



UNIVERSITAS NASIONAL

**MANAJEMEN STRATEGIS ONECLICK MEDIA DIGITAL
MARKETING AGENCY DALAM MEMPERTAHANKAN
HUBUNGAN BAIK DENGAN KLIEN (LOCKERWEAR.ID)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**Yessy Isnaen Adzanya
NIM.193516516439**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGIC MANAGEMENT OF ONECLICK MEDIA
DIGITAL MARKETING AGENCY TO MAINTAIN A GOOD
RELATIONSHIP WITH CLIENT (LOCKERWEAR.ID)**

THESIS

**Submitted as One to Obtain a
Bachelor's Degree in Communication Studies (S.I.Kom)**

**Yessy Isnaen Adzanya
NIM.193516516439**

**FACULTY OF POLITICAL AND SOSIAL SCIENCE
DEPARTMENT COMMUNICATION SCIENCE
2023**



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yessy Isnaen Adzanya

NIM : 193516516439

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Strategis OneClick Media Digital Marketing
Agency Dalam Membangun Hubungan Baik Dengan
Pelanggan (Customer Relationship Management).

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 3 Februari 2023

Dosen Pembimbing,

Nursatyo, S.Sos, M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi,

Drs. Adi Prakosa, M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : Yessy Isnaen Adzanya

NIM : 193516516439

Judul Skripsi : Manajemen Strategis OneClick Media Digital Marketing Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan - bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 7 Maret 2023

Yang membuat pernyataan,



Yessy Isnaen Adzanya



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

**FORMULIR
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Nama : Yessy Isnaen Adzanya
NPM : 193516516439
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Strategis OneClick Media Digital Marketing
Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien
(Lockerwear.id)

Adalah benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada Tanggal 1 Maret Tahun 2023. Sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi"

Jakarta, 7 Maret 2023

Ketua Sidang : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Keterangan:

Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsi telah diajukan dan dinyatakan LULUS. Halaman ini tidak dijilid.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Yessy Isnaen Adzanya

NPM : 193516516439

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Manajemen Strategis OneClick Media Dalam
Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien
(Lockerwear.id)

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si.



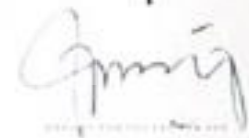
Penguji I

Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.



Penguji II

Nursatyo, S.Sos., M.Si.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 7 Maret 2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR
PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yessy Isnaen Adzanya
NPM : 193516516439
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Strategis OneClick Media Digital Marketing
Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan
Klien (Lockerwear.id)
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, 7 Maret 2023

Dosen Pembimbing

Dekan,

Nursatyo, S.Sos., M.Si.

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.

ABSTRAK

Nama : Yessy Isnaen Adzanya
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Managemen Strategis OneClick Media Digital Marketing Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id)

Kata Kunci Managemen Strategis, Digital Marketing, Hubungan Baik, Klien	<p>Perkembangan media digital terus meningkat seiring berkembangnya zaman. Begitu juga dengan kemunculan dan adanya agensi-agensi digital marketing di Indonesia. Dimana dengan adanya digital marketing agency telah memudahkan para pembisnis dalam mengembangkan usahanya secara digital. Dengan banyaknya digital marketing agency yang ada di Indonesia hal ini mengharuskan suatu agency memiliki penawaran dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan yang lainnya demi mendapatkan klien baru serta mempertahankan klien yang sudah didapatkan, salah satunya dengan mempertahankan hubungan baik dengan setiap kliennya. Penelitian dengan judul “Managemen Strategis OneClick Media Digital Marketing Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id)”, memiliki rumusan masalah bagaimana managemen strategis yang diterapkan OneClick Media digital marketing agency dalam mempertahankan hubungan baik dengan klien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui managemen strategis yang digunakan oleh OneClick Media dalam mempertahankan hubungan baik dengan klien.</p> <p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data-data primer dan sekunder dari website, dan data resmi dari OneClick Media. Data akan dianalisa dengan metode deskriptif analisis. Landasan teori yang digunakan adalah teori managemen strategis Fred R David, yang berisikan perumusan strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi</p> <p>Berdasarkan analisa data yang dilakukan, diperoleh kesimpulan bahwa perumusan strategi OneClick Media dalam mempertahankan hubungan baik dengan klien (Lockerwear.id) adalah dengan menentukan tujuan jangka panjang, mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, tantangan, dan penentuan strategi khusus. Kemudian implementasi strateginya, adalah membangun komunikasi dan membantu klien menyelesaikan kendala atau masalah yang ada. Serta evaluasi strateginya, adalah meninjau hambatan internal dan eksternal yang menjadi dasar strategi serta mengukur keberhasilan dari strategi yang dijalankan.</p>
Pembimbing	Nursatyo, S.Sos., M.Si.

ABSTRACT

Nama : Yessy Isnaen Adzanya
 Program Studi : Communication Studies
 Judul : Strategic Management of OneClick Media Digital Marketing Agency to Maintain a Good Relationship with Client (Lockerwear.id)

<p>Kata Kunci</p> <p>Strategic Management, Digital Marketing, Good Relationship, Client</p>	<p>The development of digital media continues to increase along with the times. Likewise with the emergence and existence of digital marketing agencies in Indonesia. Where the existence of a digital marketing agency has made it easier for business people to develop their business digitally. With so many digital marketing agencies in Indonesia, this requires an agency to have better offers and services than others in order to get new clients and retain clients that have been obtained, one of which is by maintaining good relations with each of its clients. The research entitled “OneClick Media Digital Marketing Agency Strategic Management in Maintaining Good Relations with Clients (Lockerwear.id)”, has a formulation of the problem of how strategic management is applied by OneClick Media digital marketing agency in maintaining good relations with clients. The purpose of this study is to determine the strategic management used by OneClick Media in maintaining good relations with clients.</p> <p>This research uses descriptive qualitative method. The data sources used are primary and secondary data from the website, and official data from OneClick Media. Data will be analyzed with descriptive analysis method. The theoretical foundation used is Fred R David's strategic management theory, which contains strategy formulation, strategy implementation and strategy evaluation</p> <p>Based on the data analysis conducted, it was concluded that the formulation of OneClick Media's strategy in maintaining good relations with clients (Lockerwear.id) is to determine long-term goals, identify strengths, weaknesses, challenges, and determine specific strategies. Then the implementation of the strategy, is to build communication and help clients resolve existing constraints or problems. As well as evaluating the strategy, is reviewing the internal and external obstacles that form the basis of the strategy and measuring the success of the implemented strategy.</p>
<p>Advisor</p>	<p>Nursatyo, S.Sos., M.Si.</p>

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya. Shalawat beriring salam penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa lentera penerang bagi aqidah dan akhlak manusia sehingga kita bisa hidup dengan penuh kedamaian dan limpahan ilmu pengetahuan. Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkatnikmat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **”Manajemen Strategis OneClick Media Digital Marketing Agency Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id) ”**.

Pemilihan judul tersebut dilatarbelakangi oleh fenomena transisi teknologi dari analog ke digital yang memang sudah menjadi tuntutan perkembangan zaman, karena tak dapat dipungkiri saat ini digitalisasi sudah melingkupi berbagai aspek.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa proposal ini tidak terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada orang tua yaitu Bapak Abu Bakar Saleh, Ibu Hindun Latifah, dan Ibu Siti Hajariah berkat doa dan dukungan baik moril maupun materil penulis dapat melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, yang

selalu memberikan dorongan dan motivasi selama ini demi kesuksesan penulis untuk masa yang akan datang.

Pada kesempatan ini, penulis hendak menyampaikan terima kasih juga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. **Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A.**, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. **Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. **Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si** selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. **Dr. Aos Yuli Firdaus S.I.P., M.Si** selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. **Drs. Adi Prakosa, M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. **Nursatyo, S.Sos., M.Si.**, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional sekaligus Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.
7. **Romika Junaidi S.Sos., M.Si.**, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis seputar kegiatan akademik sejak awal perkuliahan.

8. **Segenap Dosen Universitas Nasional**, terutama **Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi**, yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa kegiatan perkuliahan di Universitas Nasional.
9. **OneClick Media**, **Leonardo Andre Kusuma (CEO OneClick Media)**, **Muhamad Rival Nursapei (Manager OneClick Media)** dan **Lockerwear.id** selaku lembaga dan informan penulis yang telah meluangkan waktu untuk berdiskusi, memberikan saran, dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang sedang digarap oleh penulis.
10. **Steven Andika** yang selalu mendukung, memotivasi, dan memberikan banyak bantuan kepada penulis selama masa perkuliahan dan selama penyelesaian skripsi.
11. **Sahabat Universitas Nasional** yang selalu menguatkan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis selama masa pembuatan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca, pihak-pihak lain yang berkepentingan, dan membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 1 Februari 2023



Yessy Isnain Adzanya

DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14

2.2 Kerangka Konsep	20
2.2.1 Media Baru (New Media)	20
2.2.2 Marketing dan Digital Marketing	25
2.2.3 Digital Marketing dan Agensi Digital Marketing di Indonesia	26
2.2.4 Klien	33
2.3 Kerangka Teori.....	35
2.3.1 Perumusan Strategi	35
2.3.2 Implementasi Strategi	36
2.3.3 Evaluasi Strategi	37
2.4 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian	39
3.2 Penentuan Informan	41
3.2.1 Informan Kunci (<i>Key Informan</i>)	41
3.2.2 Informan 1.....	42
3.2.3 Informan 2.....	42
3.3 Sumber Data.....	43
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.4.1 Wawancara.....	45
3.4.2 Dokumentasi	47
3.5 Teknik Keabsahan Data	48
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	50
3.6.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data).....	50
3.6.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	51
3.6.3 <i>Conclusion Drawing/Verification</i> (Pengarikan Kesimpulan).....	52

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.1 Gambaran Umum OneClick Media.....	61
4.1.1 Dasar Pembentukan OneClick Media.....	61
4.1.2 Visi dan Misi OneClick Media	63
4.1.3 Struktur Kepengurusan OneClick Media	64
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 Perumusan Strategi OneClick Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id).....	67
4.2.2 Implementasi Strategi OneClick Media Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id)	72
4.2.3 Evaluasi Strategi OneClick Media Dalam Mempertahankan Hubungan Baik Dengan Klien (Lockerwear.id)	78
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V PENUTUP.....	90
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Formulir Konsultasi Pembimbing Skripsi.....	93
Lampiran II: Surat Penugasan Pembimbing Skripsi	94
Lampiran III: Panduan Dan Transkrip Wawancara Informan Kunci	95
Lampiran IV: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 1	101
Lampiran V: Panduan dan Transkrip Wawancara Informan 2.....	104
Lampiran VI: Dokumentasi Foto Wawancara	107
Lampiran VII: Daftar Riwayat Hidup Penulis	109



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan OneClick Median.....	65



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Website resmi OneClick Media	61
Gambar 4.2 Instagram resmi OneClick Media	62
Gambar 4.3 Instagram resmi Lockerwear.sports	80



