

**Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom  
Indonesia Divisi Regional V Dalam Mempertahankan  
Pengguna IndiHOME di Masyarakat Surabaya**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH:**

**GHINA RAMADHANI**

**NBI: 1151501287**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA  
2019**

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 07 Februari 2019

Dewan Penguji :

1. Dr. Ayun Maduwinarti, MP

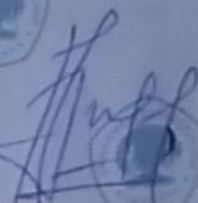
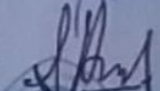
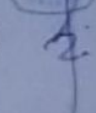
Ketua

2. Dra. Hj. Sri Andayani, MM

Anggota

3. Afifatur Rohimah, S.AB., M.I.Kom

Anggota

()  
()  
()

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



Dr. Endro Tjahjono, MM.

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ghina Ramadhani

NPM : 1151501287

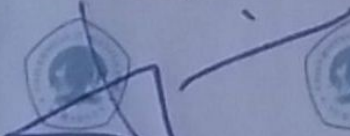
Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom Indonesia Divisi  
Regional V Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat  
Surabaya

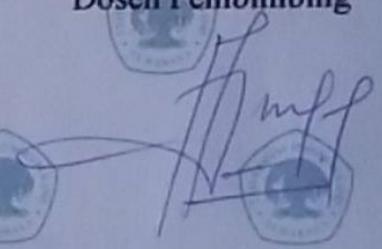
Surabaya, 07 Februari 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

  
Dr. Endro Tjahjono, MM

  
Dr. Ayun Maduwinarti, MP

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ghina Ramadhani

NPM : 1151501287

Progam Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom Indonesia  
Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat  
Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 07 Februari 2019

Yang membuat Pernyataan

METERAI  
TEMPEL

00D5AFF489815172

6000  
ENAM RIBU RUPIAH

( Ghina Ramadhani )



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex. 311)

Email : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : GHINA RAMADHANI  
 NBI : 1151501287  
 Fakultas : FISIP  
 Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
 Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :  
 Strategi Komunikasi pemasaran Terpadu PT-Telkom Indonesia Divisi Regional V Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat Surabaya.

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
 Pada Tanggal : 07 Februari 2019

Yang Menyatakan,



**Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom  
Indonesia Divisi Regional V Dalam Mempertahankan  
Pengguna IndiHOME di Masyarakat Surabaya**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH:**

**GHINA RAMADHANI**

**NBI: 1151501287**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2019**

**Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom  
Indonesia Divisi Regional V Dalam Mempertahankan  
Pengguna IndiHOME di Masyarakat Surabaya**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1  
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH:**

**GHINA RAMADHANI**

**NBI: 1151501287**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2019**

## **TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ghina Ramadhani

NPM : 1151501287

Judul : Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom Indonesia Divisi  
Regional V Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat  
Surabaya

Surabaya, 07 Februari 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945  
Surabaya

Disetujui oleh  
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, MM

Dr. Ayun Maduwinarti, MP



## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal: 07 Februari 2019

Dewan Penguji :

1. Dr. Ayun Maduwinarti, MP  
Ketua ( )
2. Dra. Hj. Sri Andayani, MM  
Anggota ( )
3. Afifatur Rohimah, S.AB., M.I.Kom  
Anggota ( )

Mengesahkan  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Dekan,

Dr. Endro Tjahjono, MM.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ghina Ramadhani

NPM : 1151501287

Progam Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom Indonesia  
Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat  
Surabaya

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 07 Februari 2019  
Yang membuat Pernyataan

( Ghina Ramadhani )

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur saya persembahkan atas nikmat yang Allah SWT berikan kepada saya. Atas nikmat ini saya bersyukur dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Komunikasi Pemasaran Terpadu PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V Dalam Mempertahankan Pengguna IndiHOME di Masyarakat Surabaya”. Skripsi yang saya ajukan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Saya sebagai peneliti menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan, tetapi karena bantuan bimbingan dari berbagai pihak dan berkah yang diberikan Allah SWT membuat kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini saya sebagai peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya skripsi ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu A.A.I Prihandari Satvikadewi S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Indah Murti, M.SI selaku Wali Dosen yang sangat saya sayangi.
6. Ibu Dr. Ayu Maduwinarti, MP selaku Dosen Pembimbing pertama yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing saya dan memberikan arahan maupun saran serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu juga memberikan masukan-masukan dan referensi dengan begitu sabar dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Dosen-dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik atas referensi tentang materi penelitian, serta seluruh staff Tata Usaha yang telah membantu dalam administrasi dari awal kuliah sampai akhir.
10. Orang Tua yang telah mendukung sepenuhnya serta doa yang selalu dipanjatkan.
11. Kakak saya Ummi Az-zahra yang telah mendoakan, membantu, mendukung dan memberikan semangat kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
12. Ketiga jagoan adik saya Omar Mukhtar, Haidar Ali dan Hizbulloh Hasan Albanna tersayang yang sudah memberikan dukungannya, semangat dan doanya.
13. Ibu Sukma Jayanti selaku *Officer I Digital Service* yang sudah membantu saya dalam penelitian ini, tiada henti memberikan waktu kepada saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
14. Family Wadidaw, terutama Wadidaw Syantik : Meidita Sa'diyah Karina, Fany Zanuar Nurlaily, Gita Ajeng Ismiar, Candra Ayu Novia Sari, Masitha Nur Laily, Jessica Veroniq dan Boboboy yang telah mendukung, menghibur dan menemani saya sepenuhnya hingga saat ini.
15. Yuven Festra Bastio Perdana yang selalu siap membantu dan memberikan support yang tiada hentinya dari awal hingga sekarang.
16. R Ay Fadhillah N.A yang selalu membantu dan memberikan semangat untuk mengerjakan skripsi.
17. Dan, terima kasih kepada seluruh teman-teman saya angkatan 2018 hingga 2016 yang telah memberikan dukungan kepada saya.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat khususnya bagi almamater tercinta, serta bagi setiap pembaca pada umumnya.

Surabaya, 07 Februari 2019

Ghina Ramadhani



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi komunikasi pemasaran terpadu PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V dalam mempertahankan pengguna IndiHOME di masyarakat Surabaya. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini diperoleh data secara langsung melalui informan yang memberikan informasi terkait dalam penelitian ini adalah *Officer I Digital Service*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa strategi komunikasi pemasaran terpadu yang dilakukan PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V dalam mempertahankan pengguna IndiHOME sudah cukup efektif di masyarakat. Strategi yang dilakukan menggunakan kegiatan komunikasi pemasaran terpadu meliputi kegiatan (a) *advertising* dengan memasang iklan di media cetak, media sosial, media *online*, dan media elektronik, (b) *direct marketing* dengan melakukan *directcall* 147, *sms blash*, mengirim email kepada pelanggan, (c) *sales promotion* dengan memberikan *voucher*, undian berhadiah, mengadakan promo tematik yang disesuaikan dengan kalender *of event* yang berlaku secara nasional, (d) *personal selling* melakukan penjualan melalui *open table* dan *door to door*, (e) *public relations* dengan melakukan yang terbaik dalam menjaga kualitas dan mutu layanan IndiHOME kepada masyarakat dan (f) *publicity* dengan mensponsori kegiatan dan program-program yang dirancang untuk menciptakan interaksi setiap hari atau interaksi yang berkaitan dengan merek.

Kata kunci: Komunikasi, Bauran Komunikasi Pemasaran, Komunikasi Pemasaran Terpadu, IndiHOME

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the integrated marketing communication strategy of PT. Telkom Indonesia Regional V Division in maintaining IndiHOME users in the Surabaya community. In this study using descriptive qualitative research type. In this study, data obtained directly through informants who provided related information in this study were Officer I Digital Service. Data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. From the results of this study it is known that integrated marketing communication strategies carried out by PT. Telkom Indonesia Regional V Division in maintaining IndiHOME users is quite effective in the community. Strategies carried out using integrated marketing communication activities include (a) advertising activities by placing advertisements in print media, social media, online media and electronic media, (b) direct marketing by conducting directcall 147, sms blast, sending emails to customers, (c) sales promotion by giving vouchers, lottery prizes, holding thematic promos tailored to nationally valid calendar of events, (d) personal selling making sales through open tables and door to door, (e) public relations by doing the best in maintain the quality and quality of IndiHOME services to the public and (f) publicity by sponsoring activities and programs designed to create daily interactions or interactions related to the brand.*

*Keywords: Communication, Marketing Communication Mix, Integrated Marketing Communication, IndiHOME*

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tanda Pengesahan Skripsi.....	<b>Error! Bookmark not defined.i</b>
Surat Pernyataan Keaslian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.i</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.ii</b>
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	<b>Error! Bookmark not defined.v</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	12
2.2.1 Teori Analisis S-O-R .....	12
2.2.2 Bauran Komunikasi Pemasaran .....	13
2.2.3 Komunikasi Pemasaran Terpadu .....	13



2.2.4	Strategi Komunikasi Pemasaran .....	16
2.2.5	Mempertahankan Pelanggan.....	18
2.3	Kerangka Dasar Pemikiran .....	19
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1	Tipe Penelitian.....	20
3.2	Peran Penelitian.....	20
3.3	Lokasi Penelitian .....	20
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	20
3.4.1	Sumber Data .....	20
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	21
3.5	Teknis Analisis Data.....	22
3.6	Keabsahan Data .....	23
3.6.1	Triangulasi.....	23
<b>BAB IV</b>	<b>DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN .</b>	<b>24</b>
4.1	Diskripsi Obyek.....	24
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Telkom Indonesia.....	24
4.1.2	Profil PT. Telkom Indonesia.....	28
4.1.3	Lokasi PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V .....	34
4.1.4	Pengertian Produk IndiHOME.....	34
4.2	Penyajian Data.....	36
4.3	Pembahasan.....	49
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran.....	59
	DAFTAR PUSTAKA .....	60
	LAMPIRAN.....	62

## **DAFTAR GAMBAR**

2.2.1 Teori Analisis S-O-R .....	12
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran .....	19
4.1 Logo PT. Telkom Indonesia .....	26
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V .....	30
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Telkom Witel Surabaya .....	32
4.1.3 Gedung Kantor PT. Telkom Indonesia Divisi Regional V .....	34
4.3 Diagram Jumlah Pengguna IndiHOME Surabaya 2015-2017 .....	49

## DAFTAR TABEL

2.1	Penelitian Terdahulu.....	7
4.1	Wilayah Telkom Divisi Regional V .....	30
4.2	Tabel Informan Wawancara .....	36
4.3	Jumlah Pengguna IndiHOME Surabaya 2015-2017.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar pertanyaan (*Interview Guide*)

Lampiran 2 : Hasil Observasi