

STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI TELEPON

**(Studi Kualitatif Strategi Komunikasi dalam Penawaran Amarelo
Adhiwangsa Privilege Card Melalui Telepon oleh *Telemarketing Operator*
Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall Solo)**



Disusun Oleh:

SEPTIANA ARSITAWATI

D0211093

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

2016

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul :

STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI TELEPON

(Studi Kualitatif Strategi Komunikasi dalam Penawaran Amarelo Adhiwangsa
Privilege Card Melalui Telepon oleh *Telemarketing Operator* Amarelo Hotel Solo
dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall Solo)

Karya :

Nama : Septiana Arsitawati

NIM : D0211093

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk dipertahankan di hadapan panitia penguji skripsi pada
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Sebelas Maret Surakarta.

Mengetahui,

Dosen Pembimbing



Sri Herwindya Baskara W, S.Sos., M.Si.

NIP. 198203022009121005

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Hari : *Jum'at*

Tanggal : *22 Januari 2016*

Susunan Panitia Penguji :

Penguji I : Drs. A. Eko Setyanto, M.Si

NIP. 19580617 198702 1 001

Penguji II : Diah Kusumawati, S.Sos., M.Si

NIP. 19760101 200812 2 002

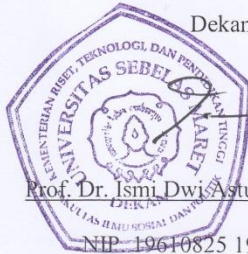
Penguji III : Sri Herwindya Baskara W, S.Sos., M.Si. (*[Signature]*)

NIP. 198203022009121005

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si

NIP. 19610825 198601 2 001

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul:

STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI TELEPON

(Studi Kualitatif Strategi Komunikasi dalam Penawaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card Melalui Telepon oleh *Telemarketing Operator* Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall Solo)

Adalah karya asli dan bukan plagiat baik secara utuh ataupun sebagian serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di institusi lain. Saya bersedia menerima sanksi dan hukuman akademik apapun hingga pencabutan gelar sarjana apabila ternyata di kemudian hari terdapat bukti-bukti yang kuat, bahwa karya saya tersebut ternyata bukan karya saya yang asli atau sebenarnya.

Surakarta, 10 Januari 2016



Septiana Arsitawati
D0211093

HALAMAN MOTTO

**“Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan)kebaikan dan taqwa
dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran”**

(QS. Al- Maidah:2)

“I’m not going to censor myself to comfort your ignorance.”

(Jon Stewart)

**“Majulah tanpa menyingkirkan orang lain, terbanglah tinggi tanpa
menjatuhkan orang lain.”**

(Unknown)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan untuk:

Alm. Bapak yang sangat dirindukan

Ibu yang senantiasa mendukung dan mendo'akan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Melalui Telepon (Studi Kualitatif Strategi Komunikasi dalam Penawaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card Melalui Telepon oleh *Telemarketing Operator* Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall Solo)

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan yang penulis miliki. Meski demikian, penulis telah berusaha semaksimal mungkin dan semua ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan, dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dari awal penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya.
2. Alm. Bapak di surga, semoga ini bisa membuat Babe bangga. Ini semua berkat do'a tulus Babe, terimakasih atas semua pelajaran dan kasih sayangmu.
3. Ibu, yang selalu mendukung, menasehati, dan mendoakan setiap langkah penulis.
4. Keempat kakak perempuan, yang selalu membantu dan memotivasi penulis.

5. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni, M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Sri Hastjarjo, S.Sos., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
7. Sri Herwindya Baskara W, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing, terimakasih atas dukungan, saran, arahan, dan kesabarannya dalam proses penulisan skripsi.
8. CH Heny Dwi Surwati S.Sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing akademik yang senantiasa memberikan bimbingan studi.
9. Drs. Eko Setyanto, M.Si., selaku dosen penguji terimakasih telah bersedia menguji dan memberikan bimbingan selama proses revisi.
10. Diah Kusumawati, S.Sos., M.Si., selaku dosen penguji terimakasih telah bersedia menguji dan memberikan bimbingan selama proses revisi.
11. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selama ini telah memberikan ilmu kepada penulis.
12. Bapak Adrian, Bapak Tupa, Mbak Puput, Mbak Elis, dan Yessa yang bersedia menjadi narasumber dan sangat membantu dalam proses pengumpulan data dalam skripsi ini.

13. Seluruh *staff* dan karyawan Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall, yang ikut membantu penulis dalam proses penulisan skripsi.
14. Abiyoga Pramudya Handika, terimakasih untuk semuanya.
15. Ovika, Ninda, Kip, Dugy, dan Arumba terimakasih atas semangat, nasehat dan persahabatan. *I love you!*
16. Teman-teman Ilmu Komunikasi 2011, *see you on top!*

Surakarta, Desember 2015

Septiana Arsitawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	7
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. KAJIAN TEORI.....	9
1. Komunikasi Melalui Media Telepon.....	9
2. <i>Telemarketing</i>	15
3. Strategi Komunikasi.....	18
a. Mengenal Khalayak.....	20
b. Menyusun Pesan.....	22
c. Menetapkan Metode.....	23
d. Seleksi Penggunaan Media.....	29
e. Hambatan dalam Komuikasi.....	30
f. Peranan Komunikator dalam Komunikasi.....	33
4. Teori Laswell.....	36
F. KERANGKA PEMIKIRAN PENELITIAN.....	37

G. METODOLOGI PENELITIAN.....	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Lokasi Penelitian.....	43
3. Sumber Data.....	44
4. Teknik Pengumpulan Data.....	45
5. Validitas Data.....	48
6. Teknik Analisis Data.....	49
BAB II. DESKRIPSI LOKASI AMARELO HOTEL SOLO DAN ADHIWANGSA HOTEL AND CONVENTION HALL	
A. DESKRIPSI LOKASI AMARELO HOTEL SOLO.....	53
1. Sejarah Amarelo Hotel Solo.....	53
2. Fasilitas Amarelo Hotel Solo.....	54
3. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Divisi Amarelo Hotel...	58
B. DESKRIPSI LOKASI ADHIWANGSA HOTEL AND CONVENTION HALL.....	62
1. Sejarah Adhiwangsa Hotel And Convention Hall.....	62
2. Fasilitas Adhiwangsa Hotel And Convention Hall.....	63
3. Tugas dan Tanggung Jawab Setiap Divisi Adhiwangsa Hotel And Convention Hall.....	68
BAB III. SAJIAN DAN ANALISIS DATA	
A. STRATEGI KOMUNIKASI PENAWARAN AMARELO ADHIWANGSA PRIVILEGE CARD MELALUI TELEPON OLEH <i>TELEMARKETING OPERATOR</i> AMARELO HOTEL SOLO DAN ADHIWANGSA HOTEL AND CONVENTION HALL.....	73
1. Amarelo Adhiwangsa Privilege Card.....	73
2. Strategi Komunikasi Penawaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card Melalui Telepon.....	76
a. Mengenal Khalayak.....	79
b. Menyusun Pesan.....	82
c. Menetapkan Metode.....	91

d. Seleksi Penggunaan Media.....	97
B. PENGARUH DARI PENERAPAN STRATEGI KOMUNIKASI PENAWARAN AMARELO ADHIWANGSA PRIVILEGE CARD MELALUI TELEPON.....	101
1. Evaluasi.....	101
2. Pengaruh Secara Keseluruhan.....	103
C. APLIKASI TEORI LASWELL DALAM STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN AMARELO ADHIWANGSA PRIVILEGE CARD MELALUI TELEPON.....	111
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	128
B. Saran.....	130
DAFTAR PUSTAKA.....	131
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Pemikiran Penelitian.....	45
Gambar 1.2	Analisis data Model Interaktif dari Miles dan Huberman.....	56
Gambar 3.1	Amarelo Adhiwangsa Privilege Card.....	64
Gambar 3.2	Deluxe Room Amarelo Hotel Solo.....	111
Gambar 3.3	Agrapana Wellness Center dan Apsara Swimming Pool.....	113
Gambar 3.4	Meeting Room Adhiwangsa Hotel And Convention Hall	115
Gambar 3.5	Birthday Party di Rooftop Skylounge Amarelo Hotel Solo.....	116

ABSTRAK

Septiana Arsitawati, D0211093, Strategi Komunikasi Melalui Telepon (Studi Kualitatif Strategi Komunikasi dalam Penawaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card Melalui Telepon oleh *Telemarketing Operator* Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall Solo) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta 2015.

Iklm persaingan hotel di Kota Solo beberapa tahun belakangan ini menggeliat, hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel baru yang terus bertambah. Persaingan dalam bisnis hotel tersebut membuat para pengusaha hotel berusaha untuk menghasilkan produk dan jasa yang menarik konsumen. Amarelo Hotel Solo dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall memiliki produk Amarelo Adhiwangsa Privilege Card yang memberikan berbagai keuntungan bagi pemilikinya. Dalam memasarkan Amarelo Adhiwangsa Privilege Card, *management* hotel menggunakan berbagai cara yaitu penawaran langsung kepada konsumen yang berkunjung ke hotel atau dengan mengirim perwakilannya hotel datang ke berbagai perusahaan dan penawaran melalui media. Media yang digunakan untuk memasarkan Amarelo Adhiwangsa Privilege Card antara lain Twitter, Facebook, Instagram, Website dan telepon. Namun begitu, jumlah konsumen yang bergabung dengan Amarelo Adhiwangsa Privilege Card jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan penawaran secara langsung atau menggunakan media lain.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa bagaimana strategi komunikasi penawaran melalui telepon yang dilakukan oleh *telemarketing operator* Amarelo Hotel dan Adhiwangsa Hotel And Convention Hall, pengaruh apa yang ditimbulkan oleh strategi komunikasi melalui telepon tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah strategi komunikasi penawaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card melalui telepon dilakukan dengan tahap-tahap mengenal khalayak, menyusun pesan, menetapkan metode dan seleksi penggunaan media. Sejauh ini pengaruh yang ditimbulkan oleh pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran Amarelo Adhiwangsa Privilege Card melalui telepon bersifat positif yaitu bertambahnya jumlah konsumen.

Kata Kunci: strategi komunikasi, komunikasi melalui telepon, telemarketing

ABSTRACT

Septiana Arsitawati, D0211093, Communication Strategy by Phone (Qualitative Study of Communication Strategies in Adhiwangsa Amarelo offer Privilege Card By Phone by Telemarketing Operator Adhiwangsa Amarelo Hotel Solo and Solo Hotel And Convention Hall) Communication Science. Faculty of Social an Political. Sebelas Maret University Surakarta 2015.

Competition climate in the city of Solo in recent years stretched, it can be seen from the number of new hotel development continues to grow. Competition in the hotel business entrepreneurs make hotel strives to produce products and services that attract consumers. Amarelo Hotel Solo and Adhiwangsa Hotel And Convention Hall has a product Amarelo Adhiwangsa Privilege Card which gives various benefits for owners. In marketing Amarelo Adhiwangsa Privilege Card, hotel management using various methods, namely direct offers to consumers who visit the hotel or by sending perwakilan hotel came to various companies and offers through the media. Media used to market Amarelo Adhiwangsa Privilege Card include Twitter, Facebook, Instagram, website and telephone. However, the number of consumers who join the Privilege Card Adhiwangsa Amarelo amount more than the offer directly or using other media.

This study used qualitative methods. Aims to identify and analyze how communication strategies offer through telemarketing calls made by the operator Amarelo Hotel and Adhiwangsa Hotel And Convention Hall, the effect has been caused by a communication strategy through the phone.

The conclusion that can be drawn from this study is the communication strategy Amarelo Adhiwangsa Privilege Card offers over the phone done by stages know the audience, composing messages, set the selection methods and media usage. So far the influence brought about by the implementation of the marketing communication strategy Amarelo Adhiwangsa Privilege Card over the phone are positive that the growing number of consumers.

Keywords: communication strategies, communication via phone, telemarketing