

**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA  
PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI CABANG BATURAJA**

**SKRIPSI**



**OLEH**

**PUTRI JUWITA MEKAR SARI**

**1951017**



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



**STRATEGI KOMUNIKASI PEMASARAN JASA  
PENGIRIMAN J&T EXPRESS DI CABANG BATURAJA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana  
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Sosial Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**OLEH**

**PUTRI JUWITA MEKAR SARI**

**1951017**



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



## ABSTRAK

**PUTRI JUIWTA MEKAR SARI. NPM: 1951017, Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Pengiriman J&T Express di Cabang Baturaja. Skripsi (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja. Di bawah Bimbingan Yunizir Djakfar, M.I.P sebagai pembimbing I dan Darwadi M.S, M.I.Kom sebagai Pembimbing II.**

Kondisi persaingan jasa pengiriman saat ini yang semakin ketat membuat perusahaan jasa pengiriman untuk saling bersaing dalam mempertahankan jasa pengiriman dan pelanggan. Agar perusahaan memenangkan pasar persaingan dibutuhkan perencanaan dan strategi, maka strategi pemasaran berfungsi sebagai alat untuk mengenalkan produk atau jasa nya meginformasikan keunggulan produk atau jasa nya dan meyakinkan masyarakat.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teori Perencanaan asumsi teori ini menggunakan tiga tingkatan mulai dari tujuan sosial, meta goals, ingatan kerja. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitan kualitatif adalah metode dengan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara mendalam. Dalam penelitian ini wawancara mendalam akan dilakukan kepada pihak J&T Express cabang Baturaja dan beberapa pelanggan J&T Express cabang di Baturaja.

Hasil penelitian adalah J&T Express menggunakan strategi media promosi melalui media sosial seperti instagram facebook whatsapp dan pendekatan secara langsung,dengan customer, J&T Express memilih memasarkan produk nya melalui media sosial karena dengan cara itu dianggap efektif dan dari media sosial lah pelanggan secara langsung mengetahui informasi tentang J&T Express, pelanggan bisa menghubungi pihak J&T melalui pesan atau DM lewat instagram jika ingin mengirimkan paket nya menggunakan J&T Express sekaligus meningkatkan minat customer menggunakan J&T Express. Dengan hal ini strategi yang digunakan oleh J&T Express yaitu strategi media promosi. Tujuan promosi untuk mempengaruhi dan membujuk pelanggan agar tertarik hingga mau menggunakan jasa pengiriman yang ditawarkan.

**Kata Kunci: Strategi Komunikasi Pemasaran J&T Express**



## **ABSTRACT**

**PUTRI JUWITA MEKAR SARI. NPM. 1951017. " Marketing Communication strategy for J&T Express Delivery Services at Bauraja thesis branch (S-1) Majoring in communication science, faculty of social science and political science baturaja University under the guidance of Yunizir Djakfar, M.I.P as suoervisor I and Darwadi, M.S, M.I.Kom as supervisor II**

*Today's competitive conditions for delivery service are getting tougher, making delivery services companies compete with each other in maintaining delivery service and customers. In order for a company to win market competition, planning and strategy functions as a tool to introduce its product or service, inform the superiority of its product or service and convince the public. In this study, researchers used planning theory with the assumption that this theory uses three levels, starting from social goals, meta goals, working memory. This study uses qualitative research methods are methods by collection data which is carried out by means of observation and in-depth interviews will be conducted with the J&T Express Baturaja branch of J&T Express and several customers of the Baturaja branch of J&T Express.*

*The result of the study are that J&T Express uses media promotion strategies through social media such as Instagram, Facebook, WhatsApp and approaches directly with customers, J&T Express chooses to market its products through social media because that way is considered effective and it is from social media that customers directly find out information about J&T Express via message via Instagram if they want to send their packages using J&T Express. With this is a media promotion strategy. Promotional purposes to influence and persuade customers to be interested so they want to use the shipping services offered.*

*Keywords: Strategy, Marketing Communication J&T Express.*



## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan bersungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Pengiriman J&T Express di Cabang Baturaja adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya kecuali yang secara tertulis diajukan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan gelar kesarjanaanya.

Baturaja, 30 Desember 2022  
Yang Membuat Pernyataan

  
**PUTRI JUWITA MEKAR SARI**  
NPM : 1951017



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Ki RatuPengkuluKarang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822  
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan  
[kommunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:kommunikasifisipunbara@gmail.com) [www.komunikasi.unbara.ac.id](http://www.komunikasi.unbara.ac.id)

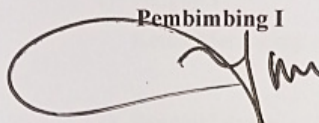
**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**JUDUL SKRIPSI** : Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa  
Pengiriman J&T Express Di Cabang  
Baturaja  
**PENYUSUN/PENULIS** : Putri Juwita Mekar Sari  
**NPM** : 1951017

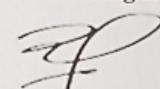
Baturaja, 30 Desember 2022

**Persetujuan Pembimbing**

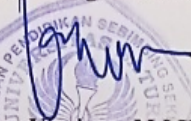
**Pembimbing I**

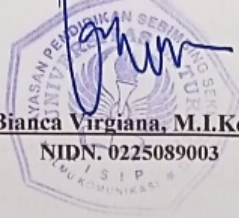
  
Yunizir Djakfar, M.I.P  
NIDN. 0202067501

**Pembimbing II**

  
Darwadi MS, M.I.Kom  
NIDN. 0212038102

**Mengetahui,  
Ketua Program Studi**

  
Bianca Virgiana, M.I.Kom  
NIDN. 0225089003







**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

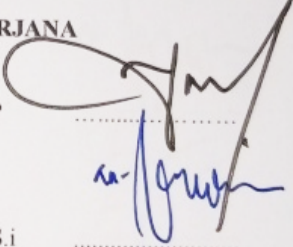
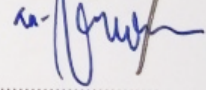
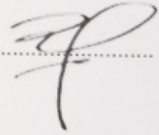
Jl. Ki RatuPengkuluKarang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735) 321822  
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan  
[komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com) [www.komunikasi.unbara.ac.id](http://www.komunikasi.unbara.ac.id)

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul: **“Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Pengiriman J&T Express Di Cabang Baturaja”** disusun oleh: **Putri Juwita Mekar Sari, NPM: 1951017**, telah disetujui dan di pertahankan dalam sidang ujian skripsi pada hari Jum’at tanggal 30 Desember 2022. Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja. Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).

Baturaja, 30 Desember 2022

**PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA**

- |   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 1) Penguji I /<br>Ketua Merangkap Anggota       | Yunizir Djakfar, M.I.P     |   |
| 2) Penguji Utama                                | Akhmad Rosihan, M.S.i      |  |
| 3) Penguji II /<br>Sekretaris Merangkap Anggota | <u>Darwadi MS, M.I.Kom</u> |  |

**Tanggal Lulus :**

Menyetujui/Mengesahkan  
**Dekan FISIP**  
  
**Dra. Umi Rahmawati, M.Si**  
NIDN. 0213066401



**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Ki RatuPengkuluKarang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735)

321822Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan

[komunikasifispunbara@gmail.com](mailto:komunikasifispunbara@gmail.com)

[www.komunikasi.unbara.ac.id](http://www.komunikasi.unbara.ac.id)

**PENGESAHAN PERBAIKAN HASIL SIDANG SARJANA/SKRIPSI**

**NAMA** : Putri Juwita Mekar Sari  
**NPM** : 1951017  
**JUDUL SKRIPSI** : Strategi Komunikasi Pemasaran  
Jasa Pengiriman  
J&T Express Di Cabang Baturaja

1) Penguji I /  
Ketua Merangkap Anggota

Yunizir Djakfar, M.I.P

2) Penguji Utama

Akhmad Rosihan, M.S.i

3) Penguji II /  
Sekretaris Merangkap Anggota

Darwadi M.S, M.I.Kom

Mengetahui,

Ketua Program Studi

**Bianca Virgiana, M.I.Kom**

**NIDN.0225089003**





**UNIVERSITAS BATURAJA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

Jl. Ki RatuPengkuluKarang Sari No.02301 Telepon (0735) 326122 Fax. (0735)  
321822Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan

[komunikasifisipunbara@gmail.com](mailto:komunikasifisipunbara@gmail.com) [www.komunikasi.unbara.ac.id](http://www.komunikasi.unbara.ac.id)

**PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG SKRIPSI/SARJANA**

Telah Diujikan Dan Di Pertahankan Dalam Ujian Sidang Sarjana

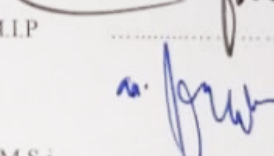
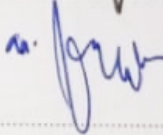
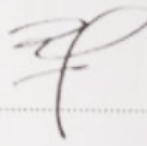
Dihadapan Tim Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja

Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

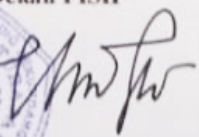
Pada Hari Jum'at Tanggal 30 Desember 2022

- |   |                        |   |
|---|------------------------|---|
| 1) Penguji I /<br>Ketua Merangkap Anggota       | Yunizir Djakfar, M.I.P |    |
| 2) Penguji Utama                                | Akhmad Rosihan, M.S.i  |   |
| 3) Penguji II /<br>Sekretaris Merangkap Anggota | Darwadi MS, M.I.Kom    |  |

Menyetujui/Mengesahkan

Dekan FISIP



  
**Dra. Umi Rahmawati, M.Si**

NIDN. 0213066401

## DAFTAR RIWAYAT HDUP



**PUTRI JUWITA MEKAR SARI** Lahir di Baturaja pada Tanggal 25

Mei 2001. Peneliti anak ketiga dari tiga bersaudara. Dari pasangan Bapak Subli Lubis, S.IP dan Ibu Sri Hartati. Peneliti mempunyai dua saudara kandung laki-laki

Peneliti memulai jenjang pendidikan

1. SD Negeri 12 OKU tamat pada tahun 2013
2. SMP Negeri 9 OKU tamat pada tahun 2016
3. SMK Negeri 3 OKU tamat pada tahun 2019

Pada tahun 2019, Peneliti melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi yaitu di Universitas Baturaja, sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, jurusan Ilmu Komunikasi

Baturaja, Desember 2022

**PUTRI JUWITA MEKAR SARI**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRACK .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR BAGAN .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	5
1.4.2 Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu	
2.1.1. Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Di Cavinton Hotel Yogyakarta .....	6

2.1.2. Pengaruh Strategi Komunikasi Pemasaran Online Terhadap Peningkatan Laba Umkm .....	7
2.1.3. Pemanfaatan Web E-commerce untuk meningkatkan Strategi Strategi komunikasi pemasaran .....	8
2.2. Pengertian Komunikasi .....	8
2.2.1 Unsur-Unsur Komunikasi .....	10
2.2.2 Jenis- jenis Komunikasi .....	12
2.2.3 Tujuan Komunikasi .....	15
2.3. Pengertian Strategi Komunikasi .....	16
2.4. Strategi Komunikasi Pemasaran .....	17
2.5. Komunikasi Pemasaran .....	19
2.6. Bauran Pemasaran .....	23
2.7. Pengertian Jasa .....	25
2.7.1 Karakteristik Jasa .....	26
2.8. Pengertian Distribusi .....	27
2.9. Pengertian Pengiriman Produk .....	28
2.10. Kualitas Pelayanan .....	29
2.11. Teori Perencanaan .....	31
2.12. Kerangka Berfikir .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Tipe Penelitian .....	35
3.2. Metode Penelitian .....	35
3.3. Objek Penelitian .....	36
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.5. Teknik Informan .....	39

3.6. Teknik Analisis Data .....	40
---------------------------------	----

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Gambaran Objek Penelitian .....	45
--------------------------------------	----

4.1.1. Sejarah J&T Express Cabang Baturaja.....	45
---	----

4.1.2. Visi dan Misi J&T Express .....	46
--	----

4.2.1. Visi .....	46
-------------------	----

4.2.2. Misi .....	46
-------------------	----

4.1.3. Aktivitas Perusahaan .....	46
-----------------------------------	----

4.1.4. Struktur Organisasi .....	47
----------------------------------	----

4.1.4. Uraian Kerja dan Tanggung Jawab .....	49
--	----

4.2. Deskripsi Informan .....	55
-------------------------------	----

4.2.1. Informan 1 .....	54
-------------------------	----

4.2.2. Informan II .....	55
--------------------------	----

4.2.3. Informan III .....	55
---------------------------	----

4.2.4. Informan IV .....	55
--------------------------	----

4.2.5. Informan V .....	55
-------------------------	----

4.2.6. Informan VI .....	55
--------------------------	----

4.3. Hasil Penelitian .....	56
-----------------------------	----

4.3.1. Tujuan Sosial .....	64
----------------------------	----

4.3.2. Meta Goals .....	70
-------------------------	----

4.3.3. Ingatan Kerja .....	73
----------------------------	----

4.4. Analisis Penelitian .....	76
--------------------------------	----

## **KESIMPULAN**

5.1. Kesimpulan .....	78
-----------------------	----



5.2. Saran .....	78
------------------	----

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR TABEL**

	Halaman
TABEL. 3.1 Informan Penelitian .....	39



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 2.1. Kerangka Berfikir .....	34
Bagan 4.3. Struktur Organisasi J&T Express Cabang Baturaja.....	48



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.3.1 Latar Profil J&T Express .....	49
Gambar 4.3.2 Sejarah J&T Express .....	50
Gambar 4.3.3 Profil J&T Express .....	51
Gambar 4.3.4 Jangkaun Perusahaan J&T Express .....	51
Gambar 4.3.5 Drop point dan Gateway .....	52
Gambar 4.3.6 Layanan dan Keunggulan J&T Express .....	52
Gambar 4.3.7 Aplikasi J&T Express .....	53
Gambar 4.4.1 Komitmen Pengiriman .....	53
Gambar 4.4.2 Syarat dan Ketentuan Pengiriman .....	54
Gambar 4.4.3 Struktur J&T Express Cabang Baturaja .....	48



## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Menetap pada satu pilihan itu bukanlah mudah  
Tetapi ketika di hati sudah yakin dengan pilihan hati, percayalah kamu  
akan menerimanya dengan sepenuh hati”**

**(Putri Juwita Mekar Sari)**

### PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim.

Ku persembahkan karya ini kepada:

- Yang paling istimewa kupersembahkan untuk kedua orang tuaku, Papa (Subli Lubis, S.IP) dan Mama (Sri Hartati) yang tercinta dan yang paling aku sayangi engkau adalah penyemangatku, terima kasih yang tiada terhingga atas do'a dan motivasi yang telah kalian berikan untukku.
- Kakak ku tersayang (Imam Mursid) dan (Muhammad Fikri) dan adikku yang paling aku sayangi (Ghaya Ambar Kusuma) dan (Maurin Andini Triapsari) yang selalu memberikan dukungan kepada ku, mendoakan, dan menasehatiku untuk menjadi lebih baik lagi.
- Seluruh pihak yang telah mendukung dalam penyusunan skripsi ini saya hanya bisa mengucapkan beribu-ribu terima kasih. Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah nya kepada kita semua... Amiiin.
- Almamaterku tercinta



## KATA PENGANTAR

**Assalamualaikum, wr.wb**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas yang telah memberikan kesehatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Strategi Komunikasi Pemasaran Jasa Pengiriman J&T Express Di Cabang Baturaja." Ini selesai sesuai dengan yang diharapkan. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyelesaian program strata satu (S1) pada program studi ilmu komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Baturaja.

Penulis banyak menemukan kesulitan-kesulitan dalam menyusun penelitian ini. Berkat bantuan serta bimbingan dan motivasi dari banyak pihak maka peneliti dapat di selesaikan juga. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ir. Hj. Lindawati MZ, M.T. Selaku Rektor Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.
2. Yunizir Djakfar M.I.P . Selaku Wakil Rektor I yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan yang tiada ternilai harganya dalam penulisan skripsi ini.
3. Dr. Rini Efrianti, M.Si. Selaku Wakil Rektor II Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.
4. Dra. Umi Rahmawati, M.Si. Selaku Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.
5. Drs. Ahmad Zahrudin, MM selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penyelesaian skripsi ini secara langsung dan tidak langsung.
6. Septiana Wulandari, M.I.Kom selaku Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah membantu penyelesaian skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung.



7. Yunizir Djakfar M.I.P selaku Pembimbing I yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
  8. Bianca Virgiana M.I.Kom selaku Kepala Kaprodi Ilmu Komunikasi yang banyak memberikan kelancaran administarsi dalam penyusunan skripsi ini.
  9. Akhmad Rosihan M.S.i selaku Penguji Utama yang telah banyak membantu dalam kelancaran penyelesaian skripsi ini, meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penulisan skripsi ini.
  10. Darwadi M.Suwarno M.I.Kom selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan dorongan semangat dan bantuan yang tiada ternilai harganya dalam penulisan skripsi ini.
  11. Supervisor J&T Express dan Pihak J&T Express Baturaja Timur yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas skripsi ini.
  12. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
  13. Tata Usaha, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta Staf-Staf Univeristas Baturaja.
- Akhirnya, penulis berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Wassalamualaikum wr.wb.

Baturaja, 30 Desember 2022

Penulis,

**Putri Juwita Mekar Sari**

NPM.1951017

Email: [putrimaika25@gmail.com](mailto:putrimaika25@gmail.com)

