Customer Engagement*: Studi Kasus Born to Sweat di Media Sosial”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat kelulusan Program Strata 1, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa proses penelitian serta penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan nasihat dari banyak pihak, baik berupa dukungan moral maupun bahan-bahan literatur yang dapat dijadikan pembelajaran dan referensi bagi penulis. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Hanif Suranto, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Mata Kuliah Skripsi yang telah menuntun penulis dalam menyusun skripsi dengan antusias sehingga penulis dapat membuat karya ilmiah yang dapat dibanggakan.
2. Inco Hary Perdana, S.I.Kom., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara, yang memberi inspirasi bagi penulis untuk menjadi mahasiswa berprestasi.
3. Dwi Herwin dan Rinaldy Akbar selaku tim Pocari Sweat Sport Science yang telah bersedia membantu penulis untuk menjadi partisipan di dalam penelitian ini.
4. Segenap dosen dan staff Universitas Multimedia Nusantara yang telah membantu penulis secara teknis dalam pelaksanaan dan pelengkapan penyusunan skripsi.
5. Ayah, Ibu, dan Adik tercinta yang senantiasa mendukung penulis baik secara moral maupun spiritual.
6. Teman-teman seperjuangan yaitu Eklesia Mutiara, Dian Puspitasari, Zenia Anggraeni, Cornelia Sari, dan Natasha Dova yang selalu memberikan semangat serta hiburan kepada penulis di kala sedih.

7. Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis, yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Dengan berakhirnya proses penulisan skripsi, penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat, baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 12 Juli 2018

Penulis



STRATEGI *DOCUMENTARY STORYTELLING* POCARI SWEAT DALAM MEMBANGUN *SOCIAL CUSTOMER ENGAGEMENT*: STUDI KASUS BORN TO SWEAT DI MEDIA SOSIAL

ABSTRAK

Oleh: Cindy Claudia

Pada tahun 2017, Pocari Sweat meluncurkan sebuah produk *documentary storytelling* di media sosial yang berjudul Born to Sweat. Pocari Sweat merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang mengimplementasikan teknik *documentary storytelling* sebagai strategi konten di media sosial. Mengingat banyaknya manfaat serta kelebihan yang ditawarkan teknik *documentary storytelling*, khususnya dalam meraih *social customer engagement*, penulis merasa bahwa topik ini penting untuk dijadikan sebagai bahan penelitian.

Tujuan dari penelitian ini antara lain adalah untuk mengetahui bagaimana proses pembuatan *documentary storytelling* Born to Sweat di media sosial berdasarkan konsep *creative nonfiction* menurut Bernard (2011). Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui sejauh mana *social customer engagement* yang dibangun melalui *sport documentary* Born to Sweat berdasarkan konsep *hierarchy of engagement process* menurut Evans & Cothrel (2014).

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode penelitian studi kasus menurut Yin (2018). Teknik pengumpulan data dilakukan penulis melalui beberapa sumber yaitu wawancara mendalam, dokumentasi, serta observasi langsung. Lalu, penulis melakukan teknik analisis data dengan menggunakan *pattern matching* untuk melihat suatu kontras maupun keselarasan antara hasil penelitian dengan konsep-konsep yang penulis gunakan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Born to Sweat telah mengimplementasikan tahapan *creative nonfiction* Bernard (2011) dalam hal pemilihan karakter, pemilihan objektif, penyusunan ketegangan, serta dalam proses *engagement* dengan khalayaknya. Selain itu, penulis juga menemukan bahwa terdapat peningkatan jumlah *likes* serta *comments* yang signifikan di Instagram sejak episode pertama Born to Sweat diluncurkan. Namun belum ditemukan adanya peningkatan jumlah *reply* serta *post* dari khalayak. Oleh karena itu, penulis menyimpulkan bahwa *sport documentary* Born to Sweat mampu membangun *social customer engagement* di media sosial sampai kepada tahapan *creation*.

Kata Kunci: *documentary storytelling*, *social customer engagement*, dan *media sosial*.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	Hlm.
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 Keterbatasan Penelitian.....	15
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
2.2 Teori atau Konsep-Konsep yang Digunakan	
2.2.1 Dari <i>Public Relations</i> ke <i>Online Public Relations</i>	23
2.2.2 <i>Electronic Customer Relationship Management</i> sebagai Fungsi <i>Online PR</i>	29
2.2.3 Media Sosial sebagai Saluran untuk Membangun <i>Social Customer Engagement</i>	32
2.2.4 <i>Social Customer Engagement</i>	43
2.2.5 <i>Documentary Storytelling</i> sebagai Strategi <i>Social Customer Engagement</i>	53
2.3 Alur Penelitian.....	63
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Paradigma Penelitian.....	64
3.2 Jenis dan Sifat Penelitian.....	66
3.3 Metode Penelitian.....	68
3.4 Partisipan.....	71
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	72
3.6 Keabsahan Data.....	75
3.7 Teknik Analisis Data.....	81

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. Amerta Indah Otsuka	
4.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan.....	83
4.1.2 Strategi <i>Documentary Storytelling</i> Pocari Sweat.....	88
4.1.3 Profil Born to Sweat.....	89
4.1.4 Saluran Media Sosial Untuk Distribusi Born to Sweat.....	99
4.2 Hasil Penelitian.....	102
4.3 Pembahasan.....	115

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	128
5.2 Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 Diagram Layanan yang Diakses Pengguna Internet Indonesia.....	2
Gambar 1.3 Nike The Chance.....	6
Gambar 1.4 Pocari Sweat Born to Sweat.....	7
Gambar 2.1 Tampilan Depan Akun Bisnis di Instagram.....	38
Gambar 4.1 Logo PT. Amerta Indah Otsuka.....	85
Gambar 4.2 Logo Pocari Sweat.....	85
Gambar 4.3 Karakter Born to Sweat.....	104



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 <i>Case Study Tactics for Four Design Tests</i>	75



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Tiga Elemen Online Public Relations.....	28
Bagan 2.2 Hierarchy of Engagement Process.....	46
Bagan 3.2 Teknik Triangulasi Data.....	77
Bagan 4.1 Rekapitulasi Views Born to Sweat 2017 di Instagram.....	112
Bagan 4.2 Rekapitulasi Likes Born to Sweat 2017 di Instagram.....	112
Bagan 4.3 Rekapitulasi Comment Born to Sweat 2017 di Instagram.....	113

