

**ANALISIS MEDIA *RICHNESS* AKUN INSTAGRAM
@TRANSBANJARBAKULAOFFICIAL DALAM PEMENUHAN
KEBUTUHAN INFORMASI PENGIKUT MENGENAI LAYANAN
TRANSPORTASI PUBLIK DI WILAYAH BANJARBAKULA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar (S1)
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Maulidya Dievarani Frikabudi

2110414320034

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN
2026**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan BrigJend H. Hasan Basry Banjarmasin - 70123
Email : fisip@ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS MEDIA RICHNESS AKUN INSTAGRAM
@TRANSBANJARBAKULAOFFICIAL DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN
INFORMASI PENGIKUT MENGENAI LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI
WILAYAH BANJARBAKULA

- A. Nama Mahasiswa : Maulidya Dievarani Frikabudi
NIM : 2110414320034
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (80.00/A) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 30 Juni 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121102 (*Sarwani*)
 - b. Sekretaris
Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP M.Si
NIP. 198208212006042002 (*Yuanita*)
 - c. Anggota
Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom
NIP. 198611302008122002 (*Novaria*)

Banjarmasin, 20 Agustus 2026
Ketua Tim Penguji,

Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
NIP. 197805212008121102

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si
NIP. 197104201999031001

CS- Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa Tiga Puluh Juni Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2034/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 18 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Maulidya Dievarani Frikabudi
NIM : 2110414320034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Media Sosial Instagram @transbanjarbakulaofficial Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Bagi Pengikut

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 10.00 s/d selesai
Nilai : 80
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
(*Sarwani*)
2. Sekretaris : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si
(*Yuanita*)
Maulidya Dievarani Frikabudi 3. Anggota : Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.I.Kom
(*Novaria*)

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,

(*Yuanita*)
Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya yang bertanda tangan bahwa,

Nama : Maulidya Dievarani Frikabudi
NIM : 2110414320034
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarbaru, 19 Mei 2003
Program Studi : S1-Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Perguruan Tinggi : Universitas Lambung Mangkurat
Alamat Email : 2110414320034@mhs.ulm.ac.id
Judul Skripsi : Analisis Media Richness Akun Instagram @Transbanjarbakula official Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengikut Mengenai Layanan Transportasi Publik di Wilayah Banjarbakula

Saya menyatakan sebenar-benarnya bahwa skripsi dan penelitian ini adalah murni ditulis dan diteliti oleh penulis, hasil karya ilmiah ini bukan merupakan hasil praktik plagiarisme. Seluruh sumber yang digunakan penulis dalam karya ilmiah ini dicantumkan pada halaman daftar pustaka.

Apabila suatu saat terdapat praktik penyimpangan, manipulasi, dan plagiarisme yang terbukti dalam karya ilmiah ini dan mengidentifikasi bukan murni hasil karya ilmiah yang saya tulis. Penulis siap menerima konsekuensi berdasarkan aturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat ini saya buat secara sadar dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 7 September 2026



Maulidya Dievarani Frikabudi

NIM.2110414320034



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI,
SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Maulidya Dievarani Frikabudi
NIM : 2110414320034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Media Sosial Instagram
@transbanjarbakulaofficial Dalam Pemenuhan Kebutuhan
Informasi Bagi Pengikut

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom	81	
2.	Dr. Yuanita Setyastuti,M.Si	79	
3.	Dr. Novaria Maulina,S.I.Kom.,M.I.Kom	80	
Jumlah		240	
Nilai Rata-rata		80	Nilai Akhir = 80

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 30 Juni 2026

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 – 100	A	4,00
77 – 79	A-	3,75
75 – 76	B+	3,50
70 – 74	B	3,00
66 – 69	B-	2,75
61 – 65	C+	2,50
55 – 60	C	2,00
50 – 54	D+	1,50
40 – 49	D	1,00
0 – 39	E	0



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 2034/UN8.1.13/KP.10.00/2026

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
Banjarmasin menugaskan Saudara / i :

1. Sarwani, S.Sos, M.Med.Kom
2. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP, M.Si
3. Dr. Novaria Maulina, S.Ikom. M.Ikom

Untuk menguji **Skripsi** mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Maulidya Dievarani Frikabudi
NIM : 2110414320034
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pemanfaatan Akun Media Sosial Instagram
@transbanjarbakulaofficial Dalam Pemenuhan
Kebutuhan Informasi Bagi Pengikut

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 30 Juni 2026
J a m : 10.00 wita s/d selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 Juni 2026
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM



Dr. Irwansyah, S.Sos, M.Si
NIP 197104201999031001



Dipindai dengan Perangkat Lunak
yang Berizin oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSSE) Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



ABSTRAK

Maulidya Dievarani Frikabudi, 2110414320034, 2026. ANALISIS MEDIA RICHNESS AKUN INSTAGRAM @TRANSBANJARBAKULAOFFICIAL DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN INFORMASI PENGIKUT MENGENAI LAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK DI WILAYAH BANJARBAKULA di bawah Bimbingan Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan akun media sosial Instagram @transbanjarbakulaofficial dalam memenuhi kebutuhan informasi pengikut terkait layanan transportasi publik di wilayah Banjarbakula.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan informan yang terdiri atas admin akun sebagai informan kunci serta pengikut akun sebagai informan pendukung yang dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan validitas hasil penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa akun Instagram @transbanjarbakulaofficial telah dimanfaatkan sebagai media informasi utama mengenai jadwal operasional, rute perjalanan, perubahan layanan, dan informasi teknis lainnya yang dapat diakses secara cepat dan mudah oleh pengikut. Penyajian konten visual melalui feed dan Story membantu pengguna memahami informasi secara lebih efektif. Namun, pemanfaatannya belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan keterlambatan pembaruan informasi, desain konten yang kurang sederhana, keterbatasan variasi konten, serta interaksi admin dengan pengguna yang belum konsisten. Secara keseluruhan, akun Instagram @transbanjarbakulaofficial dinilai cukup efektif dalam memenuhi kebutuhan informasi pengikut, namun masih memerlukan peningkatan kualitas pengelolaan konten dan komunikasi agar pelayanan informasi kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

Kata kunci: Pemanfaatan Media Sosial, Instagram, Kebutuhan Informasi

ABSTRACT

Maulidya Dievarani Frikabudi, 2110414320034, 2026. AN ANALYSIS OF MEDIA RICHNESS OF THE @TRANSBANJARBAKULAOFFICIAL INSTAGRAM ACCOUNT IN FULFILLING FOLLOWERS' INFORMATION NEEDS REGARDING PUBLIC TRANSPORTATION SERVICES IN THE BANJARBAKULA REGION. Supervised by Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom.

This study aims to analyze the utilization of the Instagram social media account @transbanjarbakulaofficial in fulfilling the information needs of its followers regarding public transportation services in the Banjarbakula area.

The study employed a descriptive qualitative approach involving the account administrator as the key informant and followers of the account as supporting informants selected based on predetermined criteria. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing. The validity of the data was ensured through source triangulation and technique triangulation.

The findings indicate that the Instagram account @transbanjarbakulaofficial has been utilized as a primary source of information on public transportation services, including operational schedules, travel routes, service updates, and other technical information that can be accessed quickly and conveniently by its followers. The use of visual content through feed posts and Stories enhances users' understanding of the information provided. However, its utilization has not yet reached an optimal level due to several challenges, such as delays in updating information, overly complex content design, limited content variation, and inconsistent interaction between the account administrator and users. Overall, the Instagram account @transbanjarbakulaofficial is considered sufficiently effective in fulfilling the information needs of its followers, although improvements in content management quality and communication strategies are still needed to optimize public information services.

Keywords: Social Media Utilization, Instagram, Information Needs.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan Nabi Muhammad SAW atas limpahan Rahmat dan karunia-Nya serta telah memberikan penulis nikmat dan rezeki sehingga penulis mampu menuangkan idenya pada tugas akhir skripsi yang berjudul “Analisis Media Richness Akun Instagram @Transbanjarbakulaofficial dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pengikut Mengenai Layanan Transportasi Publik di Wilayah Banjarbakula”.

Sangat disadari oleh penulis bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Jika berkenan untuk bisa membantu dalam hal kritik dan saran yang membangun guna penulis menyempurnakan skripsi ini. Jika skripsi ini selesai, penulis merasa hal ini adalah hal yang patut disyukuri, terlebih dengan berbagai proses yang telah penulis lewati. Proses-proses itu yang dapat memberikan sebuah pembelajaran dan pengalaman yang sangat berharga bagi penulis.

Penulis juga mengucapkan terimakasih yang sedalamnya kepada pihak-pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya, yaitu:

1. Kedua Orangtua dan keluarga atas dukungan materil, moral, serta nasihat-nasihat yang selama ini diberikan kepada saya sewaktu mengerjakan skripsi ini dan juga tidak lupa dukungan dan doa yang tiada henti dipanjatkan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Bapak Dr. Mahyumi, S.Sos., M.AP selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Bapak Dr. Nasrudin, S.Pd., M.Sc. selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
7. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Bapak Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom selaku Dosen Pengampu Mata Kuliah Seminar Skripsi di Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi yang saya hormati dan cintai.
9. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si selaku Dosen Peguji I Skripsi yang saya hormati.
10. Ibu Dr. Novaria Maulina, S.I.Kom., M.Ikom selaku Dosen Peguji II Skripsi yang saya hormati.

Banjarmasin, 12 Juni 2026

Maulidya Dievarani Frikabudi
2110414320034

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2.1 Tabel Penelitian Sejenis	17
2.2 Tinjauan Konseptual	21
2.2.1 Pemanfaatan Media Sosial	21
2.2.2 Media Sosial.....	24
2.2.3 Instagram.....	29
2.2.4 Akun @transbanjarbakulaofficial	32
2.2.5 Kebutuhan Pemenuhan Informasi	32
2.2.6 Media Informasi.....	37
2.2.7 Pengikut dan Keterlibatan Pengguna	38
2.3 Tinjauan Teoritis.....	40
2.3.1 Teori Kekayaan Media / <i>Media Richness Teory</i>	40
2.3.2 Kerangka Berpikir	43
BAB III METODE PENELITIAN.....	48
3.1 Pendekatan Penelitian	48

3.2	Tipe Penelitian	49
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	50
3.3.1	Data primer	50
3.3.2	Data Sekunder	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5	Informan	53
3.6	Teknik Analisa Data	56
3.6.1	Pengumpulan Data	56
3.6.2	Reduksi Data	56
3.6.3	Penyajian Data	57
3.6.4	Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi Kesimpulan	59
3.7	Teknik Keabsahan dan Validitas Data.....	59
3.8	Lokasi dan Waktu Penelitian	61
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
4.1	Gambaran Umum.....	62
4.2	Hasil Penelitian	64
4.3	Pembahasan	170
BAB V PENUTUP		240
5.1	Kesimpulan	240
5.2	Saran	242
DAFTAR PUSTAKA		243

_Toc232211817

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Sejenis	17
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 story, komentar, atau interaksi nyata antara pengelola akun dan pengguna Instagram transbanjarbakulaofficial.....	5
Gambar 4. 1 Dokumentasi Pesan Pengikut yang Mendapat Respons Admin	68
Gambar 4. 2 Dokumentasi Pesan Pengikut yang Belum/Tidak Segera Mendapat Respons Admin	68
Gambar 4. 3 Dokumentasi Penyampaian Informasi yang Tepat Waktu pada Akun Instagram @transbanjarbakulaofficial	75
Gambar 4. 4 Dokumentasi Penyampaian Informasi yang Tidak Tepat Waktu pada Akun Instagram @transbanjarbakulaofficial	75
Gambar 4. 5 Dokumentasi Pesan Pengikut yang Mendapat Respons Admin	82
Gambar 4. 6 Dokumentasi Pesan Pengikut yang Belum Mendapat Respons Admin	82
Gambar 4. 7 Dokumentasi Informasi Layanan yang Diperoleh melalui Akun Instagram	89
Gambar 4. 8 Dokumentasi Informasi Layanan yang Diperoleh melalui Petugas atau Pengemudi Trans Banjarbakula	89
Gambar 4. 9 Cepat Dalam Menyampaikan Informasi Kepada Pengguna	93
Gambar 4. 10 Tidak cepat dalam menyampaikan informasi kepada pengguna, pengaduan awal mei di tindak lanjuti dnegn postingan bulan juni	94
Gambar 4. 11 Dokumentasi Konten Berupa Poster Informasi Layanan Trans Banjarbakula	99
Gambar 4. 12 Dokumentasi Konten Berupa Instagram Story Layanan Trans Banjarbakula	99
Gambar 4. 13 Desain Dan Penyusunan Informasi Yang Ada Pada Poster Maupun Konten Visual	104
Gambar 4. 14 Desain Postingan Menarik	108

Gambar 4. 15 Desain Postingan Tidak Menarik / Informasinya Terlalu Penuh Jadi Kurang Nyaman Dibaca	108
Gambar 4. 16 Informasi Lebih Mudah Dipahami Ketika Disertai Visual Dibandingkan Hanya Berupa Teks Biasa.	112
Gambar 4. 17 Instagram Story	117
Gambar 4. 18 Informasi Mudah Dipahami	122
Gambar 4. 19 Informasi Tidak Mudah Dipahami	122
Gambar 4. 20 Kejelasan Informasi Mengenai Rute	127
Gambar 4. 21 Tidak Menimbulkan Potensi kebingungan.....	131
Gambar 4. 22 Menimbulkan Potensi kebingungan	132
Gambar 4. 23 Gaya Bahasa Formal.	135
Gambar 4. 24 Caption Masih Memiliki Fungsi Sebagai Pelengkap Informasi.....	139
Gambar 4. 25 Interaksi Langsung Antara Pengguna Dan Admin.....	143
Gambar 4. 26 Ada Respon Admin/ Tidak Ada Respon Admin	147
Gambar 4. 27 Admin Komunikatif / AdminTidak Komunikatif	151
Gambar 4. 28 Memberikan Manfaat Dalam Informasi Layanan Transportasi	155
Gambar 4. 29 Admin Jarang Aktif.....	159