



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI OPERATOR
INDIHOME DALAM PELAYANAN
TERHADAP KONSUMEN INDIHOME
(Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Muhamad Davva Alamsyah

183112351650124

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIKPROGRAM STUDI ILMU**

KOMUNIKASI

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

**INDIHOME OPERATOR
COMMUNICATION STRATEGY IN
SERVICE TO INDIHOME CONSUMERS
(Study at PT Telkom Witel West Jakarta)**

THESIS

**Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of
Communication Science (S.I.Kom)**

Muhamad Davva Alamsyah

183112351650124

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND
POLITICAL SCIENCE COMMUNICATIONS
STUDY PROGRAM**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

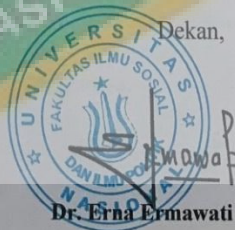
Nama : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Jurnalistik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam Pelayanan Terhadap Konsumen Indihome (Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat)
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 11 Agustus 2022

Dosen Pembimbing,

Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si.

Dekan,



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 18311235165014
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Prodi / Konsentrasi : Jurnalistik
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam
Pelayanan Terhadap Konsumen Indihome (Studi Pada
PT Telkom Witel Jakarta Barat)

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 6 September 2022, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 10 September 2022

Ketua Sidang : Drs. Adi Prakosa, M.Si

Penguji I : Djujur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si

Penguji II : Dr. Lely Arriane, M.Si

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Konsentrasi : Jurnalistik

Tanggal Sidang : 6 September 2022

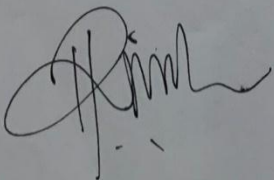
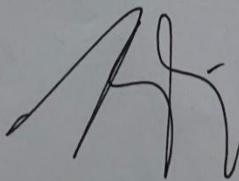
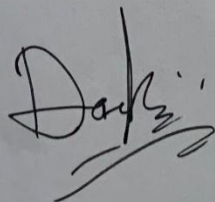
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Strategi Komunikasi Operator Indihome Dalam
Pelayanan Terhadap Konsumen Indihome
(Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat)

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Indihome Operator Communication Strategy In Service To Indihome Consumers
(Study at PT Telkom Witel West Jakarta)

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : Muhamad Davva Alamsyah
No. Pokok Mahasiswa/I : 183112351650124
Prodi / Peminatan : Ilmu Komunikasi / Jurnalistik

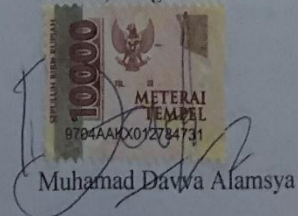
Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : STRATEGI KOMUNIKASI OPERATOR
INDIHOME DALAM PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN INDIHOME
(Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat).

adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam
mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan
hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak
memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya
bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 10 agustus 2022


Muhamad Davva Alamsya



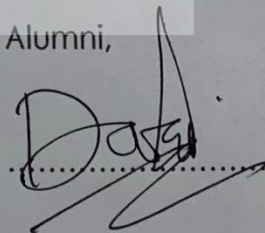
UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa : Muhamad Davva Alamsyah
NPM : 183112351650124
Prodi / Konsentrasi : Jurnalistik
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 14 Oktober 1999
Alamat Rumah : JL. Pedati Selatan NO.21 003/006 Cijantung
Pasar Rebo Jakarta Timur
Telepon Rumah :
Telepon Kantor :
HP : 089667902360
Alamat Kantor :
E-mail : dawaalamsyah@gmail.com

Jakarta, 10 September 2022

Alumni,


.....



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

ABSTRAK

Nama : Muhamad Davva Alamsyah

Program studi : Ilmu Komunikasi

Judul : STRAREGI KOMUNIKASI OPERATOR DALAM PELAYANAN
TERHADAP KONSUMEN INDIHOME (Studi Pada PT Telkom
Witel Jakarta Barat).

<p>Kata kunci: Strategi komunikasi, operator Indihome, pelayanan konsumen Indihome.</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi operator Indihome dalam pelayanan terhadap konsumen Indihome, teori yang digunakan dalam penelitian ini strategi komunikasi Dan O’Hair. Teori ini terdapat empat unsur diantaranya pengetahuan situasional, penentuan tujuan, kompetensi komunikasi dan manajemen kecemasan. Metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi operator dalam pelayanan terhadap konsumen sudah menggunakan strategi komunikasi Dan O’Hair, dilihat dari pengetahuan situasional operator Indihome telah memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan informasi dengan jelas apa yang dibutuhkan oleh konsumen. Sedangkan penentuan tujuan operator Indihome dilakukan dengan kegiatan menyesuaikan tujuan pelayanan dengan tujuan perusahaan. Kompetensi komunikasi dilakukan dengan menggunakan komunikasi greting (kalimat sapaan), Bahasa yang sopan terhadap konsumen. Sedangkan manajemen kecemasan dilakukan operator dengan profesional meskipun tidak bisa menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh konsumen. Kesimpulan strategi komunikasi yang digunakan oleh operator Indihome sesuai dengan konsep teori strategi komunikasi Dan O’Hair. disarankan pihak perusahaan terus meningkatkan kemampuan komunikasi dan kecepatan pelayanan terhadap konsumen..</p>
<p>Pembimbing</p>	<p>Dr. Dra. Lely Arrianie, M.Si</p>



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

ABSTRACT

Name : Muhammad Davva Alamsyah

Study Program : Communication Science

Title : OPERATOR COMMUNICATION STRATEGY IN SERVICES
ON INDIHOME CONSUMERS (Study at PT Telkom Witel West
Jakarta)

<p>Keywords: communication strategy, indihome operator, indihome customer service.</p>	<p>This study aims to find out how the Indihome operator's communication strategy is in service to Indihome consumers, the theory used in this research is Dan O'Hair's communication strategy. This theory contains four elements including situational knowledge, goal setting, communication competence and anxiety management. Descriptive qualitative research method. The results showed that the operator's communication strategy in service to consumers had used the Dan O'Hair communication strategy, judging from the situational knowledge of Indihome operators had provided the best service by providing clear information on what consumers needed. Meanwhile, the determination of the purpose of the Indihome operator is carried out by adjusting the service objectives to the company's goals. Communication competence is carried out using greting communication (greeting sentences), polite language to consumers. While the management of anxiety is carried out by the operator professionally even though it cannot solve the problems complained of by consumers. The conclusion of the communication strategy used by Indihome operators is in accordance with Dan O'Hair's concept of communication strategy theory. It is recommended that the company continue to improve communication skills and speed of service to consumers.</p>
<p>Supervisor</p>	<p>Dr. Dra Lely Arrianie, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Yang melimpahkan rahmat-nya kepada peneliti, berkat rahmat dan keberkahan-nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik yang berjudul ‘STRATEGI KOMUNIKASI OPERATOR INDIHOME DALAM PELAYANAN KEPADA KONSUMEN INDIHOME (Studi Pada PT Telkom Witel Jakarta Barat)’.

Maksud dan tujuan peneliti menyusun skripsi ialah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Penelitian menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangannya didalamnya dan tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Rasa bersyukur dan terimakasih atas segala bantuan. Ungkapan rasa terima kasih peneliti ucapkan kepada:

1. Dr. El Amry Bemawi Putera, M.A, Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Zulkamain, SIP., M.si., selaku dekan fakultas ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Bhakti Nur Avianto, M. Si., Wakil Dekan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Nasional.
4. Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil ekam II Universitas Nasional
5. Drs. Adi Prakosa, M. Si., Ketua Prodi Ilmu Komunikasi dan selaku ketua sidang, saya mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya dan juga telah membantu saya dalam ujian siding skripsi.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Prodi Ilmu Komunikasi
7. Dr. Dra Lely Arrianie, M.Si, Dosen Pembimbing Skripsi, terima kasih atas bantuannya dan juga bimbingannya dalam membimbing pembuatan skripsi ini dan juga mengawasi perkembangan skripsi ini, peneliti banyak mengucapkan banyak banyak terimakasih berkat ibu peneliti bisa lulus skripsi, tanpa bantuan dari ibu dan bimbingannya, peneliti tidak dapat menyelesaikan hasil skripsi dengan baik, maafkan atas perbuatan maupun sikap peneliti yang masih mengecewakan perasaan dan hati ibu selama menjadi murid bimbingan ibu. Namun berkat ibu peneliti merasa beruntung dan Bahagia bisa dibimbing oleh ibu.
8. Djudjur Luciana Radjaguguk, S.sos. M.Si , Dosen pembimbing akedimik saya, dan selaku penguji satu sidang skripsi, saya mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingannya dan juga telah membantu saya dalam ujian siding skripsi.
9. Segenap Dosen Program ilmu komunikasi yang telah banyak memberikan pengetahuan dari awal semseter hingga semester akhir.

10. Hj Linda Rusli Kurniawan, Ibu saya tercinta dalam mendidik hingga sampai pada perguruan tinggi dan sampai sampat ini.

11. H Muhamad Yusni, Bapak saya tercinta yang telah memberikam nafkah dan segala upaya sehingga saya bisa sampai diperguruan tinggi.

12. Risa Listiani S.Psi., Kaka saya tercinta yang membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini.

13. Fricky Rohis Rois Rofhan S.Ikom, Tito fajria Anbiyya sumarna selaku sahabat sahabat dekat saya yang telah membantu dan menyemangati dalam pembuatan skripsi ini.



Jakarta 10 agustus 2022

Muhamad Davva Alamsyah

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPS	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
BIODATA ALUMNI.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Manfaat Penelitian Teoritis.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.2 Kerangka Teori	Error! Bookmark not defined.
2.2.1Strategi Komunikasi Dan OHair	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Pengertian Operator	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Pengertian Komunikasi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Pengertian Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Pengertian Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.3 Kerangka Pemikiran.....	Error! Bookmark not defined.
2.4 Model Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Teknik Wawancara	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 Teknik Observasi Partisipan ..	Error! Bookmark not defined.
3.2.3 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
3.3 Informan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

3.3.1 Informan Kunci	Error! Bookmark not defined.
3.3.2 Informan Pokok	Error! Bookmark not defined.
3.4 Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1 Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2 Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV. HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1 Sejarah Perusahaan Telkom ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 Perkembangan Logo Telkom	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Produk/Layanan Telkom.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6 Indihome	Error! Bookmark not defined.
4.1.7 Mekanisme Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
4.2 Profile Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1 Informan Kunci	Error! Bookmark not defined.
4.2.2 Informan Pokok	Error! Bookmark not defined.
4.3 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1 Strategi Komunikasi yang digunakan operator indihome dalam melayani konsumen.	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	Error! Bookmark not defined.
5.1 KESIMPULAN	Error! Bookmark not defined.
5.2 SARAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Surat ketersediaan bimbingan.....	85
Lampiran II : Surat tugas.....	86
Lampiran III : Surat permohonan penelitian.....	87
Lampiran IV : Lembar konsultasi.....	88
Lampiran V : Lampiran transkrip wawancara.....	89
Lampiran VI : Lampiran field note (catatan lapangan).....	95
Lampiran VII : Lampiran dokumentasi.....	100
Lampiran VIII : Lampiran riwayat hidup.....	103



DAFTAR TABEL

Table 2.1 penelitian terdahulu.....	12
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	37



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4 model kerangka pemikiran.....	31
Gambar 3.4 Analisi Data Model Interaksi Miles dan Hubermen.....	37
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Telkom Witel Jakarta Barat.....	43
Gambar 4.1.3 logo Telkom 1956-1974.....	44
Gambar 4.1.3 logo Telkom Perumtel 1974-1999.....	45
Gambar 4.1.3 logo Telkom 23 oktober 1999 – 23 oktober 2001.....	46
Gambar 4.1.3 logo Telkom 23 oktober 2001- 23 oktober 2009.....	46
Gambar 4.1.3 logo Telkom 23 oktober 2009 – 16 agustus 2013.....	47
Gambar 4.1.3 logo Telkom 16 agustus 2013 – sampai dengan sekarang.....	4

