

## ABSTRAK

@infopurwokerto merupakan akun instagram yang menginformasi berbagai peristiwa di Purwokerto pada khususnya. Perkembangan instagram mendorong akun yang semula dikelola secara perseorang menjadi akun bisnis dan menyediakan layanan bisnis. Tren instagram yang begitu pesat menyebabkan lahirnya akun-akun serupa yang saling bersaing, sementara salah satu indikator yang digunakan untuk menentukan kualitas akun dilakukan melalui pengukuran *engagement*. Nilai *engagement* @infopurwokerto yang mencapai 1,49% pada akhir 2022 merupakan suatu prestasi, pasalnya pada akun bisnis yang memiliki *followers* lebih dari 100.000 menurut Hootsuite (2021) idealnya hanya dapat mencapai pada angka 0,74%.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengelolaan instagram bisnis, mengidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, ancaman dan peluang pengelolaan *engagement* dan menganalisis bentuk dan *strategi marketing public relations* yang diterapkan dalam meningkatkan *engagement*. Subjek penelitian ini adalah akun instagram @infopurwokerto sebagai perusahaan penyedia layanan jasa *digital marketing*. Proses penelitian dilakukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipan, wawancara mendalam menggunakan *purposive sampling* pada pengelola akun.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan instagram bisnis dikelola secara tim dengan menyediakan layanan *placement post*, paket mantap, produksi liputan atau visit iklan dan *bundling influencer* yang terasosiasi dalam *platform* sosial media TikTok, YouTube dan Website. Kelemahan dan ancaman dalam pengelolaan *engagement* terletak pada iklan yang berbentuk desain karena memiliki *insight* yang rendah, sementara kekuatan nilai *engagement* tinggi belum dimanfaatkan sebagai peluang dalam perluasan bisnis. *Strategi marketing public relations* dilakukan dengan tahapan perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam bentuk *pull, push*, dan *pass strategy*. Strategi khusus @infopurwokerto yang tidak ditemukan di instagram lain ialah *jasa social media integrated marketing*, penggunaan *content pillar* berupa edukasi, *entertainment*, penggunaan bahasa *Ngapak* serta optimalisasi *own influencer* dan program *corporate social responsibility* berupa pemberdayaan UMKM dan Purwokerto Creator Academy.

**Kata Kunci: Instagram, Engagement, @infopurwokerto, Strategi, Marketing Public Relations.**

## ABSTRACT

*@infopurwokerto is an Instagram account that provides information on various events in Purwokerto in particular. The development of Instagram has encouraged accounts that were previously managed individually to become business accounts and provide business services. Instagram's rapid trend has led to the birth of similar accounts that compete with each other, while one of the indicators used to determine account quality is through measuring engagement. @infopurwokerto's engagement value which reached 1.49% at the end of 2022 is an achievement, because according to Hootsuite (2021) business accounts that have more than 100,000 followers can ideally only reach 0.74%.*

*This research aims to describe business Instagram management, identify strengths, weaknesses, threats and opportunities for engagement management and analyze the forms and strategies of marketing public relations applied to increase engagement. The subject of this research is the Instagram account @infopurwokerto as a company providing digital marketing services. The research process was carried out using qualitative methods with a case study approach. Data collection was carried out through participant observation, in-depth interviews using side purposives with account managers.*

*The research results show that business Instagram management is managed as a team by providing post placement services, solid packages, production of coverage or advertising visits and bundling of influencers associated with the social media platforms TikTok, YouTube and Websites. Weaknesses and threats in managing engagement lie in advertisements that are designed because they have low insight, while the strength of high engagement values has not been exploited as an opportunity for business expansion. The marketing public relations strategy is carried out with planning, implementation and evaluation stages in the form of a pull, push and pass strategy. @infopurwokerto's special strategy which is not found on other Instagrams is integrated social media marketing services, the use of content pillars in the form of education, entertainment, the use of Ngapak language as well as optimizing own influencers and corporate social responsibility programs in the form of empowering MSMEs and the Purwokerto Creator Academy.*

***Keywords: Instagram, Engagement, @infopurwokerto, Strategy, Marketing Public Relations.***