

**PELAKSANAAN STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN JAWA TIMUR
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN
LOKAL KEBUN BINATANG SURABAYA**



Oleh:

Septyara Rachma Rindra

NIM: 1151900020

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

2023

SKRIPSI

**PELAKSANAAN STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN JAWA TIMUR
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN
LOKAL KEBUN BINATANG SURABAYA**

Diajukan untuk melengkapi Tugas Akhir Akademik
dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

Septyara Rachma Rindra

NIM. 1151900020

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Septyara Rachma Rindra

NIM : 1151900020

Judul : PELAKSANAAN STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN JAWA TIMUR
DALAM MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN
LOKAL KEBUN BINATANG SURABAYA

Surabaya, 3 Juli 2023

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120870103

Disetujui oleh

Dosen pembimbing



**Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,
S. Sos., M. Med. Kom**

NPP: 20150180777

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Dewan Penguji:

1. Bagus Cahyo Shah Adhi
Pradana, S. Sos., M. Med.
Kom
Ketua
2. Dr. Merry Fridha Tri Palupi,
M. Si
Anggota
3. Dr. Teguh Priyo Sadono, Msi
Anggota

()

()

()

Mengesahkan

Dekan, FISIP Untag Surabaya,


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Septyara Rachma Rindra

NBI : 1151900020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas
Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur dalam Meningkatkan
Kunjungan Wisatawan Lokal Kebun Binatang Surabaya

Menyatakan bahwa

1. 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. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 15 Juni 2023



: membuat Pernyataan

(Septyara Rachma Rindra)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45
SURABAYATLP 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 : **Septyara Rachma Rindra**
NBI : **1151900020**
Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Jenis Karya : **Skripsi**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya meyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

“Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Lokal Kebun Binatang 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 : 03 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Septyara Rachma Rindra
NBI. 1151900020

ABSTRAK

Penelitian ini membahas mengenai “Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur Dalam Meningkatkan Kunjungan Wisatawan Lokal Kebun Binatang Surabaya” yang dimana didalam destinasi wisata ini menawarkan satwa yang terbilang lengkap dan menjadi salah satu kebun binatang yang populer di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Jawa Timur dalam meningkatkan daya tarik wisatawan lokal kepada salah satu wisata yang ada di Surabaya yaitu Kebun Binatang Surabaya dengan menggunakan metode kualitatif. Data penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Bentuk pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran yang digunakan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur untuk meningkatkan kunjungan wisatawan Kebun Binatang Surabaya yaitu dengan pemasaran interaktif, pemasaran langsung, dan hubungan masyarakat yang digunakan sebagai media promosi serta untuk berinteraksi lebih dekat dan langsung dengan calon pengunjung atau masyarakat dengan menanggapi saran dari masyarakat, membalas komentar di sosial medianya baik positif maupun negatif. Tanpa disadari hal ini merupakan cara alami untuk menyampaikan sebuah informasi mengenai wisata kepada lebih banyak masyarakat. Hal ini dimanfaatkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur sebagai sebuah informasi yang dapat digunakan untuk menarik minat kunjungan wisatawan lokal khususnya ke Kebun Binatang Surabaya.

Kata Kunci: Strategi, Komunikasi pemasaran, Bauran promosi, Kunjungan Wisatawan

ABSTRACT

This study discusses "Implementation of the Marketing Communication Strategy of the East Java Culture and Tourism Office in Increasing Local Tourist Visits at the Surabaya Zoo", which in this tourist destination offers a fairly complete range of animals and has become one of the most popular zoos in Indonesia. This study aims to determine the implementation of the marketing communication strategy of the East Java Culture and Tourism Office in increasing the attractiveness of local tourists to one of the tours in Surabaya, namely the Surabaya Zoo by using qualitative methods. The research data was obtained by means of interviews, observation, and documentation. The form of implementing the marketing communication strategy used by the East Java Culture and Tourism Office to increase tourist visits to the Surabaya Zoo is by interactive marketing, direct marketing, and public relations which are used as promotional media and to interact more closely and directly with potential visitors or the public with responding to suggestions from the public, responding to comments on social media both positive and negative. Without realizing it, this is a natural way to convey information about tourism to more people. This is used by the East Java Culture and Tourism Office as information that can be used to attract local tourists, especially to the Surabaya Zoo.

Keywords: Strategy, Marketing Communication, Promotion Mix, Tourist Visits

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan ucapan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang telah mendidik, merawat, serta memberikan fasilitas dan dukungan penuh selama di bangku kuliah. Saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karna telah berjuang dan berusaha untuk menjadi dampak baik buat orang lain. Saya bersyukur di kelilingi orang-orang yang membuat saya bertumbuh.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan, terutama untuk dosen pembimbing saya Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom dan Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua. Tanpa adanya dukungan, motivasi, dan dorongan yang saya telah terima, saya mungkin bukan apa apa saat ini.

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas Kebudayaan dan pariwisata Jawa Timur dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan Lokal Di Kebun Binatang Surabaya”**, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Ayun Maduwinati, MP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom, selaku dosen pembimbing skripsi pertama atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA, selaku dosen pembimbing kedua yang memberikan ilmu dan kemudahan pada saat pengerjaan skripsi.
4. Seluruh staff pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.
5. Kedua orang tua penulis, Hendratno Pramiharso dan Karina Tuni, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar biasa dalam setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
6. Adik penulis tercinta, Avrilla Kusuma Anggraina, terima kasih atas doa dan segala dukungan.
7. Teman seperjuangan sesama jurusan Ilmu Komunikasi, Adinda, Jennie, Sylvia, Ayna selaku partner huru hara skripsi terimakasih telah saling

membantu memberikan semangat dan masukan selama penulisan skripsi dan tugas selama di perkuliahan

8. Sahabatku Esra yang telah menampung keluh kesah penulis saat mengerjakan skripsi ini dan memberikan doa, semangat dan masukan untuk penulis saat pembuatan skripsi ini.
9. Finda dan Ichsan, selaku teman magang penulis terimakasih sudah hadir dan menjadi partner jalan setiap minggu untuk menghilangkan stress saat skripsi. Semoga wishlist kita yang super banyak tidak wacana dan bisa terealisasikan semua.
10. Teman-teman yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung terhadap pengerjaan skripsi.
11. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for, for never quitting, I wanna thank me for always being giver and trying to give more than I receive, I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all times.*

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangannya, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membantu untuk karya kedepan lebih baik. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, amin.

Surabaya, 15 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Bauran Promosi	19
2.3 Landasan Konseptual	23
2.3.1 Komunikasi	23
2.3.2 Strategi Komunikasi Pemasaran	24
2.3.3 Pariwisata	25
2.3.4 Pemasaran Pariwisata	26
2.3.5 Wisatawan Lokal	27
2.4 Kerangka Dasar Pemikiran	28

BAB III Metode Penelitian	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Peran Peneliti	32
3.3 Lokasi Penelitian	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	32
3.4.1 Jenis Data	32
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.6 Metode Keabsahan Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	37
4.1 Deskripsi Objek	37
4.1.1 Profil Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur	37
4.2 Penyajian Data dan Pembahasan	40
4.2.1 Analisis Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur dan Kebun Binatang Surabaya dalam Menghidupkan Kebun Binatang Surabaya.....	41
4.2.2 Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur	43
4.2.3 Hasil Pelaksanaan Strategi Komunikasi Pemasaran.....	56
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kunjungan Daya Tarik Wisatawan	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur	37
Gambar 4. 2 Instagram Kebun Binatang Surabaya.....	46
Gambar 4. 3 Instagram Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Jawa Timur	46
Gambar 4. 4 Web Dinas Kebudayaan dan pariwisata Jawa Timur	47
Gambar 4. 5 Web Kebun Binatang Surabaya.....	47
Gambar 4. 6 Locket Penjualan	49
Gambar 4. 7 Event Bursa Pariwisata 2022	50
Gambar 4. 8 Data Kunjungan Kebun Binatang Surabaya	51
Gambar 4. 9 Berita televisi	52
Gambar 4. 10 Promosi Penjualan.....	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara Dengan Pemasaran Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Jawa Timur	64
Lampiran 2 Transkrip Wawancara Pengunjung Kebun Binatang Surabaya ...	66
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Humas Kebun Binatang Surabaya.....	67
Lampiran 4 Hasil Dokumentasi Peneliti Wawancara Kepada Pihak Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Jawa Timur Dan Kebun Binatang Surabaya	69
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi Peneliti Penyelenggaraan Event Bursa Pariwisata Di Lakukan Oleh Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Jawa Timur	70
Lampiran 6 Hasil Dokumentasi Observasi Peneliti Di Kebun Binatang Surabaya.....	71
Lampiran 7 Lembar Revisi	72
Lampiran 8 Lembar Kartu Bimbingan	75
Lampiran 9 Hasil Turnitin.....	77

