

ABSTRAK

Penggunaan akun instagram dalam hal berbisnis instagram dapat memberi kemudahan dan cepat menjangkau masyarakat luas. Melalui akun instagram Explorer Bumiayu dalam meningkatkan loyalitas followersnya dengan memposting konten menarik berupa berbagai informasi tentang sekitar Bumiayu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Strategi Komunikasi Pengelola Akun dan perencanaan dan manajemen komunikasi Pengelola akun Explorer Bumiayu dalam mengelola konsumen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dan menggunakan teknik pemilihan informan secara purposive sampling. Dalam mengumpulkan data, penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi pengelola akun media sosial ini dalam meningkatkan loyalitas followersnya mengelola akun instagram, admin explorer bumiayu tentunya memiliki sebuah perencanaan dan manajemen untuk membuat konten atau postingan yang diupload melalui akun explorer bumiayu walaupun dimasa Pandemi COVID-19 akan tetapi akun tersebut masih aktif dan memberikan sebuah informasi kepada followersnya. Hal ini dapat dilihat dari efek yang menunjukkan bahwa pihak followers yang melihat akun explorer bumiayu ini memposting segala informasi yang dibuat dengan cara menarik baik dari postingan atau kedekatannya dengan followers, followers tersebut sangat puas dan menjadi loyalitasnya terhadap akun explorer bumiayu.

Kata Kunci : Loyalitas, Media Sosial Instagram, Strategi Komunikasi, Pengelolaan



ABSTRACT

The use of an Instagram account in terms of doing business with Instagram can provide convenience and quickly reach the wider community. Through the Bumiayu Explorer Instagram account in increasing the loyalty of its followers by posting interesting content in the form of various information about around Bumiayu.

This study aims to determine how the Account Manager's Communication Strategy and the planning and management of the Bumiayu Explorer account manager's communication plan in managing consumers. The method used in this research is descriptive qualitative and uses purposive sampling informant selection techniques. In collecting data, this research uses interviews, observations and documentation.

The results of this study indicate that this social media account manager's communication strategy in increasing the loyalty of his followers to manage Instagram accounts, the explorer bumiayu admin certainly has a plan and management to create content or posts uploaded through the bumiayu explorer account even during the COVID-19 pandemic but the account are still active and provide information to their followers. This can be seen from the effect which shows that the followers who see the Bumiayu explorer account post all information that is made in an interesting way, either from the post or their proximity to followers, the followers are very satisfied and become loyal to the Bumiayu explorer account.

Keywords: Loyalty, Instagram Social Media, Communication Strategy, Management

