

**STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM
PROSES *CLIENT SERVICE* DI RADIO TRAX FM
PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA**

SKRIPSI

Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Universitas Bina Darma Palembang



Oleh :

Muhammad Athallah Zada Pandya

191910024

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM PROSES *CLIENT SERVICE* DI RADIO TRAX FM PALEMBANG DALAM
MENINGKATKAN KERJASAMA**

Muhammad Athallah Zada Pandya

191910024

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S1) Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,

Palembang, 23 September 2023

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Bina Darma,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Ilmu Sosial dan Humaniora,



(Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D.)

Ketua Program Studi,



(Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing Untuk Dipertahankan Pada Ujian Skripsi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : **Muhammad Athallah Zada Pandya**
Nim : **191910024**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**
Fakultas : **Sosial Humaniora**
Judul Skripsi : **Strategi *Marketing Communication* Dalam Proses *Client Service* Di Radio Trax FM Palembang Dalam Meningkatkan Kerjasama.**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul : **STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM PROSES *CLIENT SERVICE* DI RADIO TRAX FM PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA.** Telah dipertahankan didepan penguji pada September 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

1. **Dr. Rahma Santhi Zinaida, M.I.Kom**

Ketua Penguji

(.....)

2. **Dwi Maharani, M.I.Kom**

Anggota penguji

(.....)

3. **Dr. Moh. Hafizni, M.I.Kom**

Anggota Penguji

(.....)

Mengetahui,

Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Bina Darma
Ketua Program Studi,

Universitas Bina Darma
Fakultas Sosial Humaniora

Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Athallah Zada Pandya
NIM : 191910024
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahli madya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma atau di perguruan tinggi lain;
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan Dosen Pembimbing;
3. Saya bersedia skripsi yang saya hasilkan ini di periksa keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
4. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima konsekuensi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku;

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 23 September 2023

Yang membuat pernyataan,



M. Athallah Zada Pandya

NIM. 191910024

ABSTRAK

STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM PROSES *CLIENT SERVICE* DI RADIO TRAX FM PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA

Radio siaran adalah suatu aspek yang berasal dari komunikasi, dan Radio siaran harus berkembang dengan cara yang lebih dari sekadar memuaskan dan membentuk selera publik karena radio merupakan suatu komponen media komunikasi massa yang memiliki peran dan hubungan timbal balik, tetapi juga memainkan peran dalam pembentukan opini dan tata kelola sosial. Ditengah ketatnya persaingan radio siaran dalam mendapatkan klien, Radio Trax FM dapat memanfaatkan peluang yang ada dengan menggunakan positioning sebagai radio remaja atau radio anak muda dengan usia 15 - 25 tahun (laki-laki dan perempuan). Sebagai radio siaran swasta di Indonesia, radio Trax FM mempunyai kompetitor utama yang segmentasi pendengarnya sama. Radio yang memiliki segmentasi dan positioning yang serupa, sehingga mereka dituntut untuk bersaing. Radio Trax Fm juga melakukan kegiatan-kegiatan promosi seperti Periklanan, Promosi Penjualan, Pemasaran Langsung, Pemasaran Interaktif, Hubungan Masyarakat, dan Penjualan Personal, yang merupakan kegiatan untuk menarik minat klien. Strategi pemasaran ini merupakan salah satu faktor untuk menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan. Berdasarkan latar belakang pemikiran diatas penulis mengambil judul “Strategi *Marketing Communication* Dalam Proses *Client Service* Di Radio Trax Fm Palembang Dalam Meningkatkan Kerjasama”

Kata Kunci: Strategi Marketing, Komunikasi, Klien Servis, Radio

ABSTARCT

MARKETING COMMUNICATION STRATEGY IN THE CLIENT SERVICE PROCESS AT TRAX FM RADIO PALEMBANG TO INCREASE COLLABORATION

Broadcast radio is an aspect that originates from communication, and broadcast radio must develop in a way that is more than just satisfying and shaping public tastes because radio is a component of mass communication media that has reciprocal roles and relationships, but also plays a role in forming opinions and social governance. In the midst of tight competition for broadcast radio in getting clients, Radio Trax FM can take advantage of existing opportunities by using positioning as a youth radio or radio for young people aged 15 - 25 years (men and women). As a private broadcast radio in Indonesia, Trax FM radio has main competitors whose listener segmentation is the same. Radio stations have similar segmentation and positioning, so they are required to compete. Radio Trax Fm also carries out promotional activities such as Advertising, Sales Promotion, Direct Marketing, Interactive Marketing, Public Relations and Personal Sales, which are activities to attract client interest. This marketing strategy is one of the factors to determine the success or failure of a company. Based on the background thinking above, the author took the title "Marketing Communication Strategy in the Client Service Process at Trax Fm Radio Palembang To Increase Collaboration "

Keywords: Marketing Strategy, Communication, Client Service, Radio

MOTTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain). Dan hanya kepada Tuhan mu lah engkau berharap”

(QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Allah tidak akan menguji hambanya di luar batas kemampuannya. Kelak apa yang ditangisi hari ini akan disyukuri suatu hari nanti”

(Ust. Adi Hidayat)

“Biarin aja orang-orang yang mencemooh disaat kita sedang berproses, karena hidup mereka terlalu instan untuk mengerti pentingnya sebuah proses”

(Pandji Pragiwaksono)

Kupersembahkan Kepada :

1. Skripsi ini saya persembahkan sepenuhnya kepada dua orang hebat dalam hidup saya, Ayahanda dan Ibunda. Keduanya lah yang membuat segalanya menjadi mungkin sehingga saya bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini akhirnya selesai. Terima kasih atas segala pengorbanan, nasihat dan doa baik yang tidak pernah berhenti kalian berikan kepadaku. Aku selamanya bersyukur dengan keberadaan kalian sebagai orangtua ku.
2. Skripsi ini saya dedikasikan juga untuk orang yang sangat saya sayangi: Jessie Kevita. Terkadang, ketika saya kehilangan kepercayaan pada diri saya sendiri, dia di sini untuk percaya pada saya. Terkadang, ketika salah, dia tampak dekat dan memperbaiki semuanya. saya berterima kasih banyak kepada Jessie karena telah mendukung saya dan bersama saya, apa pun yang terjadi. Skripsi ini adalah persembahan saya untuk pasangan saya Jessie Kevita.
3. Mam Santhi, kini mahasiswamu telah genap menjadi sarjana. Tentu ada banyak kejutan hidup yang menantiku di depan sana. Seluruh bekal ilmu yang pernah Mam Santhi bagikan semoga menjadi modal untuk menjawab tantangan di masa mendatang. Untuk semua bimbingan yang diberikan, aku mengucapkan banyak terima kasih. Semoga kebaikan juga selalu menyertaimu.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : Muhammad Athallah Zada Pandya
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 02 Januari 2002
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Komplek Griya Damai Indah Blok A, No. 1
No Telp/HP : 082126167584

PENDIDIKAN

1. SDIT Al Furqon Palembang (2006-2010)
2. SD Kartika II-2 Palembang (2010-2013)
3. SMPN 9 Palembang (2013-2016)
4. SMA Kusuma Bangsa Palembang (2016-2019)
5. Tercatat Sebagai Mahasiswa Universitas Bina Darma Palembang Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Program Studi Ilmu Komunikasi Dalam Penyelesaian Tugas Akhir

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh .Alhamdulillahirobbil alamiin, puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian dengan judul **“STRATEGI *MARKETING COMMUNICATION* DALAM PROSES *CLIENT SERVICE* DI RADIO TRAX FM PALEMBANG DALAM MENINGKATKAN KERJASAMA”** tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Penelitian masih jauh dari kata sempurna, berbagai kendala yang di hadapi mulai dari pengajuan Judul hingga dengan penyelesaian Proposal ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan Proposal Penelitian.

Dengan mengucapkan puja dan puji syukur penyusun panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga Proposal ini dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang telah disepakati. Dalam pelaksanaan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, semangat dan bimbingan kerjasama dari berbagai pihak yaitu kepada:

1. Ibu Dr. Sunda Ariani, M,Pd., MM Selaku Rektor Universitas Bina Darma
2. Bapak Nuzsep Almigo, M.Sc., Ph.D selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora

3. Ibu Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Ibu Dr. Rahma Santhi Zinaida M.I.Kom selaku Pembimbing penelitian yang telah memberikan waktu dan kesempatan untuk membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian proposal penelitian ini.
5. Ibu Dwi Maharani, M.I.Kom dan Bapak Dr. Moh. Hafizni, M.I.Kom selaku penguji I dan penguji II yang telah mengoreksi untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma tak lupa penulis haturkan banyak terimakasih atas ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, serta nasehatnya selama penulis menempuh pendidikan di Jurusan Ilmu Komunikasi.
7. Bapak Muhammad Denny Hidayat selaku *Operational Manager* Radio Trax FM Palembang, Ibu Dwi Agata selaku *Marketing* Radio Trax FM Palembang dan para informan yang senantiasa memberikan bantuannya selama penyusunan skripsi ini.
8. Kedua orang tua Penulis Ayahanda H. Bambang Haryanto yang mengajarkan untuk selalu bijaksana dan teristimewa, Ibunda tercinta Hj. Leni Ernita yang tiada henti mendidik dan memberikan do'a dan cinta agar Penulis senantiasa dapat menjalani hidup dengan baik. Kedua orang tua yang selalu memberikan nasihat, mengajarkan untuk selalu lebih dewasa serta menjadi semangat dan teladan untuk lebih banyak bersyukur dari kekurangan.

9. Kepada pasangan hidup saya Jessie Kevita yang telah memberikan doa, nasehat, arahan, semangat, kesabaran dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, saya berterima kasih banyak atas waktu, bantuan dan doanya.
10. Saudara-saudari seperjuangan di Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2019 dan teman-teman saya yang tidak dapat ditulis namanya secara menyeluruh bersama melewati suka dan duka selama kuliah, menata masa depan yang cerah.
11. Para senior di Jurusan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan arahan kepada Penulis.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah di berikan. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih Penyusun menyadari bahwa laporan ini masih kurang dari kata sempurna. Oleh karena itu penyusun mohon maaf atas kekurangan dalam pembuatan laporan. Semoga laporan ini berguna bagi semua pembaca.

Wassalamualaikum Warrohmatullahi Wabarokaatuh

Palembang,

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTARCT	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN HIDUP	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Terdahulu	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu	7

2.2	Kerangka Konseptual	11
2.2.1	Komunikasi Pemasaran	15
2.2.2	Strategi Komunikasi Pemasaran.....	18
2.2.3	Faktor-faktor dalam Membuat Strategi Komunikasi Pemasaran ...	21
2.2.4	Periklanan di Radio	24
2.2.5	Klien	29
2.2.6	<i>Client Service</i>	32
2.3	Kajian Teoritis	36
2.3.1	IMC (<i>Integrated Marketing Communications</i>)	36
2.4	Kerangka Pikir.....	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Metode Penelitian.....	43
3.2	Pendekatan Penelitian	44
3.3	Subjek, Objek & Informan Penelitian	44
3.3.1	Subjek Penelitian.....	44
3.3.2	Objek Penelitian	45
3.3.3	Informan Penelitian	45
3.4	Data dan Sumber Data.....	46
3.4.1	Data Primer	46
3.4.2	Data Sekunder	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1	Observasi.....	47
3.5.2	Wawancara	48
3.5.3	Studi Pustaka	48
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian	49
3.7.1	Tempat Penelitian	49
3.7.2	Jadwal Penelitian.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN.....		51
4.1	Hasil Penelitian	51

4.1.2	Visi dan Misi Radio Trax FM Palembang	52
4.1.3	Program-Program Yang Disiarkan.....	53
4.1.4	Analisis Penelitian	57
4.1.4.1	Strategi Komunikasi Pemasaran Radio Trax Fm Palembang	58
4.1.4.2	Alat-alat Yang Membantu Dalam Komunikasi Pemasaran Trax Fm Palembang (Promotion Mix).....	63
4.1.4.3	Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Radio Trax Fm Dalam Melakukan <i>Marketing Communication</i>	70
4.2	Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA.....		89
DAFTAR LAMPIRAN		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.3 Proses Pemasaran	22
Gambar 2.4 Alur Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1 Penyiar Program Morning zone	54
Gambar 3.2 Penyiar Program Kompak Bareng.....	55
Gambar 3.3 Penyiar Program Trax Lagi	56
Gambar 4.1 Wawancara dengan Operatioal Manager Trax FM Palembang.....	65
Gambar 4.2 Wawancara dengan Marketing Trax FM Palembang	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.1	7
Tabel 4.1.3	55
Tabel 2.1.1	7

