

**PERENCANAAN KOMUNIKASI STRATEGIS PT. TELKOM
JAMBI DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS
PELANGGAN INDIHOME DI KOTA JAMBI**



Oleh:

TANTIDEVI SANTOSA

190906843

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERENCANAAN KOMUNIKASI STRATEGIS PT. TELKOM JAMBI DALAM
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN INDIHOME DI KOTA JAMBI**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

TANTIDEVI SANTOSA

190906843

disetujui oleh :



Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Strategis PT. Telkom Jambi dalam Mempertahankan
Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Jambi

Penyusun : Tantidevi Santosa

NPM : 190906843

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Rabu / 1 November 2023

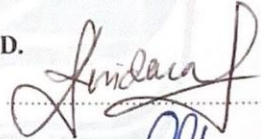
Pukul : 13.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II Kampus IV (Gedung Theresa) FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Desideria Cempaka Wijaya M., S.Sos., M.A., Ph.D.

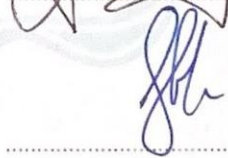
Penguji Utama



.....

Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom.

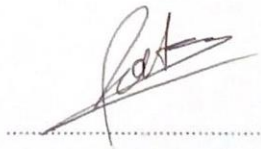
Penguji I




.....

Brahma Putra Pratama, M.Si.

Penguji II



.....



.....

Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom., M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tantidevi Santosa

NPM : 190906843

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Perencanaan Komunikasi Strategis PT. Telkom Jambi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Jambi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan kesarjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 7 November 2023

Saya yang menyatakan,


Tantidevi Santosa

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan berkat-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perencanaan Komunikasi Strategis PT. Telkom Jambi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Jambi” dengan lancar. Selama penulisan skripsi, peneliti dipertemukan dan dibantu oleh banyak pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung:

1. Buddha, Dhamma, dan Sangha sebagai pegangan utama yang telah memberkati penulis dalam menyusun tugas akhir (skripsi) ini dengan lancar
2. Ibu Sherly Hindra Negoro, M.I.Kom selaku dosen pembimbing yang telah menyisihkan waktu dan tenaga di tengah padatnya jadwal untuk membimbing, memberikan kritik dan saran, serta ilmu kepada penullis dalam menyusun tugas akhir (skripsi) ini.
3. Unit *Customer Care* Telkom Jambi yakni Ibu Mitha dan Bapak Herdin serta Unit *Direct sales* Telkomsel yakni Bapak Bambang dan Unit *Customer Retention* yakni Bapak Riyan yang telah bersedia diwawancarai sehingga penulis memperoleh data untuk keperluan tugas akhir (skripsi) ini.
4. Keluarga tercinta, Papoy Saring Santosa, Ibu Sulastri, adik Brilliant Dhamma Santosa dan Lalita Kenzie Santosa, serta kedua nenek saya dan keluarga besar yang selalu memberikan dukungan, baik secara emosional maupun instrumental.

5. Nisrina Firdanti sebagai sahabat saya sejak kecil hingga saat ini yang selalu memberikan dukungan secara emosional dan selalu mendengarkan setiap kabar baik maupun kurang baik dari penulis. Terima kasih sudah selalu bisa meyakinkan penulis untuk melewati semua proses penyusunan tugas akhir (skripsi) ini.
6. Para Sahabat saya di grup Bobuti yakni Marvelin, Rabeka, Juniffer, Pamela, Celine begitu juga dengan teman-teman di Jambi yakni Najla, Gasy, Sherly, Mitha yang selalu menyemangati sejak awal hingga akhir masa perkuliahan.
7. Para teman saya di grup Thai pendukung BibleBuild Ultrafeng yakni phi chintya, phi mandy, phi lily, ican, phi mo, phi andita, nong san, ubi, phi lumi, phi ann, phi teakay dan xander yang selalu menyemangati dan mendoakan saya selama proses penyusunan tugas akhir (skripsi).
8. Diri sendiri yang telah bertahan dan berjuang melewati semua rintangan hidup.
9. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan dimanapun dan kapanpun.

Yogyakarta, 12 Oktober 2023

Peneliti,

Tantidevi Santosa

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti haturkan kepada Sanghyang Adi Buddha Tuhan Yang Maha Esa atas berkat-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Perencanaan Komunikasi Strategis PT. Telkom Jambi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Jambi” dengan baik. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana ilmu komunikasi (S.I. Kom) di Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam proses penulisan skripsi ini, peneliti telah menjalani dinamika yang cukup panjang dan berarti. Penelitian ini menjadi salah satu pengalaman yang sangat berharga bagi peneliti selama proses perkuliahan.

Terima kasih peneliti sampaikan untuk semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak sangat peneliti apresiasi. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua serta untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu komunikasi.

Yogyakarta, 12 Oktober 2023

Peneliti,

Tantidevi Santosa

Perencanaan Komunikasi Strategis PT. Telkom Jambi dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Indihome di Kota Jambi

ABSTRAK

Telkom Jambi merupakan bagian dari perusahaan BUMN Indonesia yakni Telkom Indonesia Regional 1. Telkom perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Telkom memiliki produk unggulan yakni Indihome yang merupakan provider internet nirkabel. Saat ini Indihome berada ditengah persaingan antar provider, banyaknya kompetitor mengharuskan Telkom Jambi melakukan perencanaan komunikasi strategis guna mempertahankan loyalitas pelanggan Indihome.

Penelitian ini berjenis kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Peneliti memperoleh data melalui wawancara dengan empat narasumber yakni dua narasumber dari unit *Customer Care* Telkom Jambi, seorang narasumber dari unit *Direct Sales* Telkomsel Jambi dan seorang narasumber dari unit *Customer Retention* Telkomsel Jambi.

Hasil penelitian menemukan bahwa perencanaan komunikasi strategis PT. Telkom Jambi guna mempertahankan loyalitas pelanggan melewati sembilan proses kompleks yakni penemuan fakta melalui *visit* dan memantau media sosial kompetitor, sehingga Telkom Jambi mengetahui isu persaingan dengan lebih mendalam sehingga membantu dalam melakukan perencanaan komunikasi strategis. Proses perencanaan dalam Telkom Jambi meliputi pembahasan mengenai pemilihan media, komunikator, pembahasan mengenai sasaran, penyusunan pesan hingga dampak baik dan buruk dari perencanaan komunikasi strategis yang dirancang. Kemudian, Pada proses komunikasi, pada Telkom Jambi membahas mengenai Program terdahulu sebagai upaya mempertahankan pelanggan dan arus komunikasi yang terlaksana guna mempermudah proses koordinasi antar *stakeholder* dimana dalam hal ini yakni *General Manager* kemudian berkoordinasi dengan *Manager Customer Care* kemudian berkoordinasi dengan *Officer 3 Customer Care* hingga pada akhirnya tersampaikan ke *loyal officer*. Proses terakhir adalah penentuan waktu serta bahan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui kesulitan serta perkembangan dari rancangan komunikasi yang telah dilaksanakan nantinya.

Kata kunci: Perencanaan Komunikasi Strategis, Telkom Jambi, Loyalitas Pelanggan

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Teori	14
1. Perencanaan Komunikasi Strategis.....	14
2. Loyalitas Pelanggan	24
F. Kerangka Konsep	28
G. Metodologi Penelitian	30
1. Jenis Penelitian.....	31
2. Metode Penelitian.....	31
3. Lokasi Penelitian	32
4. Objek dan Subjek Penelitian	33
5. Sumber Data Penelitian	34
6. Teknik Pengumpulan Data	36
7. Teknik Analisis Data.....	39
BAB II DESKRIPSI OBJEK & SUBJEK PENELITIAN	42
A. Profil PT. Telkom Jambi	42
B. Struktur Organisasi PT. Telkom Jambi	50

C. Program Loyalitas Telkom Jambi.....	53
D. Profil Subjek Penelitian.....	56
BAB III PEMBAHASAN	59
A. Temuan Data	59
1. Penemuan Fakta sebagai Langkah Awal Perencanaan Komunikasi Strategis.....	60
2. Pemilihan Media sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	66
3. Pemilihan Komunikator sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	70
4. Sasaran dalam Perencanaan Komunikasi Strategis	74
5. Perencanaan Penyampaian Pesan pada Media Sosial yang Telah Dipilih	78
6. Arus komunikasi dalam Perencanaan Komunikasi Strategis Telkom Jambi	82
7. Pembahasan Dampak Baik dan Buruk dalam Perencanaan Komunikasi Strategis .	85
8. Program Terdahulu sebagai Upaya Mempertahankan Loyalitas Pelanggan	88
9. Waktu dan Bahan Evaluasi dalam Perencanaan Komunikasi Strategis	96
B. Analisis Data	99
1. Konsep Perencanaan komunikasi strategis PT. Telkom Jambi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.....	99
BAB IV PENUTUP	119
A. Kesimpulan	119
B. Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Pengguna Indihome di Kota Jambi, Januari 2023	8
Gambar 2. Kantor Witel Jambi	44
Gambar 3. Logo Telkom Indonesia	46
Gambar 4. Instagram resmi witel Jambi	48
Gambar 5. Media Sosial Tiktok Witel Jambi.....	49
Gambar 6. Website Resmi Telkom Indonesia.....	50
Gambar 7. Struktur organisasi PT. Telkom Jambi.....	50
Gambar 8. Program Undi-Undi Hepi	55
Gambar 9. Konten Video Influencer Lokal di Tiktok.....	71
Gambar 10. <i>Flyer</i> Indihome Jambi	79
Gambar 11. Pesan dan Caption Telkom Jambi	80
Gambar 12. Penyerahan Eksklusif Gift kepada pelanggan <i>Existing</i>	90
Gambar 13. <i>Loyal Officer</i> melakukan <i>briefing</i>	91
Gambar 14. Teknisi Telkom Jambi sedang <i>briefing</i>	93
Gambar 15. Penyerahan Hadiah dari program Undi-Undi Hepi.....	95
Gambar 16. Skema Perencanaan Komunikasi Telkom Jambi	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbandingan provider di Kota Jambi.....	6
Tabel 2. Daftar Pelanggan HVC	75
Tabel 3. Program loyalitas Telkom Jambi dan sasaran.....	89

