

**STRATEGI KOMUNIKASI PT TELKOM KEPADA
PELANGGAN DI LINGKUNGAN STO CEMPAKA
PUTIH JAKARTA PUSAT DALAM MASA COVID-19**

SKRIPSI

**Oleh :
Meta Angraini
201710415025**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi PT Telkom Kepada Pelanggan
Di Lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat
Dalam Masa Covid-19

Nama Mahasiswa : Meta Anggraini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415025

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 30 Juni 2021

Jakarta, 13 Juli 2021

MENYETUJUI,

Pembimbing I

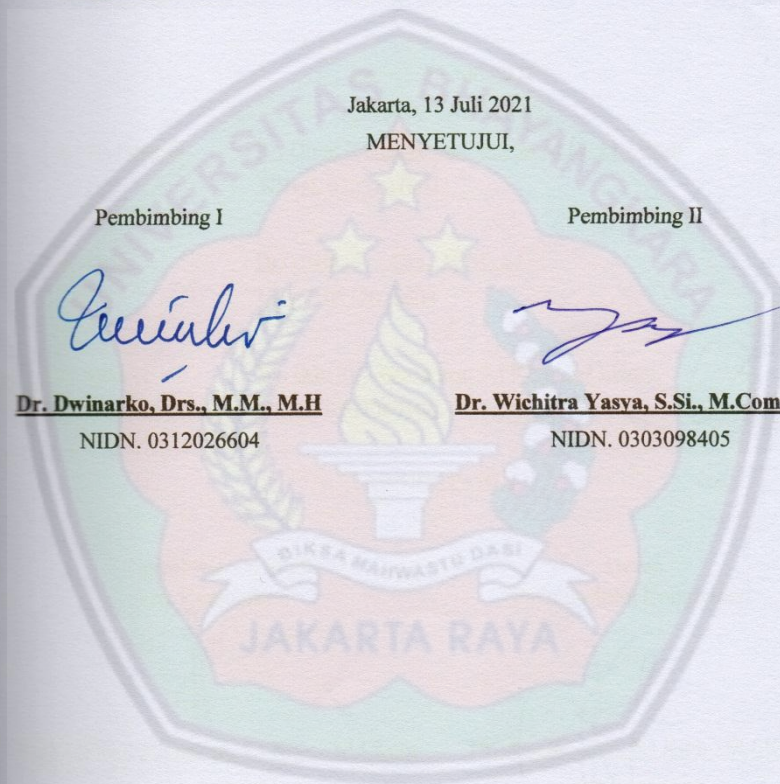
Pembimbing II

Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H

NIDN. 0312026604

Dr. Wichitra Yasva, S.Si., M.Commun

NIDN. 0303098405



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi PT Telkom Kepada Pelanggan
Di Lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta
Pusat Dalam Masa Covid-19

Nama Mahasiswa : Meta Anggraini

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415025

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Ujian : 30 Juni 2021

Jakarta, 13 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos, M.M, M.I.Kom
NIDN. 0323127802

Penguji I : Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H
NIDN. 0312026604

Penguji II : Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIDN. 0302069106

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1904409

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi saya yang berjudul **Strategi Komunikasi PT Telkom Kepada Pelanggan Di Lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat Dalam Masa Covid-19** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



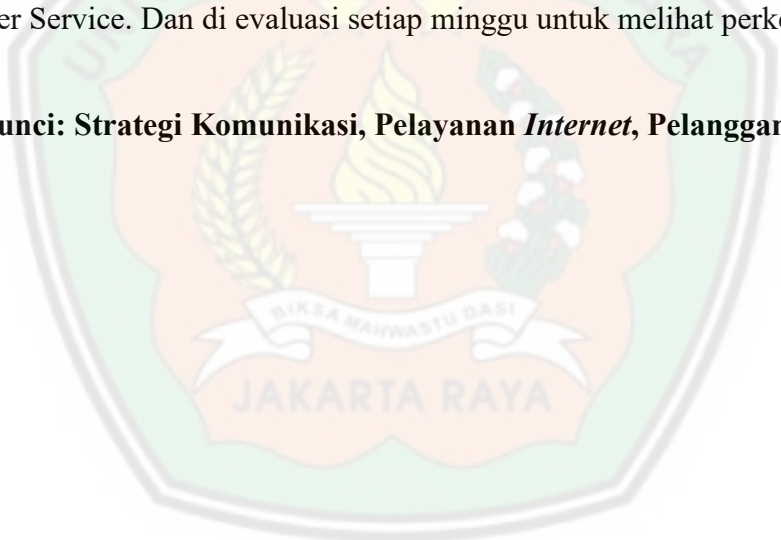
Meta Anggraini

201710415002

ABSTRAK

Meta Anggraini. 201710415025. Strategi Komunikasi merupakan sebuah perencanaan yang terstruktur dengan baik agar memudahkan komunikasi pada PT Telkom STO Cempaka Putih Jakarta Pusat berjalan dengan efektif sehingga tujuan yang dicapai sesuai dengan yang diinginkan. Dengan demikian, penelitian ini menjawab mengenai fokus penelitian yang terkait dengan bagaimana strategi Komunikasi di PT Telkom dalam memberikan pelayanan *Internet* di lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat pada masa Covid-19. Teori penelitian ini menggunakan Teori Perencanaan Komunikasi *Cutlip* dan *Center* yang menjelaskan mengenai empat proses tahapan strategi komunikasi yang penulis nilai tepat di gunakan pada PT Telkom STO Cempaka Putih yaitu *Defining the problem, Planning and programming, Taking action and communicating, dan Evaluating the program.* Tipe penelitian yang digunakan penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik keabsahan data triangulasi sumber. Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi di PT Telkom dalam memberikan pelayanan *Internet* di lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat pada masa Covid-19 sesuai dengan teori yang digunakan yaitu menemukan masalah, lalu membuat rencana dengan tujuan yang jelas, kemudian diterapkan pada pelaksanaannya dengan bantuan Customer Service. Dan di evaluasi setiap minggu untuk melihat perkembangannya.

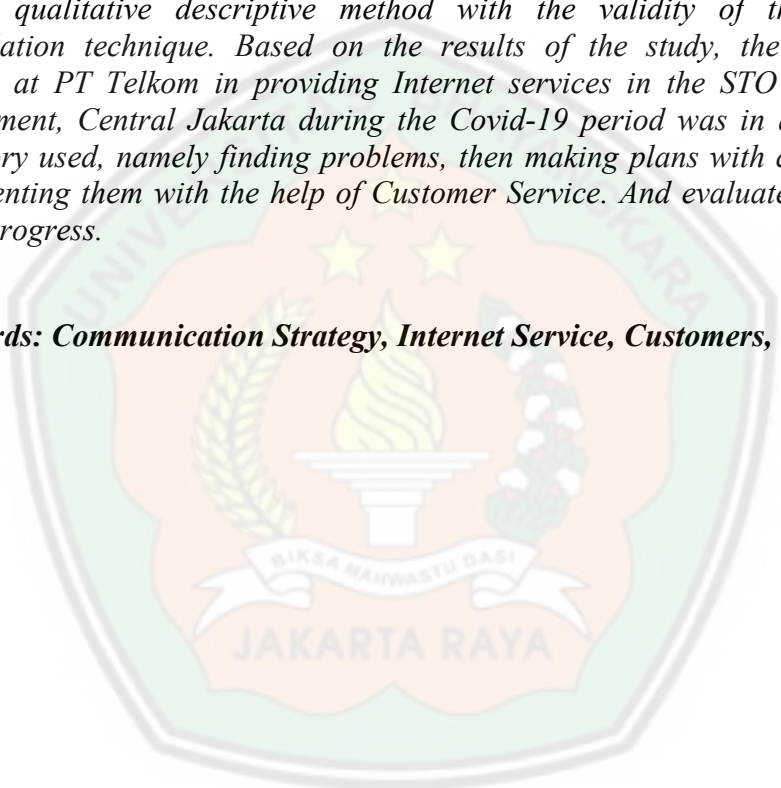
Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Pelayanan *Internet*, Pelanggan, Covid-19.



ABSTRACT

Meta Anggraini. 201710415025. The Communication Strategy is a well-structured plan to facilitate communication at PT Telkom STO Cempaka Putih Central Jakarta to run effectively so that the goals achieved are as desired. This study answers the focus of research related to how the communication strategy at PT Telkom in providing Internet services in the STO Cempaka Putih environment, Central Jakarta during the Covid-19 period. This research theory uses Cutlip and Center Communication Planning Theory which explains the process of four stages of communication strategy that the author uses at PT Telkom STO Cempaka Putih, namely defining problems, planning and programming, taking action and communicating, and evaluating programs. The type of research used by the author uses a qualitative descriptive method with the validity of the data source triangulation technique. Based on the results of the study, the communication strategy at PT Telkom in providing Internet services in the STO Cempaka Putih environment, Central Jakarta during the Covid-19 period was in accordance with the theory used, namely finding problems, then making plans with clear goals, then implementing them with the help of Customer Service. And evaluated every week to see its progress.

Key words: *Communication Strategy, Internet Service, Customers, Covid-19.*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil Alamin puji syukur kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya serta shalawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, karena karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi PT Telkom Kepada Pelanggan Di Lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat Dalam Masa Covid-19”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Ilmu Komunikasi. Selain untuk menuntaskan Program Studi yang penulis tempuh, skripsi ini ternyata memberikan banyak manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada di dunia perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan, baik dalam segi isi, penulisan maupun kata-kata yang tidak tersusun dengan baik. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan, dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Dengan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini antara lain :

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Dekan Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Wa Ode Sitti Nurhaliza, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi dukungan serta motivasi yang tiada henti kepada penulis.
4. Dr. Dwinarko, Drs., M.M., M.H dan Dr. Wichitra Yasya, S.Si., M.Commun selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan dukungan serta membantu dalam berdiskusi sepanjang pembuatan skripsi penulis.

5. Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademi pada semester 1 sampai dengan semester 6 yang selalu memberikan motivasi serta dukungan yang tiada henti kepada penulis.
6. Orang tua penulis Bapak Anggit Sardiyanto, Ibu Yuliana, dan kakak penulis Andrias Eko Saputro serta keluarga besar yang selalu memberikan dukungan serta doa baik dari segi moril maupun materil kepada penulis.
7. Iqbal Qusaerie dan Patiha yang selalu menjadi penyemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat tersayang Dian Rachmawulan, Husnul Khotimah, Meli Nur Sahara, Divqi Riansyah Adam, serta kak Puspa yang selalu menghibur dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Kelas tercinta E-CASTING yang selalu mendukung serta memberi semangat yang tiada henti kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Dan teruntuk diri saya Meta Anggraini yang penuh semangat dan pantang menyerah dalam mengerjakan skripsi ini dengan baik.
11. Serta semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan memberikan manfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan khususnya teman-teman seperjuangan.

Jakarta, 13 Juli 2021

Penulis,



Meta Anggraini

(201710415025)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka Teori.....	13

2.2.1 Komunikasi.....	13
2.2.2 Teori Perencanaan Komunikasi Cutlip dan Center.....	14
2.3 Kerangka Konsep.....	17
2.3.1 Strategi Komunikasi.....	17
2.3.2 SWOT.....	18
2.3.3 Pelayanan.....	20
2.3.4 Pelanggan.....	24
2.3.5 Pandemi Covid - 19.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Paradigma Penelitian.....	28
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Pendekatan Penelitian.....	30
3.4 Deskriptif Kualitatif sebagai Metode Penelitian.....	31
3.5 Informan Penelitian.....	32
3.6 Sumber Data.....	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.8 Teknik Analisis Data.....	35
3.9 Teknik Keabsahan Data.....	37
3.10 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	39
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	39
4.1.2 Logo Perusahaan.....	40
4.1.3 Visi Perusahaan.....	41

4.1.4 Misi Perusahaan.....	41
4.1.5 Struktur Perusahaan.....	41
4.2 Hasil Penelitian.....	43
4.2.1 SWOT pada PT Telkom STO Cempaka Putih Jakarta Pusat.....	43
4.2.2 Strategi Komunikasi PT Telkom dalam memberikan pelayanan <i>Internet</i> di lingkungan STO Cempaka Putih Jakarta Pusat pada masa Covid-19.....	44
4.2.3 Analisis Empat Tahap Proses Komunikasi.....	45
4.3 Pembahasan.....	57
BAB V PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan.....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3.1 Data Informan.....	33
Tabel 3.2 Data Triangulasi.....	38
Tabel 4.1 Temua Penelitian.....	56



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	40
Gambar 4.2 <i>Regular Meeting</i> menentukan masalah.....	58
Gambar 4.3 Membuat perencanaan.....	60
Gambar 4.4 Pelayanan <i>Internet online</i>	61
Gambar 4.5 Rapat Evaluasi.....	62



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1.1 Grafik Keluhan Pelanggan	5
Bagan 2.1 Diagram Analisis SWOT.....	18
Bagan 2.2 Kategori Analisis SWOT.....	20
Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
Bagan 4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Indonesia.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Biodata Mahasiswa
- Lampiran II : Surat Pengantar
Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran III : Daftar Pertanyaan Wawancara
Transkrip Wawancara
Tabel Reduksi Data
- Lampiran IV : Dokumentasi
- Lampiran V : Kartu Bimbingan
- Lampiran VI : Form Perbaikan

