

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DI ERA PANDEMI

COVID-19 PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING*

(Studi Kasus Perusahaan Jasa *Freight Forwarding* PT.Andalan Pacific Samudra
Surabaya)

SKRIPSI



Oleh:

SAVIRA AMANDA PROBO PUTRI

NPM. 1543010155

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM *RELATIONSHIP* *MARKETING* PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING*

(Studi Deskriptif Kualitatif Komunikasi Interpersonal Perusahaan Jasa *Freight Forwarding* PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya)

Disusun oleh :

Savira Amanda Probo Putri
NPM. 1543010155

Telah disetujui untuk mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Juwito S. Sos., M.Si
NPT. 3 6704 95 0036 1

Mengetahui

DEKAN



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno., MS, CHRA
NPT. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING*

(Studi Kasus Perusahaan Jasa *Freight Forwarding* PT. Andalan Pacific Samudra
Surabaya)

Oleh :
Savira Amanda Probo Putri
NPM. 1543010155

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada tanggal 14 Januari 2022

Pembimbing,

Juwito S.Sos., M.Si
NIP. 19670421202121211001

Tim Penguji,

1. Ketua

Juwito S.Sos., M.Si
NIP. 19670421202121211001

2. Sekretaris

Drs. Kusnanto, M.Si
NIP. 195808011984021001

3. Anggota

Heidy Arianis S.Sos., MA
NIP. 198511072018032001



Mengetahui,
Dr. Drs. T.C. Gendot Sukarno, MS., CHRA
NIP. 195907011987031001

ABSTRAKSI

STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING*

(Studi Kasus Perusahaan *Jasa Freight Forwarding* PT. Andalan Pacific Samudra
Surabaya)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan di era pandemi Covid-19 perusahaan jasa *freight forwarding*. Peneliti menggunakan metode studi kasus. Obyek penelitian merupakan perusahaan *freight forwarding* PT. Andalan Pacific Samudra dengan pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara dan observasi, sehingga peneliti dapat mengetahui strategi komunikasi pemasaran pada saat era pandemi Covid-19. Hasil dari penelitian ini yakni perusahaan menggunakan strategi komunikasi pemasaran iklan, promosi jualan, hubungan masyarakat, penjualan pribadi, dan promosi langsung, menggunakan media *e-mail* dan *social media Instagram, chatting WhatsApp dan Weibo* untuk tetap berkomunikasi, meningkatkan jumlah *customer* dan menjaga hubungan antara perusahaan dan *customer* di masa era pandemi seperti ini.

Keyword : komunikasi pemasaran, strategi, pandemi, *freight forwarding*

Abstract :

This research aims to know the marketing communication strategies of service company freight forwarding amid the covid-19 pandemic. This research uses Case Study methods. The object of the research is a freight forwarding PT. Andalan Pacific Samudra and the data is collected using interview and observation methods, the researcher knows the marketing communication strategy that company use in the covid-19 pandemic era. The results of this study is the company use the marketing communication using advertising, sales promotion, public relations, personal selling and direct marketing using media as *e-mail* and *social media Instagram, chatting WhatsApp and Weibo* to keep communicating with customers and increase the number of customer and keep the relationship between the company and customer while covid-19 pandemic like this.

Keywords : marketing communication, strategy, pandemic, freight forwarding

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian penelitian skripsi yang berjudul **STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN DI ERA PANDEMI COVID-19 PERUSAHAAN JASA *FREIGHT FORWARDING* (Studi Kasus Perusahaan *Freight Forwarding PT. Andalan Pacific Samudra Surabaya*).**

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih atas segala masukan, bimbingan, pengarahan serta dorongan semangat kepada **Juwito S.Sos., M.Si** selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu serta membantu dalam penelitian ini dengan baik, sabar, tulus dan memberikan semangat melalui *chatting WhatsApp, voice call, by phone*.

Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada pihak yang telah mendukung penelitian skripsi ini hingga usai :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi
2. **Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS, CHRA**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

3. **Dr. Yuli Candrasari, M.Si.**, selaku Koordinator Program Studi Komunikasi UPN “Veteran Jawa Timur.
4. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Komunikasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. **Bapak Juwito S.Sos, M.Si** sebagai dosen pembimbing Penulis.
6. Terima kasih untuk keluarga Penulis yang selalu mengingatkan untuk mengerjakan skripsi dan memberikan semangat. Doa **Mama dan Ayah** yang tiada hentinya untuk memberikan semangat dan motivasi bagi Penulis selama pengerjaan penelitian skripsi.
7. Terima kasih untuk **adik Henrico, Wijayanti, Auntie Susi dan Pak Eko** yang selama ini selalu memberikan semangat, hiburan dan motivasi dalam kondisi apapun yang dialami oleh peneliti. Serta kucing kesayangan peneliti, **Bella dan Mincho** yang sudah menemani peneliti mengerjakan skripsi.
8. Kepada teman-teman selama perkuliahan, **COMMERS 15’, Creative Advertising**, terutama untuk **Tanty, Tri dan Nimas Runeh**serta teman-teman UKM Musik “Satya Palapa”, **Alfian Adam Fafi, Hana, Lina, Arfi, Deborah, junior dan senior UKM Musik.**
9. Terima kasih untuk semua teman-teman, *followers* yang telah *update Story Instagram* kelulusan seminar proposal atau lisan. Karena, hal ini merupakan salah satu motivasi agar Penulis segera maju untuk ujian lisan.

10. Peneliti sangat berterima kasih dengan adanya hiburan musik, terutama **K-POP (The Boyz, SF9, NCT, ATEEZ, Stray Kids, TXT, Monsta X, Cravity, dan lain-lain)** yang telah menciptakan lagu yang membuat peneliti semangat dalam pengerjaan skripsi, karena Peneliti lebih suka mengerjakan dengan mendengarkan lagu dan juga untuk **Coldiac, Linkin Park, Thirty Seconds To Mars**, terima kasih telah menemani Peneliti dengan lagu yang sangat indah yang membuat semangat membara.
11. Kepada member K-POP favorit peneliti, **Sangyeon The Boyz, Sunwoo The Boyz, Yeonjun TXT, semua member dari boyband SF9**, terima kasih telah menjadi *member favorite* yang membuat mood baik.
12. Terima kasih untuk “diri sendiri”. Terima kasih telah menerima, menyayangi, dan mencintai Penulis, Penulis juga sayang sama “diri sendiri” karena diri sendiri merupakan seseorang yang selalu bersama di setiap waktu dan mengerti apapun yang dirasakan oleh Peneliti.

Akhir kata, terlepas dari segala kekurangan dalam kepenulisan ini, semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi terlebih dalam bidang komunikasi pemasaran

Surabaya, Januari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Secara Teoritis.....	6
1.4.2 Secara Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Strategi Komunikasi Pemasaran Garuda Plaza Hotel dalam Meningkatkan Minat Pengunjung Hotel di Masa Pandemi Covid-19.....	8
2.1.2 Komunikasi Pemasaran UMKM dalam Beradaptasi di Masa Covid-19 (Studi Kasus Hello Café).....	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	12
2.2.1.1 Fungsi dan Tujuan Komunikasi Pemasaran.....	13
2.2.1.2 Bentuk Komunikasi Pemasaran.....	13
2.2.1.3 Proses Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2. Strategi Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2.1 Definisi Strategi Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2.2 Bauran Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	18
2.2.3 Jasa.....	22
2.2.3.1 Karakteristik Jasa.....	23
2.2.4 <i>Freight Forwarding</i>	25
2.2.5 <i>Customer</i> dan <i>Client</i>	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Sumber Data Penelitian.....	30

3.3 Definisi Konseptual.....	30
3.3.1 Komunikasi Pemasaran.....	30
3.3.2 Pembauran Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	31
3.4 Lokasi Penelitian.....	31
3.5 Informan dan Teknik Informan.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.2 Penyajian Data.....	36
4.2.1 Karakteristik Informan.....	37
4.2.2 Data Informan.....	38
4.3. Analisis dan Hasil Penelitian.....	41
4.3.1 Pengetahuan Informan terhadap Pemakaian Jasa PT. Andalan Pacific Samudra.....	41
4.3.2 Komunikasi Pemasaran yang Diterapkan dalam Upaya Mendapatkan Calon Customer.....	47
4.3.3 Komunikasi Pemasaran dalam Upaya Perusahaan Menjaga Dan Mempertahankan <i>Customer</i> Lama.....	51
4.4 Pembahasan.....	59
4.4.1 Komunikasi Pemasaran.....	60
4.4.2 Pembauran Komunikasi Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	77
RIWAYAT HIDUP	120
LEMBAR BIMBINGAN.....	121

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Tabel Penelitian Terdahulu (2.1).....	10
Tabel 2. Tabel Kutipan Informan (4.3.1.).....	41
Tabel 3. Tabel Kutipan Informan (4.3.2).....	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Pedoman Wawancara PT.Andalan Pacific Samudra.....	77
Pedoman Wawancara <i>Customer</i> PT.Andalan Pacific Samudra.....	78
Transkrip Wawancara.....	78
Informan 1	79
Informan 2	86
Informan 3	90
Informan 4	93
Informan 5	96
Informan 6	99
Informan 7	106
Informan 8	109
Informan 9	112
Foto 1	116
Foto 2	117
Foto 3	117
Foto 4	117
Foto 5	118
Foto 6	118
Foto 7	119