

**STRATEGI WORD OF MOUTH KOMUNITAS
MUSEUM**

**(Studi kasus pada Komunitas Sahabat Museum
Konperensi Asia Afrika Bandung)**

SKRIPSI

**Oleh
Afif Mumtadz
201710415128**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

**STRATEGI WORD OF MOUTH KOMUNITAS
MUSEUM**

**(Studi kasus pada Komunitas Sahabat Museum
Konperensi Asia Afrika Bandung)**

SKRIPSI

Oleh
Afif Mumtadz
201710415128



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Word of Mouth Komunitas Museum
(Studi kasus pada komunitas Sahabat Museum
Konperensi Asia Afrika Bandung)

Nama Mahasiswa : Afif Mumtadz

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415128

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Desember 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Word of Mouth Komunitas
Museum (Studi kasus pada komunitas
Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika
Bandung)
Nama Mahasiswa : Afif Mumtadz
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415128
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 12 Desember 2023

Jakarta, 27 Desember 2023

MENGESAHKAN,


Ketua Penguji : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0303077002

Penguji : Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum
NIDN. 0323057006

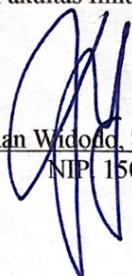
Sekretaris Penguji : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom., M.S.i
NIDN. 0312079501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 2203551

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi


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

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Strategi Word of Mouth Komunitas Museum (Studi kasus pada Komunitas Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika Bandung)**. 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 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 mempublikasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 27 Desember 2023
Untuk Membuat Pernyataan,




Afif Mumtadz

NPM : 201710415128

ABSTRAK

Afif Mumtadz 201710415128. Salah satu model bauran komunikasi pemasaran yang dapat digunakan oleh museum sebagai media penyebar informasi adalah pemasaran dari mulut ke mulut atau biasa disebut *Word of mouth* (WOM) adalah salah satu strategi pemasaran atau promosi dari mulut kemulut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi *word of mouth* yang dilakukan oleh komunitas Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika Bandung dalam mempromosikan museum. Dalam penelitian ini objek adalah Strategi *word of mouth* yang dilakukan oleh komunitas yang terdapat Museum Konperensi Asia Afrika (MKAA) yaitu Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika (SMKAA). .

Berdasarkan hasil analisis Strategi *Word of mouth* yang SMKAA digunakan adalah dengan merekomendasikan museum KAA kepada teman-teman terdekatnya sehingga teman atau kerabat dekatnya sudah memiliki pengalaman sendiri saat mengunjungi museum. Komunikasi pemasaran melalui *word of mouth* dapat berjalan dengan lancar karena adanya kerjasama antara kedua belah pihak yaitu MKAA dan SMKAA. Dari kerjasama yang dilakukan terciptalah jangkauan komunikasi pemasaran yang luas, sehingga hal tersebut dapat membuat penyebaran informasi dari mulut ke mulut tersampaikan kepada target pasar yang dituju. Selain itu dalam komunikasi pemasaran *word of mouth* yang dilakukan terdapat 5T yang meliputi *talkers, topics, tools, taking parts, tracking*. Lima hal tersebut memiliki keterkaitan pada penyampaian pesan yang akan dilakukan, cara penyampain pesan dilakukan pada saatmelakukan aktivitas mingguan, *event* dan kolaborasi produk. Kegiatan tersebut mempermudah SMKAA untuk menarik perhatian anak-anak muda di Bandung.

Kata Kunci: *Word of mouth*, SMKAA

ABSTRACT

Afif Mumtadz 201710415128 *One of the marketing communication mix models that can be used by museums as a medium for disseminating information is word of mouth marketing or commonly called Word of Mouth (WOM), which is a marketing strategy or word of mouth promotion. The purpose of this research is to determine the word of mouth strategy used by the Friends of the Bandung Asian African Conference Museum community in promoting the museum. In this research, the object is the word of mouth strategy carried out by the community of the Asian-African Conference Museum (MKAA), namely the Friends of the Asian-African Conference Museum (SMKAA). Based on the analysis results, the Word of Mouth Strategy that SMKAA uses is to recommend the KAA museum to its closest friends so that friendly friends or relatives already have their own experience when visiting the museum. Marketing communication through word of mouth can run smoothly because of the collaboration between the two parties, namely MKAA and SMKAA. From the collaboration, a wide range of marketing communications is created, so that this can spread information by word of mouth to the intended target market. Apart from that, in the word of mouth marketing communication carried out there are 5Ts which include speakers, topics, tools, taking part, tracking. These five things are related to the delivery of the message that will be carried out, the way the message is conveyed when carrying out weekly activities, events and product collaborations. This activity simplifies SMKAA to attract the attention of young people in Bandung.*

Keyword : *Word of mouth, SMKAA*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya serta sholawat dan salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Word Of Mouth Komunitas Museum (Studi kasus pada Komunitas Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika Bandung)”. skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, dan pengarahan terutama dari orang tua penulis sampai terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan motivasi dari orang-orang terdekat, skripsi ini tidak akan sampai di tahap ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs., H. Bambang Karsono, S.H, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Ciwuk Musiana Yudhawasthi, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan, masukan, serta memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Ibu Metha Madonna S.Sos, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Akademik Fikom A3.
6. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh rekan kerja akademik yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan penting terhadap proses pembuatan skripsi ini.

7. Yandico Putra Dewa selaku abang sepupu yang memberikan semangat dan memotivasi kepada penulis untuk terus tetap melanjutkan penulisan skripsi hingga selesai
8. teman-teman berbagai pihak terutama Rizky Syarqowih S.I. Kom. Dan kerabat Petani Berjuang Sukses selaku kerabat terdekat penulis yang selalu ada juga membantu penulis di saat sulit, menghibur, mendukung, dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwasanya tanpa bantuan dari semua pihak, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, penulis juga menyadari bahwasanya skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sehingga kritik dan saran penulis harapkan demi kesempurnaannya skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 27 Desember 2023

Penulis,



Afif Mumtadz

201710415128

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	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 Masalah.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teori	16
2.2.1 Strategi Komunikasi	16
2.3 Kerangka Konsep	17
2.3.1 Komunikasi Pemasaran	17
2.3.2 Word of Mouth.....	19
2.3.3 Museum	23
2.3.4 Komunitas	24
2.4 Kerangka Pemikiran.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28

ix

3.2 Metode Penelitian.....	29
3.3 Jenis Sumber Data.....	30
3.4 Objek Penelitian.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	34
3.8 Waktu Pelaksanaan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Museum Konprensi Asia Afrika.....	37
4.1.1 Profil Museum Konperensi Asia Afrika.....	37
4.1.2 Tujuan Museum KAA.....	40
4.1.3 Lokasi.....	40
4.1.4 Ruang Lingkup.....	41
4.1.5 Profil SMKAA.....	42
4.1.1.1 Visi dan Misi.....	43
4.1.1.2 Orientasi dan sasaran.....	43
4.1.1.3 Kegiatan SMKAA.....	44
4.1.1.4 Struktur Adminisator SMKAA.....	45
4.1.1.5 Klab SMKAA.....	45
4.1 Hasil Penelitian.....	52
4.2.1 Membicarakan Pengalaman Positif.....	55
4.2.2 Merekomendasikan Dengan Teman.....	57
4.2.3 Mendorong Dengan Membujuk Teman dan Mengajak Keluarga.....	58
4.2 Pembahasan.....	62
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Simpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Saran Akademis.....	76
5.2.2 Saran Praktis.....	76
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Key Informan dan Informan pendukung.....	31
Tabel 3.2 Perencanaan Penelitian	36
Tabel 4.1 Observasi.....	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Museum Konperensi Asia Afrika	17
Gambar 4.2 Logo Sahabat Museum Konperensi Asia Afrika.....	42
Gambar 4.3 Museum Konperensi Asia Afrika : Sumber Foto peneliti 2023	52
Gambar 4.4 Rapat Komunitas	53
Gambar 4.5 Word Cloud dari 50 kata Terdominan	60
Gambar 4.6 <i>Project Map</i>	61
Gambar 4.7 Kegiatan Community SMKAA Fair	65
Gambar 4.8 Kegiatan Milangkala SMKAA	66
Gambar 4.9 Poster <i>Community Fair</i>	67
Gambar 4.10 Jaket dan t shirt, Tote Bag Komunitas SMKAA	69
Gambar 4.11 Peringatan 68 Tahun KAA	70
Gambar 4.12 Milangkala SMKAA.....	70
Gambar 4.13 Milangkala SMKAA 2023:Dokumentasi Kegiatan SMKAA	71

DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	: Daftar Riwayat Hidup
LAMPIRAN II	: Tabel Reduksi dan Coding Data
LAMPIRAN III	: Transkrip Wawancara
LAMPIRAN IV	: Dokumentasi Wawancara
LAMPIRAN V	: Dokumentasi
LAMPIRAN VI	: Surat keterangan Penelitian Museum Konperensi Asia Afrika
LAMPIRAN VII	: Kartu Bimbingan
LAMPIRAN VIII	: Form Perbaikan

