

**IMPLEMENTASI INTEGRATED MARKETING
COMMUNICATIONS DALAM
MEMPERTAHANKAN REPUTASI DI PT. ISM
BOGASARI FLOUR MILLS SURABAYA**



Debbie Martha Novianti Sibuea

NBI: 1151900156

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

2023

**IMPLEMENTASI INTEGRATED MARKETING
COMMUNICATIONS DALAM
MEMPERTAHANKAN REPUTASI DI PT. ISM
BOGASARI FLOUR MILLS SURABAYA**

SKRIPSI

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



Oleh:

Debbie Martha Novianti Sibuea

NBI: 1151900156

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

SURABAYA

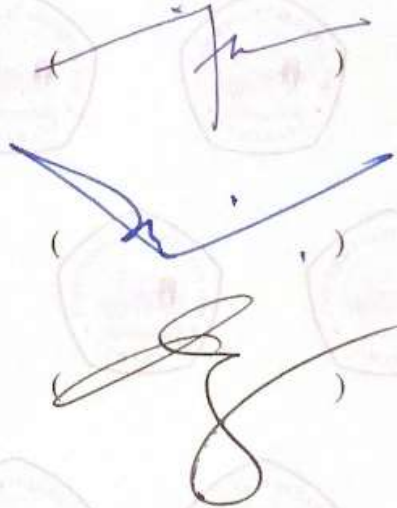
2023

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Di pertahankan di depan sidang penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan di terima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana :

Dewan Penguji

1. **Mohammad Insan Romadhan,**
S.I.Kom.,M.Med.Kom
Ketua
2. **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA**
Anggota
3. **Drs. Jupriono, M.Si**
Anggota



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



Dr.Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120.87.0103

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Debbie Martha Novianti Sibuea
NBI : 1151900156
Judul : Implementasi Integrated Marketing
Communications Dalam Mempertahankan Reputasi
Di PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya

Surabaya, 26 Juni 2023

Mengetahui

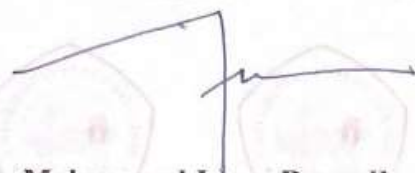
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dr. Dra. Ayun Maduwiharti, M.P
NPP 20120.87.0103

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing



Mohammad Insan Romadhon,
S.IKOM., M.Med.Kom
NPP 20150.017.0741

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debbie Martha Novianti Sibuea
NBI : 1151900156
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Implementasi Integrated Marketing Communications
Dalam Mempertahankan Reputasi Di PT. ISM Bogasari
Flour Mills Surabaya

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, 26 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Debbie Martha Novianti Sibuea
NBI. 1151900156



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Debbie Martha Narianti Sibuea
NBI/ NPM : 1161900156
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek*

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

Implementasi Integrated Marketing Communications Dalam
Mempertahankan Reputasi Di PT.15M Bogasari Flour Mills
Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (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 : Surabaya
Pada tanggal : 14 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(.....)

Debbie martha N. Sibuea .

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Saat ini perusahaan besar maupun perusahaan kecil menggunakan *integrated marketing communications* dalam melakukan komunikasi pemasarannya. Salah satu perusahaan besar yang telah berdiri selama 50 tahun yaitu PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya adalah perusahaan produsen tepung terigu terbesar dan pertama di Indonesia yang mengimplimentasikan *integrated marketing communications* dalam mempertahankan reputasinya, selalu meraih penghargaan *Top Brand Award (TBA)* untuk kategori tepung terigu pada tahun 2008 dan selama 15 tahun berturut-turut mampu mempertahankan reputasi. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa IMC melalui elemen 1. Periklanan yang dilakukan menggunakan tiga bentuk kegiatan periklanan yaitu *above the line promotion*, *bellow the line promotion* dan *digital promotion* yang bertujuan untuk memberi *brand massage* kepada konsumen. 2. Humas diimplementasikan menggunakan *instagram* dan *website* untuk menjalin hubungan dengan konsumen jangka panjang. 3. Promosi penjualan diimplementasikan *website*, *shopee*, *lazada*, *bukalapak* dan *tokopedia* untuk melakukan kegiatan promosi penjualan. 4. Pemasaran langsung menggunakan *e-mail* untuk mengirimkan penawaran kepada konsumen bertujuan untuk menjalin hubungan dan konsumen lebih tertarik dengan penawaran yang diberikan. 5. Penjualan internet diimplementasikan dengan *instagram*, *youtube*, *twitter*, *website*, *facebook*, *shopee*, *lazada*, *bukalapak* dan *tokopedia* dengan membuat iklan, menjual produk dan menyebarkan informasi kepada konsumen. 6. Penjualan personal dilakukan menggunakan tim *customer relation* yang ada di setiap daerah tempat pemasaran yang dapat berinteraksi langsung dengan *customer* baik dalam pemberian informasi, layanan, penawaran.

Kata Kunci: *Integrated Marketing Communication (IMC), Implementasi, PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya*

ABSTRACT

Currently large companies and small companies use integrated marketing communications in conducting marketing communications. One of the big companies that has been established for 50 years, namely PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya is the largest and the first wheat flour producer in Indonesia to implement integrated marketing communications to maintain its reputation, always winning the Top Brand Award (TBA) for the wheat flour category in 2008 and for 15 consecutive years being able to maintain its reputation. . Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Based on the research results, it can be interpreted that IMC through element 1. Advertising is carried out using three forms of advertising activities, namely above the line promotion, below the line promotion and digital promotion which aims to give brand message to consumers. 2. Public Relations is implemented using Instagram and websites to establish long-term relationships with consumers. 3. Sales promotion implemented by website, shopee, lazada, Bukalapak and Tokopedia to carry out sales promotion activities. 4. Direct marketing using e-mail to send offers to consumers aims to establish relationships and consumers are more interested in the offers provided. 5. Internet sales are implemented with Instagram, YouTube, Twitter, website, Facebook, Shopee, Lazada, Bukalapak and Tokopedia by creating advertisements, selling products and disseminating information to consumers. 6. Personal selling is carried out using the existing customer relations team in each marketing area who can interact directly with customers both in providing information, services, offers.

Keywords: Integrated Marketing Communication (IMC), Implementation, PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kebahagiaan, kemampuan, kesabaran serta kekuatan bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi dengan judul Implementasi Integrated Marketing Communications dalam Mempertahankan Reputasi di PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya. Setiap tetesan air mata dan keringat yang membasahi tubuh ini dalam menyelesaikan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Karena Kesempurnaan hanya milik Tuhan Yang Maha Esa, maka dari itu peneliti menyadari bahwa skripsi peneliti ini masih jauh dari kata sempurna. Selama peneliti menyelesaikan penelitian skripsi ini, pastinya tidak akan lepas dari para bantuan pihak-pihak yang terkait, sehingga peneliti mengucapkan terimakasih sebanyak-banyaknya khususnya kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan anugerah dan karunia berupa akal pikiran dan kekuatan lahir batin untuk menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan cintai hingga akhir hayat saya, Bapak Bongsu Sibuea dan Ibu Roslan Sinaga yang selalu memberi saya dukungan moral hingga materil yang tak terhingga dengan doa yang selalu mengalir selama ini sehingga saya ada di titik ini sekarang untuk menyelesaikan perkuliahan saya dengan skripsi ini.
3. Terima kasih banyak kepada kedua adik saya, Presly Yosafat Sibuea dan Cyla Asyera Sibuea yang selalu memberi dukungan tak terhingga dengan doa yang selalu mengalir sehingga saya berada di titik ini.
4. Terima kasih kepada pacar saya Dion BR Nugraha Manurung yang selalu mendampingi selama proses menyelesaikan perkuliahan, memberikan semangat, motivasi, masukan, serta teguran saat saya jenuh dalam menyelesaikan skripsi dan sudah menjadi motivasi bagi saya untuk meraih masa depan yang lebih baik.
5. Terima kasih banyak kepada teman-teman seperjuangan dari maba hingga saat ini, Nurul, Bram, Oci, Shadin, Sofi, Vawqa, yang selalu memberi semangat dan motivasi tak terhingga dari kuliah sampai sekarang saya berdoa semoga kita semua sukses kelak, kompak dan bahagia selalu sampai tua.
6. Terima kasih banyak kepada teman-teman magang komuntag, Nadya, Kevin, Olif dan Adel, yang selalu memberikan saya hiburan disaat sedih,

jenuh dan jatuh, saya berdoa semoga kita semua sukses kelak dan bahagia selalu.

7. Terima kasih banyak kepada teman main saya, Nana, Brigita, Ilmi, Friston, Agung, Jeje, Tiara, Kak Widya dan Layla yang selalu memberikan saya hiburan disaat sedih, jenuh dan jatuh, saya berdoa semoga kita semua sukses kelak dan bahagia selalu.
8. Terima kasih banyak kepada, bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med. Kom, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberi semangat lahir batin, nasehat agar tidak mudah menyerah, membagi ilmu yang bermanfaat, dan selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan dan revisi saya. Terima kasih sudah sabar dalam membimbing saya selama masa pengerjaan skripsi ini.
9. Terima kasih banyak kepada, Ibu Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku dosen pembimbing kedua yang memberi semangat, nasehat, membagi ilmu yang bermanfaat, dan selalu meluangkan waktunya untuk bimbingan. Terima kasih sudah selalu sabar dalam membimbing saya selama masa pengerjaan skripsi ini.
10. Terima Kasih banyak kepada Para dosen S1 Prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat selama saya melalui masa perkuliahan.
11. Terima kasih banyak kepada Saudara P, Saudara F dan Saudara A selaku Section Head Advertising Promotion, Staff Advertising Promotion, Section Head Industrial Relation PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya yang sudah berkenan menjadi subjek penelitian serta membantu banyak dalam pengumpulan data dan memberi semangat selama penulisan skripsi.
12. Terima kasih banyak kepada Rossi dan Adel selaku informan tambahan yang sudah berkenan saya wawancara untuk proses pengumpulan data selama penelitian.
13. Terima Kasih banyak kepada Sahabat – Sahabat saya semasa SMP Adel, Dini, Yohana, Gebby dan Ina yang selalu menjadi motivasi saya untuk menyusul kalian untuk menyelesaikan Kuliah saya.
14. Terima Kasih banyak kepada Sahabat – Sahabat saya semasa SMA Niar, Egin, Celsi, Selda, Toni, Kris, Winner, Bintang, Aurel, Dinda, Gaby, David, Ayus, Manda, Ellen dan Verren yang selalu menjadi motivasi saya untuk menyusul kalian untuk menyelesaikan Kuliah saya.

15. Terima kasih banyak kepada kakak tingkat saya, Mas Dio dan Mba Risma yang selalu memberikan saya hiburan disaat sedih, jenuh dan jatuh, saya berdoa semoga kita semua sukses kelak dan bahagia selalu.
16. Terima kasih banyak kepada ehe assemble squad, Kak Ai, Ce Meyse, Kak Nelis, Kak Bercok, Kak Herald, Kak Alto dan Ko angky yang selalu menjadi motivasi saya untuk menyusul kalian untuk menyelesaikan Kuliah saya.
17. Terima kasih kepada keluarga besar Sibuea dan Sinaga Family, atas doa dan dukungan dari jauh disana agar terselesaikan skripsi dan perkuliahan saya ini.
18. Terima kasih banyak kepada teman-teman angkatan 2019 ilmu komunikasi atas dukungan moral agar segera terselesaikannya skripsi.
19. Terima kasih banyak kepada diri saya sendiri yang mampu kuat dan bertahan hingga sejauh ini.

Akhir kata peneliti masih mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihan yang sudah peneliti sebutkan di atas, karena waktu dukungan dan doa yang diberikan kepada peneliti sangat tidak bernilai harganya, peneliti berhutang budi kepada semua pihak yang peneliti sebutkan diatas , karena mereka berperan banyak hingga akhirnya peneliti sampai pada titik ini dan bisa menjadi seperti sekarang, peneliti menyadari bahwa masih mempunyai banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi.

Surabaya, 29 Juni 2023

Debbie Martha Novianti Sibuea

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELALUKAN PENJIPLAKAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH... v	
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Komunikasi Pemasaran Terpadu (Integrated Marketing Communications)	12
2.3 Landasan Konseptual	15
2.3.1 Komunikasi Pemasaran.....	15
2.3.2 Bauran Komunikasi Pemasaran	16

2.4 Kerangka Dasar Penelitian	21
BAB III	23
METODE PENELITIAN	23
3.1 Pendekatan Penelitian	23
3.2 Jenis Penelitian.....	23
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	24
3.3.1 Subjek Penelitian	24
3.3.2 Objek Penelitian	25
3.4 Metode Pengumpulan Data	25
3.4.1 Jenis Data.....	25
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.6 Keabsahan Data.....	29
BAB IV	31
HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Deskripsi Subjek dan Objek Penelitian	31
4.1.1 Deskripsi Subjek Penelitian	31
4.1.2 Sejarah PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya	32
4.1.3 Visi dan Misi PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya	33
4.1.4 Lokasi dan Tata Letak PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.....	34
4.1.5 Proses Kinerja PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya	34
4.1.6 Produk PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.....	35
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	40
4.3 Penerapan Integrated Marketing Communications.....	41
4.3.1 Integrasi Periklanan (Advertising), Internet Marketing dalam Mempertahankan Reputasi	41
4.3.2 Integrasi Promosi Penjualan (Sales Promotion), Internet Marketing dalam Mempertahankan Reputasi	49
4.3.3 Integrasi Penjualan Personal (Personal Selling), Sales Promotion dalam Mempertahankan Reputasi	55

4.3.4 Integrasi Hubungan Masyarakat (Public Relation), Internet Marketing dalam Mempertahankan Reputasi	57
4.3.5 Integrasi Pemasaran Langsung (Direct Marketing), Internet Marketing dalam Mempertahankan Reputasi	62
4.3.6 Integrasi Internet Marketing, Sales Promotion dalam Mempertahankan Reputasi	63
BAB V	71
PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Rekomendasi	72
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PT Bogasari meraih <i>Top Brand Award (TBA)</i>	3
Gambar 4.1 Logo PT ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.....	35
Gambar 4.2 PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya.....	36
Gambar 4.3 Tata Letak PT. ISM Bogasari Flour Mills Surabaya....	38
Gambar 4.4 Lencana Merah.....	40
Gambar 4.5 Kunci Biru.....	41
Gambar 4.6 Segitiga Biru.....	42
Gambar 4.7 Cakra Kembar.....	42
Gambar 4.8 Taj Mahal.....	43
Gambar 4.9 Naturich.....	44
Gambar 4.10 Cakra Kembar Emas Roti Oriental.....	44
Gambar 4.11 Cakra Kembar Emas Pao dan Mantao.....	45
Gambar 4.12 Cakra Kembar Emas Roti.....	45
Gambar 4.13 Periklanan <i>Above The Line Promotion</i>	47
Gambar 4.14 Periklanan <i>Above The Line Promotion</i>	48
Gambar 4.15 Periklanan <i>Above The Line Promotion</i>	48
Gambar 4.16 Periklanan <i>Bellow The Line Promotion</i>	50
Gambar 4.17 Periklanan <i>Digital Promotion</i>	52
Gambar 4.18 Periklanan <i>Digital Promotion</i>	53
Gambar 4.19 Promosi Penjualan Potongan Harga.....	55
Gambar 4.20 Promosi Penjualan Potongan Harga.....	56
Gambar 4.21 Promosi Penjualan Potongan Harga.....	57
Gambar 4.22 Promosi Penjualan Potongan Harga.....	58
Gambar 4.23 Promosi Penjualan Bonus.....	59
Gambar 4.24 Kegiatan Humas <i>Instagram @Wartabogasari</i>	65
Gambar 4.25 Kegiatan Humas <i>Instagram @Wartabogasari</i>	66

Gambar 4.26 Kegiatan Humas Website @bogasari.com.....	67
Gambar 4.27 Internet Marketing Instagram.....	72
Gambar 4.28 Internet Marketing Facebook.....	73
Gambar 4.29 Internet Marketing Twitter.....	74
Gambar 4.30 Internet Marketing Youtube.....	75
Gambar 4.31 Internet Marketing Website.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Kriteria Informan Utama.....	28
Tabel 3.2 Kriteria Informan Pendukung.....	28

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.4 Kerangka Dasar Pemikiran.....	22
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	87
Lampiran 2. Transcrip Guide Interview.....	89
Lampiran 3. Gambar dan Dokumentasi.....	106
Lampiran 4. Kartu Bimbingan.....	124
Lampiran 5. Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 1.....	126
Lampiran 6. Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 2.....	127
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi Penguji 3.....	128
Lampiran 8. Hasil Turnitin.....	129