

**ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL MASTERNO
PONOROGO DALAM PENGELOLAAN LAYANAN JASA MELALUI
*PLATFORM WHATSAPP BUSINESS***

SKRIPSI



Oleh :

BINTANG IRSYAT MULTAZAM AUDADI

22241045

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2026

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL MASTERNO PONOROGO
DALAM PENGELOLAAN LAYANAN JASA MELALUI *PLATFORM*
WHATSAPP BUSINESS

SKRIPSI

Digunakan Guna Melengkapi Tugas-Tugas Akhir Dan
Memenuhi Syarat-Syarat Untuk Mencapai
Gelar Sarjana Dalam Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik di Program Studi
Ilmu Komunikasi

OLEH :

BINTANG IRSYAT MULTAZAM AUDADI
22241045

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO
2026

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi oleh Bintang Irsyat Multazam Audadi / 22241045 ini, telah diperiksa dan
disetujui untuk diuji

Ponorogo 23 Januari 2026

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Niken Lestarini, M. Si
NIDN. 0020066503



Dr. Krisna Megantari, M.A.
NIDN. 0724048604

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Bintang Irsyat Multazam Audadi/22241045 ini,

Telah dipertahankan di depan penguji.

Pada Hari : Selasa

Tanggal : 27 Januari 2026

Pukul : 12.00 Wib

DEWAN PENGUJI

PENGUJI I



Oki Cahyo Nugroho, M.I.Kom

NIDN. 0728018304

PENGUJI II



Dr. Krisna Megantari, M.A.

NIDN. 0724048604

PENGUJI III



Dra. Niken Lestarini, M.Si

NIDN. 0020066503

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Robby Darwis Nasution, S.IP., M.A

NIK. 19860228 202109 12

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Bintang Irsyat Multazam Audadi

Alamat : Desa Pintu, Kecamatan Jeanangan, Kabupaten Ponorogo

NIM : 22241045

dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah dengan judul :

Analisis Strategi Komunikasi Digital Masterno Ponorogo dalam Pengelolaan Layanan Jasa melalui Platform WhatsApp Business

adalah observasi, pemikiran, dan pemaparan asli yang merupakan hasil karya saya sendiri. Karya ilmiah ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Ponorogo, 4 Februari 2026

Yang menyatakan,



Bintang Irsyat Multazam A

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis penjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Strategi Komunikasi Digital Masterno Ponorogo dalam Pengelolaan Layanan Jasa melalui *Platform WhatsApp Business*”.

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat guna menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis, sehingga dalam pembuatan skripsi ini tidak sedikit bantuan, petunjuk, saran-saran maupun arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Robby Darwis Nasution, S.IP,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universiitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Oki Cahyo Nugroho, S.Sn., M.I.Kom, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Ibu Dra. Niken Lestarini, M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan bimbingan, arahan, saran, motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

4. Perusahaan Masterno Ponorogo dan seluruh keluarga besar serta karyawan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian skripsi penulis ini dan memberikan bantuan penulis untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan dan diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
5. Orang tua penulis Bapak Joko Santoso dan Ibu Umi Fadilah, untuk beliau lah skripsi ini penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini, hingga penulis berjuang dalam menggapai impian atau cita-cita.
6. Kepada sahabat penulis, Nadhifa Cakra Wangsa, A.S Ayyub Al Madani, Tyas Dwi Septiana serta teman-teman Prodi Ilmu Komunikasi angkatan 2022 yang telah memberikan semangat, hiburan, bantuan, dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan ini.

Penulis hanya dapat mendoakan mereka yang telah membantu dalam segala hal yang berkaitan dengan pembuatan skripsi ini. Semoga diberikan balasan dan rahmat dari Allah SWT. Selain itu saran, kritik dan perbaikan senantiasa sangat diharapkan. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Ponorogo, 23 Januari 2026

Penulis

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL MASTERNO PONOROGO DALAM PENGELOLAAN LAYANAN JASA MELALUI *PLATFORM WHATSAPP BUSINESS*

Bintang Irsyat Multazam Audadi

22241045

Pengelolaan layanan di dunia digital kini menjadikan komunikasi sebagai aspek penting untuk mempertahankan efektivitas pelayanan serta menumbuhkan kepercayaan konsumen. Masterno Ponorogo, yang berfungsi sebagai penyedia layanan multi-service dengan *platform WhatsApp Business*, perlu menerapkan strategi komunikasi yang terstruktur agar informasi dapat disampaikan dengan tepat, responsif, dan berkesinambungan. Ketergantungan masyarakat yang tinggi terhadap komunikasi berbasis pesan serta kurangnya penelitian terkait pengelolaan layanan melalui *WhatsApp Business* pada penyedia jasa lokal menunjukkan kebutuhan akan kajian mendalam mengenai praktik komunikasi digital ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi digital dari Masterno Ponorogo dalam pengelolaan layanan jasa menggunakan *WhatsApp Business* dengan menggunakan Teori *Public Relations* Cutlip, Center & Broom sebagai dasar analisis. Pendekatan yang dipilih adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif yang melibatkan wawancara mendalam, observasi interaksi, dan pengumpulan dokumentasi pesan. Proses analisis data dilakukan secara tematik untuk menemukan pola-pola komunikasi yang dapat meningkatkan efektivitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi digital Masterno Ponorogo melalui *WhatsApp Business* dijalankan berdasarkan empat tahapan *Public Relations* Cutlip, Center dan Broom, yaitu Research, Planning, Action & Communication dan tahap Evaluation. Namun, pada tahap Action & Communication dan tahap Evaluation masih ditemukan kendala berupa keterlambatan respons akibat keterbatasan sumber daya manusia serta proses evaluasi yang belum dilakukan secara sistematis.

Kata kunci: Strategi Komunikasi Digital, Public Relations, WhatsApp Business, Layanan Jasa, Masterno Ponorogo.

ABSTRACT

ANALISIS STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL MASTERNO PONOROGO DALAM PENGELOLAAN LAYANAN JASA MELALUI PLATFORM WHATSAPP BUSINESS

Bintang Irsyat Multazam Audadi

22241045

Managing services in the digital world now makes communication a crucial aspect for maintaining service effectiveness and fostering consumer trust. Masterno Ponorogo, a multi-service provider using the WhatsApp Business platform, needs to implement a structured communication strategy to ensure accurate, responsive, and continuous information delivery. The public's high reliance on message-based communication and the lack of research related to service management via WhatsApp Business by local service providers demonstrate the need for an in-depth study of this digital communication practice. This study aims to analyze Masterno Ponorogo's digital communication strategy in managing its services using WhatsApp Business, using Cutlip, Center, and Broom's Public Relations Theory as the basis for the analysis. The chosen approach was qualitative, using descriptive methods involving in-depth interviews, interaction observations, and documentation collection. Data analysis was conducted thematically to identify communication patterns that could improve service effectiveness. The research results show that Masterno Ponorogo's digital communication strategy through WhatsApp Business is implemented based on the four stages of Public Relations Cutlip, Center, and Broom: Research, Planning, Action & Communication, and Evaluation. However, obstacles in the Action & Communication and Evaluation stages still occurred, including delayed responses due to limited human resources and a lack of systematic evaluation.

Keywords: Digital Communication Strategy, Public Relations, WhatsApp Business, Service, Masterno Ponorogo.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA.....	8
A. Kajian Teori	8
1. Strategi Komunikasi.....	8
2. Komunikasi Digital	10
3. Teori Public Relations Cutlip, Center & Broom.....	11
4. Layanan Jasa	16
5. WhatsApp Business	18
6. Penelitian Terdahulu	20
B. Kerangka Pikir	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
A. Lokasi Penelitian.....	24

B. Jenis Penelitian.....	24
C. Subjek Penelitian.....	25
D. Data Dan Sumber Data.....	26
E. Teknik Menentukan Informan.....	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Validitas Data.....	30
H. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	34
A. Hasil Penelitian	34
B. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V.....	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 2 Profil Informan.....	26



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo <i>WhatsApp</i> Business.....	18
Gambar 2 Logo Masterno Ponorogo.....	34
Gambar 3 Profil bisnis & Katalog layanan Masterno	57
Gambar 4 Balasan Cepat & Format pemesana	59
Gambar 5 Chat pengguna layanan Masterno Ponorogo.....	60
Gambar 6 Ulasan Google dari pengguna Masterno Ponorogo.....	62
Gambar 7 Wawancara owner Masterno Ponorogo	70
Gambar 8 Wawancara Admin Masterno Ponorogo	70
Gambar 9 Wawancara Kurir Masterno Ponorogo.....	71
Gambar 10 Wawancara Pengguna Masterno Ponorogo.....	71

