



**KOMUNIKASI EKSTERNAL *PROGRAM CONSULTANT*
DENGAN KLIEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT
KLIEN DI PT. DIRECT LANGUAGE SOLUTIONS
(DIRECT ENGLISH) JAKARTA**

TESIS

**UNIVERSITAS
Rudy Sulistyawan
MERCU BUANA
55215110036**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2017**



**KOMUNIKASI EKSTERNAL *PROGRAM CONSULTANT*
DENGAN KLIEN DALAM UPAYA MENINGKATKAN MINAT
KLIEN DI PT. DIRECT LANGUAGE SOLUTIONS
(DIRECT ENGLISH) JAKARTA**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister Ilmu Komunikasi**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Rudy Sulistyawan

55215110036

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

2017



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG

Judul : Komunikasi Eksternal *Program Consultant* dengan
Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien Di
PT. Direct Language Solutions (Direct English)
Jakarta

Nama : Rudy Sulistyawan

NIM : 55215110036

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communications*

Tanggal : 2 November 2017

Jakarta, 2 November 2017

UNIVERSITAS

Mengetahui

MERCU BUANA

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG

Judul : Komunikasi Eksternal *Program Consultant* dengan
Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien Di
PT. Direct *Image Solutions* (Direct English)
Jakarta

Nama : Rudy Sulistyawan

NIM : 55215110036

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communications*

Tanggal : 2 November 2017

Jakarta, 2 November 2017

Mengetahui

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

1. Ketua Sidang :

Dr. Henny Gusfa, M.Si

2. Penguji Ahli:

Dr. Prima Mulyasari, M.Si

3. Pembimbing:

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS

Judul : Komunikasi Eksternal *Program Consultant* dengan Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien Di PT. Direct Language Solutions (Direct English) Jakarta
Nama : Rudy Sulistyawan
NIM : 55215110036
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communications*
Tanggal : 2 November 2017

Jakarta, 2 November 2017

UNIVERSITAS Mengetahui,

MERCU BUANA

1. Ketua Sidang:

Dr. Henny Gusfa, M.Si

2. Penguji Ahli:

Dr. Prima Mulyasari, M.Si

3. Pembimbing:

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

Judul : Komunikasi Eksternal *Program Consultant* dengan
Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien Di
PT. Direct Language Solutions (Direct English)
Jakarta
Nama : Rudy Sulistyawan
NIM : 55215110036
Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communication*
Tanggal : 2 November 2017

Jakarta, 2 November 2017

Mengesahkan,

Pembimbing Utama

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

Direktur Program Pascasarjana,

(Prof. Didik J. Rachbini, SE, MM)

Ketua Program Studi

Magister Ilmu Komunikasi,

(Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini:

Judul : Komunikasi Eksternal *Program Consultant* dengan
Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien Di
PT. Direct Language Solutions (Direct English)
Jakarta

Nama : Rudy Sulistyawan

NIM : 55215110036

Jenjang Pendidikan : Strata Dua (S2)

Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Corporate and Marketing Communications*

Tanggal : 2 November 2017

merupakan hasil studi penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Ilmu Komunikasi Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar pascasarjana pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas segala rahmat dan karunianya dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini. Tesis ini membahas tentang “Komunikasi Eksternal Program Consultant dengan Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien di PT. Direct Language Solutions (Direct English) Jakarta”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komunikasi di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan motivasi dari berbagai pihak yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan semangat dalam penyusunan tesis ini. Untuk itu, dengan penuh kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Didik J. Rachbini, selaku Direktur Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana,
2. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Komunikasi,
3. Dr. Nur Kholisoh, M.Si, selaku dosen pembimbing dan Dr. Henni Gusfa, M.Si, dosen mata kuliah Tugas Akhir dan Sekretaris Program Studi Magister Ilmu Komunikasi yang selalu mengarahkan, mendorong, memberi petunjuk dan saran bagi penulisan tesis ini,
4. Seluruh dosen serta staff Program Magister Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana,

5. Tim Direct English yang sangat membantu dalam memberikan informasi terkait penelitian ini.
6. Keluargaku yang sangat kusayangi, terutama (alm.) Bapak dan Ibu yang selalu menanamkan pentingnya pendidikan sejak masa kecil, serta istriku yang mendukung dan mendoakanku.
7. Seluruh pihak yang telah berkontribusi secara langsung maupun tidak langsung atas penyelesaian tesis ini, namun tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT memberikan rahmat-nya kepada mereka semua.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan tesis ini yang mana hal tersebut disebabkan keterbatasan waktu dan pengetahuan dalam proses penelitian. Untuk itu, penulis mengharapkan masukan, kritik serta saran untuk kesempurnaan penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang. Akhir kata, semoga tesis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 2 November 2017

Rudy Sulistyawan

DAFTAR ISI

ix

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TESIS	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TESIS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Fokus Penelitian	16
1.3. Rumusan Masalah	16
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	17
1.4.1. Maksud Penelitian	17
1.4.2. Tujuan Penelitian.....	17
1.5. Manfaat Penelitian	17
1.5.1. Manfaat Akademis	17
1.5.2. Manfaat Praktis	17

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.2. Tinjauan Teoritis	33
2.2.1. Komunikasi Organ.....	33
2.2.2. Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi.....	48
2.3. Program Consultant	54
2.4. Konsep MPR dan IMC.....	56
2.5. Klien	66
2.6. Minat	68
2.7. Kerangka Pemikiran.....	71

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Obyek Penelitian	72
3.2. Paradigma Penelitian.....	72
3.3. Metode Penelitian.....	74
3.4. Informan dan Key Informan.....	75
3.5. Teknik Pengumpulan Data	78
3.5.1. Data Primer	78
3.5.2. Data Sekunder	79
3.6. Teknik Analisis Data.....	79
3.7. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	80

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perseroan Terbatas Direct Language Solutions.	82
4.1.1. Struktur Perseroan Terbatas Direct Language Solutions	85
4.1.2. Divisi-divisi di Direct English.....	85
4.1.3. Karyawan dan Manajemen di Direct English	86
4.1.4. Lokasi dan Fasilitas di Direct English.....	87
4.1.5. Sistem Pembelajaran di Direct English.....	89
4.1.6. Program-Program Pelatihan di Direct English.....	91

4.1.7. Kualifikasi dan Pengembangan Guru di Direct English	91
4.2. Deskripsi Hasil Penelitian	92
4.2.1. Program Consultant Direct English.....	92
4.2.2. Klien-Klien Direct l ^{xi}	93
4.2.3. Pesan-Pesan yang Disampaikan oleh Program Consultant Direct English dalam Komunikasi Eksternal dengan Klien...	95
4.2.4. Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien	97
4.2.5. Media-Media Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien	99
4.2.6. Bentuk-Bentuk Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien	101
4.2.7. Upaya-Upaya Komunikasi Eksternal yang Dilakukan oleh Program Consultant dalam Meningkatkan Minat Klien	103
4.2.8. Hambatan-Hambatan yang Dialami oleh Program Consultant dalam Melakukan Komunikasi Eksternal dengan Klien.....	105
4.2.9. Cara-Cara Mengatasi Hambatan-Hambatan yang Dialami oleh Program Consultant dalam Melakukan Komunikasi Eksternal dengan Klien	108
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	110
4.3.1. Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien Secara Individual	110
4.3.2. Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien Secara Publik	118
4.3.3. Upaya-Upaya Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dalam Meningkatkan Minat Klien	127
4.3.3.1. <i>Speeches / Talks</i>	128
4.3.3.2. <i>Media Identity</i>	132
4.3.3.3. <i>Events</i>	135
4.3.3.4. <i>Sales Promo</i>	137
4.3.3.5. <i>Public Relations dan Publicity</i>	141
4.3.3.6. <i>Personal Selling</i>	144
4.3.3.7. <i>Direct Marketing</i>	146

4.3.3.8. <i>Interactive Marketing</i>	148
4.3.4. Hambatan-hambatan yang Dialami oleh Program Consultant dalam Melakukan Komunikasi Eksternal dengan Klien.....	150
4.3.5. Cara-Cara Mengatasi Hambatan-hambatan yang Dialami oleh Program Consultant dalam Melakukan Komunikasi Eksternal dengan Klien.....	155
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	162
5.1.1. Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien dalam Upaya Meningkatkan Minat Klien.....	162
5.1.2. Hambatan-Hambatan yang Dialami oleh Program Consultant Direct English dalam Melakukan Komunikasi Eksternal dengan Klien dan Cara-Cara Mengatasinya.....	164
5.2. Saran	165
5.2.1. Saran Akademis.....	165
5.2.2. Saran Praktis.....	165
 DAFTAR PUSTAKA	167
LAMPIRAN	171
RIWAYAT HIDUP	203

DAFTAR TABEL

xiii

Halaman

Tabel 1.1.	Daftar Nama Karyawan Bagian Program Consultant Perseroan Terbatas Direct Language Solutions.....	3
Tabel 1.2.	Daftar Jumlah Klien Ritel dan Korporat Perseroan Terbatas Direct Language Solutions.....	6
Tabel 1.3.	Daftar Jumlah Pengunjung Acara-Acara di Direct English Tahun 2016.....	7
Tabel 1.4.	Daftar Perolehan <i>Leads</i> Direct English dalam <i>Exhibition</i> dan <i>Expo</i> Tahun 2016.....	7
Tabel 1.5.	Tabel Target Capaian Program Consultant Direct English Tahun 2016 (Dalam Rupiah).....	13
Tabel 1.6.	Daftar Harga Kursus Ritel di Direct English Tahun 2016 (Dalam Rupiah).....	14
Tabel 1.7.	Daftar Harga Kursus Korporat di Direct English Tahun 2016.....	14
Tabel 1.8.	Daftar Program Pelatihan di Direct English Tahun 2016.....	15
Tabel 2.1.	Tabel Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1.	Daftar Informan dari Perseroan Terbatas Direct Language Solutions.....	77
Tabel 4.1.	Daftar Karyawan dan Manajemen Direct English.....	86

DAFTAR GAMBAR

xiv

Halaman

Gambar 1.1.	Pencapaian <i>Revenue</i> Direct English pada Tahun 2016.....	4
Gambar 2.1.	Sistem Komunikasi Organisasi.....	41
Gambar 4.1.	Logo Resmi Direct English.....	82
Gambar 4.2.	Struktur Organisasi Perseroan Terbatas Direct Language Solutions.....	85
Gambar 4.3.	Gedung Plaza Sentral Sudirman Jakarta.....	87
Gambar 4.4.	Ruang <i>Lobby</i> Direct English.....	88
Gambar 4.5.	Contoh <i>Study Packs</i> Direct English.....	88
Gambar 4.6.	Contoh Suasana Kelas Privat di Direct English.....	90
Gambar 4.7.	Contoh Suasana Kelas Grup di Direct English.....	90
Gambar 4.8.	Bagan Komunikasi Interpersonal Secara Tatap Muka Program Consultant dengan Klien Ritel.....	114
Gambar 4.9.	Bagan Komunikasi Interpersonal Melalui <i>Mediated Communication</i> Program Consultant dengan Klien Ritel.....	114
Gambar 4.10.	Pola Komunikasi Eksternal Program Consultant dengan Klien Secara Interpersonal.....	115
Gambar 4.11.	Komunikasi Tatap Muka Program Consultant dengan Klien Ritel.....	116
Gambar 4.12.	Komunikasi Tatap Muka Program Consultant dengan Klien Ritel.....	117
Gambar 4.13.	Pola Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien Publik Eksternal.....	120

Gambar 4.14. Komunikasi Publik Program Consultant dalam Suatu <i>Event Expo</i>	120
Gambar 4.15. Komunikasi Publik Program Consultant dalam <i>Event Exhibition</i> xv	121
Gambar 4.16. Acara <i>TOEIC Talk</i> Direct English.....	124
Gambar 4.17. Acara Seminar Direct English.....	124
Gambar 4.18. Acara <i>Workshop</i> Direct English.....	125
Gambar 4.19. Acara <i>TOEFL Talk</i> Direct English.....	129
Gambar 4.20. Acara <i>Social Activity</i> Direct English.....	131
Gambar 4.21. Acara <i>Social Activity</i> Direct English.....	131
Gambar 4.22. Acara <i>Social Activity</i> Direct English dengan <i>Native Speaker</i>	132
Gambar 4.23. Acara <i>Social Activity</i> Direct English dengan <i>Native Speaker</i>	132
Gambar 4.24. Kartu Nama Program Consultant Direct English.....	133
Gambar 4.25. Contoh Identitas Karyawan Program Consultant Direct English.....	133
Gambar 4.26. Contoh Bolpen Direct English.....	134
Gambar 4.27. Contoh <i>Notepad</i> Direct English.....	134
Gambar 4.28. Contoh <i>Sign</i> Direct English.....	134
Gambar 4.29. Komunikasi Publik Program Consultant dalam <i>Event Expo</i>	135
Gambar 4.30. Pengunjung <i>Stand Event Exhibition</i> Direct English.....	136
Gambar 4.31. <i>Sales Promo National Celebration</i> Direct English.....	139
Gambar 4.32. <i>Sales Promo “THR”</i> Direct English.....	139
Gambar 4.33. <i>Sales Promo “Intensive Classes”</i> Direct English.....	140

Gambar 4.34. <i>Sales Promo 10% Discount</i> Direct English.....	140
Gambar 4.35. <i>Sales Promo Study Voucher</i> Direct English.....	141
Gambar 4.36. Acara Seminar Direct Engl <small>xvi</small>	142
Gambar 4.37. Acara <i>Workshop</i> Direct English.....	143
Gambar 4.38. Acara <i>Social Activity</i> Direct English.....	143
Gambar 4.39. Kegiatan Personal Selling Program Consultant dengan Klien Ritel (Individual).....	145
Gambar 4.40. Internet <i>Website</i> Direct English.....	146
Gambar 4.41. Facebook <i>Fan Page</i> Direct English.....	149
Gambar 4.42. Instagram Direct English.....	150
Gambar 4.43. Model Komunikasi Eksternal Program Consultant Direct English dengan Klien.....	160

DAFTAR LAMPIRAN

xvii

- Lampiran 1. Transkrip Wawancara dengan Informan 1
- Lampiran 2. Transkrip Wawancara dengan Informan 2
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Informan 3
- Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Informan 4
- Lampiran 5. Transkrip Wawancara dengan Key Informan 1
- Lampiran 6. Transkrip Wawancara dengan Key Informan 2
- Lampiran 7. Riwayat Hidup (CV)

