

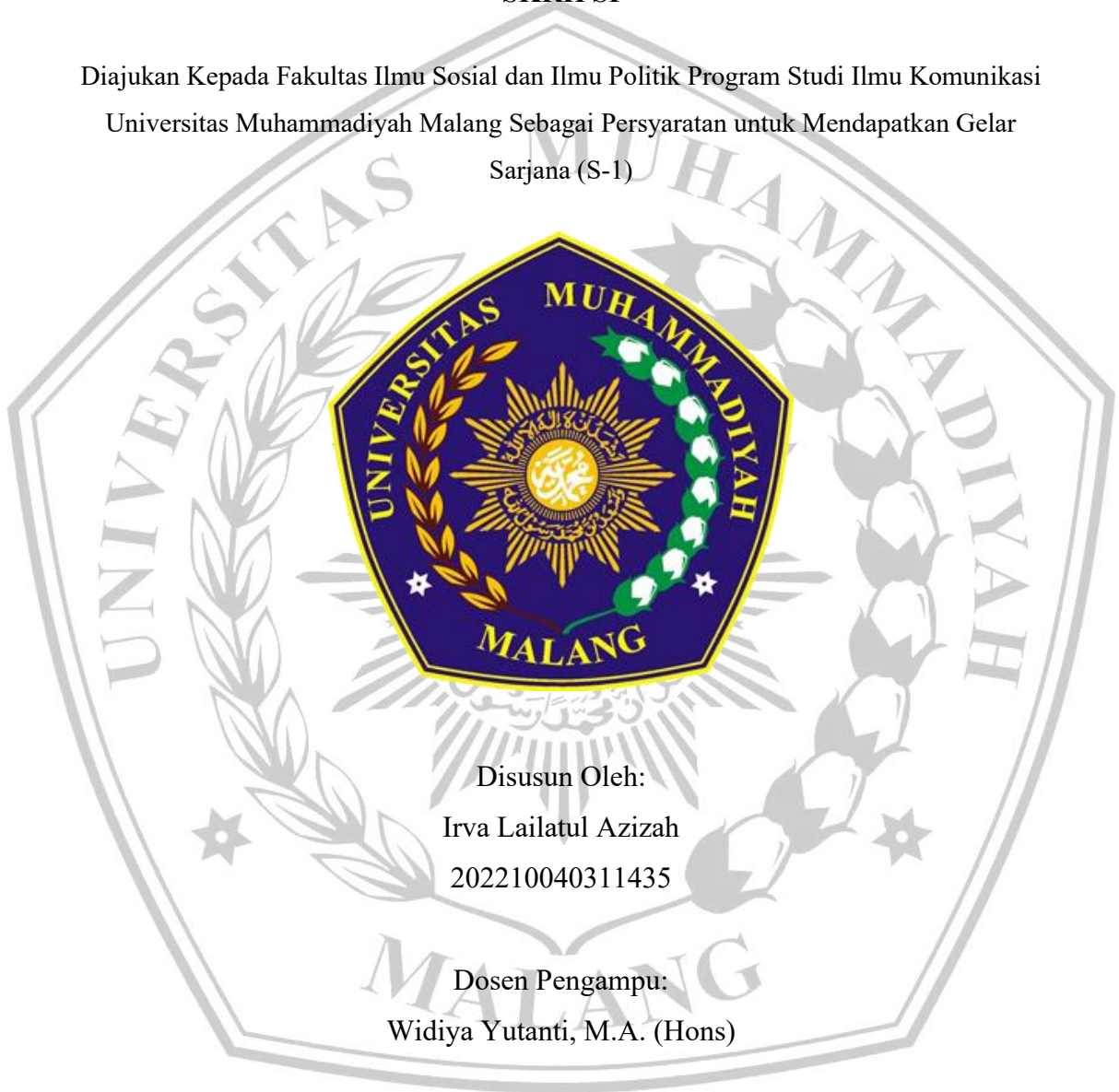
202210040311435
Irva Lailatul Azizah
Prodi Ilmu Komunikasi

STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PARTISIPASI VOLUNTEER DI INSTAGRAM

(Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Malang Sebagai Persyaratan untuk Mendapatkan Gelar
Sarjana (S-1)



Disusun Oleh:

Irva Lailatul Azizah
202210040311435

Dosen Pengampu:

Widiya Yutanti, M.A. (Hons)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2026

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM PARTISIPASI VOLUNTEER DI
INSTAGRAM**
(Studi pada Pengelolaan Akun Instagram @pedulymalang)

Diajukan Oleh :

IRVA LAILATUL AZIZAH
202210040311435

Telah disetujui
Kamis / 16 Juli 2026

Pembimbing I



Widiva Yutanti, M.A. (Hons)

Wakil Dekan I



Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Novin Farid Styvo Wibowo, M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

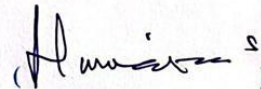
IRVA LAILATUL AZIZAH
202210040311435

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
LULUS

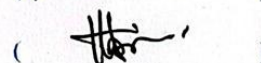
Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi
Kamis, 16 Juli 2026
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. **M. Himawan Sutanto, S.Sos., M.Si.**

()

2. **Aditya Dwi Putra Bhakti, M.Med.Kom**

()

3. **Widiya Yutanti, M.A. (Hons)**

()

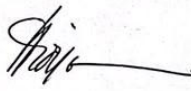
Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Joko Susilo, M.Si.

SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG 	SURAT KETERANGAN Nomor : E.6.e/FISIP-UMM/VII/2026	
	Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:	
	Nama	: Irva Lailatul Azizah
	No. Induk Mahasiswa	: 202210040311435
Program Studi	: Ilmu Komunikasi	
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang)	
Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan Siap Diuji. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih		
Malang, 7 Juli 2026 Dosen Pembimbing  Widiya Yutanti, M.A (Hons)		
 Kampus I Jl. Bawakung 1 Malang, Jawa Timur P : +62 341 551 753 (Hunting) F : +62 341 469 435  Kampus II Jl. Bawakung 1 Malang, Jawa Timur P : +62 341 551 149 (Hunting) F : +62 341 582 080  Kampus III Jl. Raya Thogomas No 246 Malang, Jawa Timur P : +62 341 464 318 (Hunting) F : +62 341 463 435 E : webmaster@umm.ac.id		

LEMBAR KETERANGAN BEBAS KULIAH



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/FISIP-UMM/VII/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa mahasiswa:

NAMA	: Irva Lailatul Azizah
NIM	: 202210040311435
Program Studi	: Ilmu Komunikasi

Adalah benar-benar telah menyelesaikan semua mata kuliah pada program S-1 pada semester 8 (Delapan) tahun akademik 2025 / 2026 dan dinyatakan **BEBAS KULIAH**

Demikin surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan seperlunya.

Malang, 7 Juli 2026

Ketua Program Studi



Novin Farid Styo Wibowo, M.Si

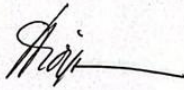


Kampus I
Jl. Dawudiy 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Dendungan Sukani No 158 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 248 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 489 435
E. webmaster@umm.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  	Lembar Persetujuan Skripsi	
	Nama	: Irva Lailatul Azizah
	NIM	: 202210040311435
	Jurusan	: Ilmu Komunikasi
	Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang)	
 Disetujui, Pembimbing  (Widiya Yutanti, M.A. (Hons)) Mengetahui, Ketua Prodi Ilmu Komunikasi  Novin Farid Styowibowo, M.Si		
 Kampus I Jl. Randung 1 Malang, Jawa Timur P: +62 341 551 233 (Hunting) F: +62 341 460 425  Kampus II Jl. Randungan Sutarso No 168 Malang, Jawa Timur P: +62 341 551 140 (Hunting) F: +62 341 582 000  Kampus III Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur P: +62 341 464 318 (Hunting) F: +62 341 460 425 E: webmaster@umm.ac.id		

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Irva Lailatul Azizah
NIM	: 202210040311435
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul : Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang) adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.
2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 7 Juli 2026
Yang Menyatakan,



SAOX076466679

Irva Lailatul Azizah



STARS

Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 253 (Hunting)
F: +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Gutami No 168 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 551 149 (Hunting)
F: +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Topomas No 248 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 318 (Hunting)
F: +62 341 460 435
E: webmaster@umm.ac.id

vii

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

 UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG 	PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29
	TENTANG
	PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
	LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL:*)

Oleh:

Nama : Irva Lailatul Azizah

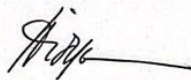
NIM : 202210040311435

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 7 Juli 2026

Pembimbing I/Promotor



Widiya Yutanti, M.A (Hons)

NIP. 10303090396

(*) Coret yang tidak perlu

 DN-QA STARS	Kampus I Jl. Dendang 1 Malang, Jawa Timur P. +62 341 551 253 (Hunting) F. +62 341 460 435	Kampus II Jl. Firdausy-Sutomo No 168 Malang, Jawa Timur P. +62 341 551 140 (Hunting) F. +62 341 582 000	Kampus III Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur P. +62 341 404 318 (Hunting) F. +62 341 400 435 E. webmaster@umm.ac.id
---	---	---	--

TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : Irva Lailatul Azizah.

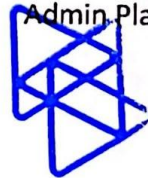
NIM : 202210040311435

Hasil Plagiasi : 9/7

BAB I	18			
BAB II	15			
BAB III	25	13		

BAB IV	5			
BAB V	0			
BAB VI	8			

Malang, 9 Juli 2026
Admin. Plagiasi Prodi,



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG



LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Irva Lailatul Azizah
2. NIM : 202210040311435
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang)
6. Pembimbing : Widiya Yutanti, M.A. (Hons)
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
18 Oktober 2025	ACC Judul	
19 November 2025	Pengajuan BAB I-III	
6 Desember 2025	Seminar Proposal	
17 Desember 2025	Revisi Sempro	
15 April	Revisi BAB III-IV, pengajuan instrumen wawancara, ACC wawancara	
21 Mei 2026	Pengajuan Reduksi Data	
25 Mei 2026	Pengajuan BAB V-VI	
29 Mei 2026	Revisi pembahasan, kesimpulan, dan saran	
3 Juni 2026	ACC Seminar Hasil	
1 Juli 2026	Seminar Hasil	

Malang, 2 Juli 2026

Dosen Pembimbing

Widiya Yutanti, M.A. (Hons)



Kampus I
Jl. Dendung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sudjati No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 140 (Hunting)
F. +62 341 582 080

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 664 318 (Hunting)
F. +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR BERITA ACARA SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA SEMINAR HASIL
PENELITIAN SKRIPSI

Pada Hari : Rabu
Tanggal : 1 Juli 2026
Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh :

1. Nama : Irva Lailatul Azizah
2. NIM : 202210040311435
3. Jurusan : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada pengelolaan akun Instagram @pedulymalang)
6. Dosen Pembimbing : Widiya Yutanti, M.A. (Hons)
7. Dosen Penguji : Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom

Seminar hasil dilakukan secara daring / online melalui platform Zoom Meeting dengan tautan link
<https://us06web.zoom.us/j/83747361199?pwd=0AGKiPp3TbEhkKO5PDBpVfYdzWEyOM.1>
Dihadiri oleh dosen pembimbing, dosen penguji, dan 16 mahasiswa dengan daftar hadir terlampir. Penyajian seminar hasil dinyatakan LULUS.

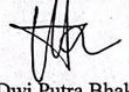
Dosen Pembimbing



Widiya Yutanti, M.A. (Hons)

Malang, 2 Juli 2026

Dosen Penguji



Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn.,
M.Med.Kom

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Novin Farid Styowibowo, M.Si



Kampus I
Jl. Bandung 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 253 (Hunting)
F. +62 341 460 435

Kampus II
Jl. Bendungan Sutami No 188 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 551 149 (Hunting)
F. +62 341 582 060

Kampus III
Jl. Raya Tlogomas No 246 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 318 (Hunting)
F. +62 341 480 435
E: webmaster@umm.ac.id

LEMBAR DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



Lampiran Daftar Hadir Peserta Seminar Hasil

No.	Nama	NIM	Program Studi	Instansi
1.	Rani Rahma Dewi	202210040311462	Ilmu Komunikasi	UMM
2.	Zahra Aulya Rachmadani	202210040311412	Ilmu Komunikasi	UMM
3.	Eka Faizzatul Maulida	202210170311223	Akuntansi	UMM
4.	Yessy Indah Zhunika	043076116	Manajemen	UT
5.	Laelatul Khumairoh	211101030008	Manajemen Pendidikan Islam	UIN
6.	Kamili Lam'a Qadar Kautsar	202210040311364	Ilmu Komunikasi	UMM
7.	Muhammad Rifqy Rahmani	202210040311486	Ilmu Komunikasi	UMM
8.	Ayunda Salmaa Imani	202210040311391	Ilmu Komunikasi	UMM
9.	Aliffia Antika	202210040311421	Ilmu Komunikasi	UMM
10.	Wildan Taqiyudin	202210040311433	Ilmu Komunikasi	UMM
11.	Inas Aulia	202210040311012	Ilmu Komunikasi	UMM
12.	Regina Alia Mahriza	202210040311410	Ilmu Komunikasi	UMM
13.	Siti Zahwa Afifah Assagaf	202210040311003	Ilmu Komunikasi	UMM
14.	Jihan Rihadhatul Aisyah	202210040311368	Ilmu Komunikasi	UMM
15.	Rizkylla Prasista Yusuf	202210230311574	Psikologi	UMM
16.	Yofana Afi Wahyuni	202210040311432	Ilmu Komunikasi	UMM
17.	Hany Saninda Zahiral Putri	202210040311429	Ilmu Komunikasi	UMM



Kampus I
 Jl. Bendung 1 Malang, Jawa Timur
 P: +62 341 551 253 (Hunting)
 F: +62 341 460 435

Kampus II
 Jl. Bendungan Sukani No 188 Malang, Jawa Timur
 P: +62 341 551 149 (Hunting)
 F: +62 341 582 060

Kampus III
 Jl. Raya Tigomas No 248 Malang, Jawa Timur
 P: +62 341 464 318 (Hunting)
 F: +62 341 460 435
 E: webmaster@umm.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAK

Irva Lailatul Azizah. NIM 202210040311435. Strategi Komunikasi Digital dalam Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada Pengelolaan Akun Instagram @pedulymalang). Skripsi

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi komunikasi digital komunitas Peduly Malang melalui akun Instagram @pedulymalang dalam partisipasi *volunteer*. Akun Instagram @pedulymalang dipilih karena menjadi akun komunitas volunteer dengan pengikut terbanyak di Malang Raya yaitu 15.000 pengikut per tanggal 30 Oktober 2025 yang mengindikasikan adanya strategi komunikasi digital yang lebih efektif dibandingkan akun sejenis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan paradigma konstruktivisme. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi non-partisipan, dan dokumentasi pada periode Januari hingga April 2026 yang kemudian dianalisis dengan kerangka teori The Circular Model of SOME (Regina Lutrell, 2015). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunitas Peduly Malang menerapkan strategi komunikasi digital yang terintegrasi pada keempat elemen SOME (*share, optimize, manage, engage*). Pada elemen *Share*, akun ini mempublikasikan tiga konten rutin mingguan yaitu *Slice of Joy, Activity Recap*, dan *Message from the Heart*. Pada elemen *Optimize*, tim social media officer menerapkan *prime time* posting, lima hashtag terstandar, dan evaluasi berbasis Instagram Insight. Pada elemen *Manage*, pengelolaan akun didukung oleh sistem template desain yang konsisten dan respons interaksi audiens yang terstruktur. Pada elemen *Engage*, program *Volunteer of the Month* dan konten testimoni dari para volunteer bernama *Message from the Heart* berhasil membangun *sense of belonging* dan loyalitas volunteer. Keempat elemen ini membentuk siklus komunikasi digital yang berkelanjutan dimana volunteer puas menjadi sumber konten baru yang terus menarik partisipan berikutnya.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Digital, Instagram, Volunteer, The Circular Model of SOME, Peduly Malang

Malang, 7 Juli 2026

Dosen Pembimbing



Widiya Yutanti, M.A. (Hons)

Peneliti



Irva Lailatul Azizah

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan petunjuk-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir (skripsi) yang berjudul "**Strategi Komunikasi Digital dalam Partisipasi Volunteer di Instagram (Studi pada Pengelolaan Akun Instagram @pedulymalang)**" sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Shalawat beserta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, sosok teladan bagi seluruh umat manusia hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini bukan semata hasil usaha pribadi, melainkan berkat dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak sepanjang proses penyusunannya. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, masukan, maupun kritik yang membangun selama proses penulisan skripsi ini berlangsung.

Pada kesempatan ini, izinkan penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala kemudahan, kelancaran, dan kekuatan yang selalu diberikan dalam setiap proses bahkan dalam langkah kecil yang sering kali luput dari perhatian.
2. Kepada kedua orang tua penulis, ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan atas doa yang tak pernah putus, kasih sayang yang tak pernah surut, dan pengorbanan yang tak ternilai harganya. Terima kasih telah senantiasa memprioritaskan kebahagiaan dan pendidikan penulis di atas segala hal, serta menjadi kekuatan penulis dalam menghadapi berbagai keadaan. Pencapaian penulis hingga saat ini tidak lepas dari perjuangan dan cinta yang telah diberikan oleh keduanya.

3. Bapak Prof. Dr. Nazaruddin Malik, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang beserta jajarannya.
4. Ibu Widiya Yutanti, M.A. (Hons) selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran membimbing penulis, memberikan berbagai saran dan masukan yang berharga, serta tidak pernah lelah meluangkan waktu dan tenaga untuk terus memotivasi penulis sepanjang penyusunan skripsi ini.
5. Kepada Kamili, Ayunda, dan Zahra, teman seperjuangan bimbingan yang selalu ada di setiap proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas bantuan dan diskusi setiap kali penulis merasa buntu serta waktu untuk sekadar healing di tengah tekanan deadline. Kehadiran kalian bertiga membuat proses ini terasa jauh lebih ringan untuk dijalani.
6. Kepada Hany, Antik, dan Yofana, teman penulis yang telah menemani sejak semester satu hingga detik ini, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis baik dalam suka maupun duka. Terima kasih atas semangat dan bantuan yang tidak pernah putus di setiap kesulitan yang penulis hadapi.
7. Yessy, Dewi, dan Laila, sahabat penulis sejak sekolah menengah pertama, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, serta menjadi tempat berbagi keluh kesah, sehingga menjadi penguat penulis selama merantau di Kota Malang.
8. Naila Ilma, teman penulis sejak tahun 2022, yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan kepada penulis. Waktu yang dihabiskan bersama menjadi salah satu pelepas penat di tengah proses penyusunan skripsi ini.
9. Kepada Rani, Wildan, dan Rifqy, teman seperjuangan praktikum, terima kasih atas dukungan dan kesediaan mendengarkan keluh kesah penulis. Terima kasih juga karena selalu berhasil membuat suasana praktikum yang melelahkan jadi menyenangkan lewat candaan kalian yang tidak ada habisnya.
10. Kepada Pengelola Komunitas Peduly Malang serta beberapa volunteer, terkhusus para informan dalam penelitian ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas kesediaannya meluangkan waktu dan berbagi informasi secara

terbuka. Tanpa keterlibatan dan kerja sama dari pihak-pihak tersebut, penelitian ini tentu tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

11. Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh keluarga, saudara, dan teman teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Terima kasih untuk diri sendiri yang telah bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun rasa lelah, ragu, dan ingin berhenti kerap kali datang di tengah proses pengerjaan skripsi ini. Terima kasih telah tetap berusaha bangkit setiap kali merasa jatuh dan tetap percaya bahwa semua proses ini akan membuahkan hasil yang baik pada waktunya. Terima kasih juga karena telah berhasil membagi waktu dengan baik di tengah kesibukan part time dan magang tanpa melupakan tanggung jawab untuk terus menyelesaikan skripsi ini. Perjalanan ini bukan hal yang mudah, tetapi penulis bersyukur telah berhasil melewatinya sampai pada titik ini.



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT KETERANGAN SIAP DIUJI.....	iv
LEMBAR KETERANGAN BEBAS KULIAH	v
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	vi
SURAT PERNYATAAN.....	vii
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI.....	viii
TANDA TERIMA PLAGIASI	ix
LEMBAR BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	x
LEMBAR BERITA ACARA SEMINAR HASIL.....	xi
LEMBAR DAFTAR HADIR SEMINAR HASIL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9

2.1 Komunikasi Digital	9
2.2 Media Sosial.....	12
2.3 Organisasi Sosial.....	13
2.4 Peran Instagram dalam Volunteerism	14
2.5 Strategi Komunikasi Digital untuk Menarik Volunteer	15
2.6 Strategi Komunikasi Digital untuk Mempertahankan Volunteer	16
2.7 Social Marketing	17
2.8 Landasan Teori.....	19
2.9 Kerangka Berpikir.....	22
2.10 Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Paradigma Penelitian.....	30
3.2 Pendekatan Penelitian	30
3.3 Tipe dan Dasar Penelitian	31
3.4 Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
3.5 Informan Penelitian.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Teknik Wawancara.....	34
3.6.2 Teknik Observasi Non-Partisipan	34
3.6.3 Teknik Dokumentasi.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1 Pengumpulan Data	36
3.7.2 Reduksi Data	36
3.7.3 Penyajian Data (<i>Display</i>)	36
3.7.4 Penarikan Kesimpulan (<i>Verification</i>).....	37
3.8 Uji Keabsahan Data.....	37
3.8.1 Triangulasi Sumber	38
3.8.2 Triangulasi Teknik	38
3.8.3 Triangulasi Waktu.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM KOMUNITAS PEDULY MALANG.....	40

4.1 Struktur Organisasi Peduly Malang	40
4.2 Visi dan Misi Peduly	42
4.3 Profil Instagram Peduly Malang	42
4.4 Profil Media, Audiens, dan Posisi Akun Instagram @pedulymalang diantara Akun Sejenis.	44
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
5.1 Profil Informan Penelitian.....	45
5.2 Penetapan dan Penyebaran Konten untuk Membangun Kepercayaan Audiens (Share).....	47
5.2.1 Penetapan Tiga Jenis Konten Rutin Mingguan.....	48
5.2.2 Membangun Kepercayaan Audiens Melalui Dokumentasi Kegiatan Nyata	51
5.2.3 Konten Open Volunteer sebagai Strategi Perekrutan.....	53
5.2.4 Penyampaian Pesan dan Nilai Utama melalui Caption dan Slogan.....	54
5.3 Optimalisasi Konten melalui Waktu Unggah, Hashtag, dan Evaluasi Berbasis Data (Optimize).....	57
5.3.1 Penentuan Waktu dan Jadwal Unggah Berdasarkan Prime Time Audiens	58
5.3.2 Penggunaan Hashtag Tersandar untuk Memperluas Jangkauan Konten	61
5.3.3 Pemanfaatan Data Instagram Insight untuk Evaluasi Performa Konten	63
5.3.4 Penyesuaian Desain Konten dengan Tren Visual	65
5.4 Pengelolaan Akun Secara Konsisten untuk Mempertahankan Citra dan Kredibilitas (Manage)	66
5.4.1 Produksi Konten Terstruktur Menggunakan Sistem Template.....	67
5.4.2 Penerapan Standar Visual dan Identitas Merek Secara Konsisten.....	69
5.4.3 Konsistensi Unggahan Konten Mengikuti Siklus Project Mingguan ..	71
5.4.4 Pengelolaan Interaksi Audiens melalui Komentar dan Direct Message	73
5.5 Membangun Keterlibatan dan Loyalitas Volunteer melalui Interaksi Digital (Engage).....	75

5.5.1 Konten Interaktif melalui Instastory untuk Membangun Keterlibatan Audiens	75
5.5.2 Program Voluneer of the Month sebagai Apresiasi Digital dan Stimulus Loyalitas.....	77
5.5.3 Konten Message from the Heart sebagai Media Testimoni dan Pembangunan Kepercayaan Emosional	79
5.6 Integrasi Keempat Elemen pada Strategi Komunikasi Digital @pedulymalang dalam Partisipasi Volunteer	82
BAB VI PENUTUP	85
6.1 Kesimpulan	85
6.2 Saran.....	87
6.2.1 Saran Akademis	87
6.2.2 Saran Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	95
6.3 LAMPIRAN 1:.....	95
6.4 LAMPIRAN 2	125
6.5 LAMPIRAN 3	129
6.6 LAMPIRAN 4.....	131
6.7 LAMPIRAN 5.....	134

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Alasan Terkoneksi Internet (APJII, 2025)	2
Gambar 1. 2 Tingkat Penetrasi Internet Indonesia Tahun 2025.....	3
Gambar 1. 3 Diagram Jumlah Pengguna Media Sosial di Indonesia	4
Gambar 1. 4 Tangkapan Layar Akun Instagram @pedulymalang (30 Oktober 2025)	
Gambar 5. 1 Tangkapan Layar Konten Slice of Joy, Activity Recap, dan Message from The Heart.....	49
Gambar 5. 2 Slice of Joy diunggah 16 April 2026 dan Activity Recap diunggah 17 April 2026	51
Gambar 5. 3 Instastory Open Volunteer dan Feed Open Volunteer	53
Gambar 5. 4 konten Slice of Joy dan Message from the Heart.....	56
Gambar 5. 5 Riwayat unggahan Slice of Joy 10 Feb dan Activity Recap 11 Feb 2026.....	60
Gambar 5. 6 Caption dan Hashtag diunggah 27 April, 12 Maret, 16 Januari, dan 21 Februari 2026	62
Gambar 5. 7 Arsip weekly report Peduly Malang bulan Februari 2026	64
Gambar 5. 8 Template desain dari Batch 15 dan Template desain dari Batch 16 ..	69
Gambar 5. 9 Tampilan grid feed @pedulymalang	70
Gambar 5. 10 Riwayat postingan week 1 bulan April 2026	72
Gambar 5. 11 Tangkapan layar balasan komentar pada unggahan 21 Januari 2026 dan Direct Message @pedulymalang.....	73
Gambar 5. 12 Instastory Q&A @pedulymalang 20 Januari 2026	76
Gambar 5. 13 Volunteer of the Month bulan Januari & Februari 2026	78
Gambar 5. 14 Message from the Heart diunggah 25 Maret dan 10 April 2026.....	80
.....	6

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kerangka Berpikir.....	23
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	29



DAFTAR PUSTAKA

- Al Jaifri, Y. S. (2024). Forms and characteristic of Digital Communication. *American International Journal of Humanities and Social Sciences*.
<https://iajphss.us/forms-and-characteristic-of-digital-communication/>
- Anang Sugeng Cahyono. (2017). PENGARUH MEDIA SOSIAL TERHADAP PERUBAHAN SOSIAL MASYARAKAT DI INDONESIA. *Publiciana*.
<https://journal.unita.ac.id/index.php/publiciana/article/view/79/73>
- Andi Asari, et al. (2023). *KOMUNIKASI DIGITAL* (S. P. Yusuf Deni Kristanto, Ed.). Penerbit Lakeisha.
[https://repository.stikom Yogyakarta.ac.id/385/2/Buku Komunikasi Digital.pdf](https://repository.stikom Yogyakarta.ac.id/385/2/Buku%20Komunikasi%20Digital.pdf)
- Anggraeni, I., & Hartanto, E. (2024). *Mengoptimalkan Konten dan Kualitas Informasi pada Akun Instagram @idvolunteering untuk Meningkatkan Pemenuhan Informasi di Kalangan Followers: Kajian Keterlibatan Komunitas*. 3(1), 31–36.
- Apjii.or.id. (2021, January 3). *APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang*. Apjii.or.Id. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7169749/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- APJII. (2025). SURVEI PENETRASI INTERNET DAN PERILAKU PENGGUNAAN INTERNET Sebagai perwakilan Pengurus APJII , kami dengan bangga mempersembahkan Profil Internet Indonesia 2025. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. <https://survei.apjii.or.id/>
- Astari Clara et al. (2018). Komunikasi Dan Media Sosial. *Jurnal The Messenger*, (December). https://www.researchgate.net/profile/Astari-Clara-Sari/publication/329998890_KOMUNIKASI_DAN_MEDIA_SOSIAL/links/5c2f3d83299bf12be3ab90d2/KOMUNIKASI-DAN-MEDIA-SOSIAL.pdf
- Aulia, A., & Wempi, J. A. (2023). Strategi Komunikasi Voluntrip dalam

- Menumbuhkan Partisipasi Kaum Zillennial pada Kegiatan Sosial. *Jurnal Publikasi Ilmu Komunikasi Media Dan Cinema*, 6(September), 246–260.
- Batubara Juliana. (2017). Paradigma Penelitian Kualitatif dan Filsafat Ilmu Pengetahuan dalam Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 3(2), 95–107. <https://doi.org/https://doi.org/10.26638/jfk.387.2099>
- Cangara Hafied. (2014). *Perencanaan & Strategi Komunikasi* (Edisi Revi). Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2017.
- Daryanto Setiawan. (2018). Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya Impact of Information Technology Development and Communication on Culture Daryanto Setiawan. *Simbolika*, 4(1), 2442–9996. <http://ojs.uma.ac.id/index.php/simbolika>
- Dzikrifani & Harjanto. (2026). WARNA : REPRESENTASI PERUBAHAN EMPLOYER BRANDING DIGITAL PADA AKUN @ SOSRO CAREER. *AMARASI: JURNAL DESAIN KOMUNIKASI VISUAL*, 7(1), 62–71. <https://doi.org/10.59997/amarasi.v7i1.6908>
- Fadillah, A. A., Ghanistyana, L. P., Yunisa, D., Sapitri, B., & Adung, A. (2025). Implementasi Cyber Public Relations Global Teaching Program Dalam Menarik Minat Volunteer. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 7(2), 226–238. <https://doi.org/10.32509/petanda.v7i2.5311>
- Fauziah, R., & Zulkamain, I. (2023). Pola Komunikasi Relawan Digital Pada Akun Twitter. *Journal of Science and Social Research*, 4307(1), 60–65.
- Gaghana, S., Novalia, N., & Puspitaningrum, D. (2025). STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL AKUN INSTAGRAM @yaski_asik DALAM MENJANGKAU GENERASI Z. *Jurnal Intelek Insan Cendika*, 17007–17015. <https://jicnusantara.com/index.php/jiic/article/view/5159/5250>
- Ghefira & Yanti. (2026). Pengaruh Jam Posting terhadap Engagement Rate. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 5, 01–10. <https://doi.org/https://doi.org/10.55606/jekombis.v5i1.5787>

Hairullah. (2022). Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan : Volume 12 , Nomor 02 , November 2022. *Jurnal Pendidikan Kewarganegaraan*, 12(November).

Hermawansyah, A., & Pratama, A. R. (2021). Analisis Profil dan Karakteristik Pengguna Media Sosial di Indonesia Dengan Metode EFA dan MCA. *Techno.Com*, 20(1), 69–82. <https://doi.org/10.33633/tc.v20i1.4289>

Ismail Suardi Wekke et al. (2019). Metode Penelitian Sosial. In *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Itunusa. (2025). *Materi Matrikulasi tentang Komunikasi Digital*. <https://it.unusa.ac.id/2025/10/31/komunikasi-digital-definisi-dan-fungsi/>

Jonni, R. R., & Hariyanti, P. (2021). *Pengaruh Konten Instagram terhadap Minat Beli Konsumen Space Coffe Roastery Yogyakarta The Effect of Instagram Content on the Interest of Buying Space Coffee Roastery Yogyakarta Consumers. 1*, 119–134.

Kohar, A., Nurhaliza, E., Ghina, S., Yulia, R., & Riska, P. (2025). *Strategi Komunikasi Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Program Pemerintah*. 3(April).

Luttrell, R. (n.d.). *The Circular Model of SoMe for Social Communication*. Retrieved <https://ginaluttrellphd.com/the-circular-model-of-some-for-social-communication/>

Medika, C. et al. (2018). TIPE PENELITIAN DESKRIPSI DALAM ILMU KOMUNIKASI. *Jurnal Diakom*, 1(2), 83–90. <https://media.neliti.com/media/publications/278580-tipe-penelitian-deskripsi-dalam-ilmu-kom-a74b7b08.pdf>

Mochamad Taufiq Hidayat. (2022). POLA KOMUNIKASI ORGANISASI BERBASIS DIGITAL PADA PERUSAHAAN NASIONAL DAN MULTINASIONAL SELAMA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Ilmu Komunikasi Politik Dan Komunikasi Bisnis*, Vol. 6 No. <https://doi.org/https://doi.org/10.24853/pk.6.2.231-246>

- Monica & Luzar. (2011). EFEK WARNA DALAM DUNIA DESAIN DAN PERIKLANAN. *Humaniora: Journal of Indonesia Culture and Society*, 2(9), 1084–1096. <https://doi.org/https://doi.org/10.21512/humaniora.v2i2.3158>
- Muhibuddin Alamsyah. (2023). Pemanfaatan Perkembangan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Meningkatkan Mutu Dakwah. *Jurnal An-Nasyr: Jurnal Dakwah Dalam Mata Tinta*, 10(1), 48–62. <https://doi.org/10.54621/jn.v10i1.605>
- Nofiasari, Wida, et al. (2024). *STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL* (E. Damayanti, Ed.). Widina Media Utama. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/579249-strategi-komunikasi-digital-145acd15.pdf>
- Pipit Eko Priyono. (2022). *Komunikasi dan Komunikasi Digital* (Guepedia/La, Ed.). Guepedia. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=tPZcEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=komunikasi+digital+&ots=Urs5mQkzqB&sig=O8zjmp3OdC_YAi6QgzvzDeUSKRU&redir_esc=y#v=onepage&q=komunikasi+digital&f=false
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd, Ed.; Edisi Kedu). ALFABETA BANDUNG.
- Prof.Dr.Sugiono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd, Ed.; Edisi Kedu). ALFABETA.
- Rahman, N. (2023). The Role of the Village Head as Development Administrator. *Jurnal Ad'ministrare*, 10(2), 411. <https://doi.org/10.26858/ja.v10i2.58854>
- Regita A. Benitis, & M. J. (2025). *Peran NGO dalam Memberdayakan Relawan (Studi pada Instagram @ involuntirsurabaya)*. 14(02), 101–110. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/paradigma/article/view/72171/51868>
- Salsabila Ana. (2023). *Social Marketing: Pengertian, Tujuan, dan Contohnya*.

Lindungihutan.Com. <https://lindungihutan.com/blog/social-marketing-pengertian-tujuan-contoh/>

Satari, U. . (n.d.). *Pengertian dan Tujuan serta Tipe dan Struktur Organisasi Sosial*.

Secsio, W., Putri, R., Nurwati, R. N., & S, M. B. (n.d.). *7 pengaruh media sosial terhadap perilaku remaja*.

Simon Kemp. (2025). *DIGITAL 2025: INDONESIA*. Datareportal.Com. <https://datareportal.com/reports/digital-2025-indonesia>

Siregar, T. R. (2021). Konsep Dasar Komunikasi Digital. In *Komunikasi Organisasi*. [https://dosen.upi-yai.ac.id/v5/dokumen/materi/130011/140_20251018135454_02_Komunikasi Bisnis Digital.pdf#:~:text=Karakteristik komunikasi digital meliputi interaktivitas%2C fleksibilitas waktu,serta kapasitas penyimpanan dan penyebaran yang besar](https://dosen.upi-yai.ac.id/v5/dokumen/materi/130011/140_20251018135454_02_Komunikasi_Bisnis_Digital.pdf#:~:text=Karakteristik komunikasi digital meliputi interaktivitas%2C fleksibilitas waktu,serta kapasitas penyimpanan dan penyebaran yang besar)

Sumarto, R. (2016). *Komunikasi Dalam Kegiatan Public Relations*. 46(1), 63–72. <https://doi.org/10.21831/informasi.v46i1.9650>

Syaifuddin. (2025). *Recap Komunikasi Digital*.

Tenrisanna, A. (2025). *Relawan sebagai agen perubahan sosial : Studi kasus run for humanity BSMI Maros*. 4(1), 65–75. <https://jurnal.bsmi.or.id/index.php/irchum/article/view/82/53>

Wiryany, D., Natasha, S., Kurniawan, R., Komunikasi, J. I., & Bandung, M. (2022). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI Wiryany, D., Natasha, S., Kurniawan, R., Komunikasi, J. I., & Bandung, M. (2022). PERKEMBANGAN TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI TERHADAP PERUBAHAN SISTEM KOMUNIKASI INDONESIA. In *Jurnal Nomosleca*, Oktober (Vol. 8, Issue 2). *Jurnal Nomosleca*, Oktober, 8(2), 242–252.

Yuliani, et al. (2025). STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM

MENYAMPAIKAN INFOMASI MELALUI INSTAGRAM
@PERPUSMARI. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(7), 241–250.
<https://cibinstitute.id/index.php/triwikrama/article/view/427>

