



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**IMPLEMENTASI PROGRAM “EKSPEDISI MUATAN
PESAWAT UDARA (EMPU)” SEBAGAI UPAYA BAURAN
KOMUNIKASI PEMASARAN DEPT. CARGO PT SRIWIJAYA
AIR UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA
CARGO DIMASA PANDEMI**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marketing & Communication

Disusun oleh :

Mayhaji Wijayanti

44315120063

**PROGRAM STUDI ILMU
KOMUNIKASI UNIVERSITAS
MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mayhaji Wijayanti

NIM 44315120063

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Alamat : Jl.Industri V No. 38 RT012 RW001, Jakarta Pusat

No.HP 081319838036

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

IMPLEMENTASI PROGRAM “EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA (EMPU)” SEBAGAI UPAYA BAURAN KOMUNIKASI PEMASARAN DEPT. CARGO PT SRIWIJAYA AIR UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA CARGO DIMASA PANDEMI

Adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali beberapa kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 09 Agustus 2022



Mengetahui,

Pembimbing

(Wiyanto Hidayatullah, M. Ikom)

Ketua Bidang Studi

(Eka Perwitasari Fauzi, M. Ed)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM “EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA (EMPU)” SEBAGAI UPAYA BAURAN KOMUNIKASI PEMASARAN DEPT. CARGO PT SRIWIJAYA AIR UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA CARGO DIMASA PANDEMI**

Nama : Mayhaji Wijayanti

Nim 44315120063

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 09 Agustus 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Wiyanto Hidayatullah, M. Ikom)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM “EKSPEDISI MUATAN
PESAWAT UDARA (EMPU)” SEBAGAI UPAYA BAURAN
KOMUNIKASI PEMASARAN DEPT. CARGO PT SRIWIJAYA
AIR UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA CARGO
DIMASA PANDEMI**

Nama : Mayhaji Wijayanti
Nim 44315120063
Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 09 Agustus 2022

Ketua Sidang


Dr. Santa Margaretha
Niken Restaty, M.Si



()

Penguji Ahli

Engga Probi Endri, S.I. Kom.,M.A



Dosen Pembimbing

Wiyanto Hidayatullah, M. Ikom



LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **IMPLEMENTASI PROGRAM “EKSPEDISI MUATAN PESAWAT UDARA (EMPU)” SEBAGAI UPAYA BAURAN KOMUNIKASI PEMASARAN DEPT. CARGO PT SRIWIJAYA AIR UNTUK MENINGKATKAN PENGGUNAAN JASA CARGO DIMASA PANDEMI**

Nama : Mayhaji Wijayanti

Nim 44315120063

Bidang Studi : Advertising and Marketing Communication

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jakarta, 09 Agustus 2022
Disetujui dan diterima oleh

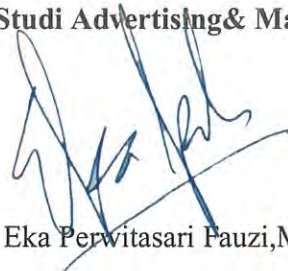
Pembimbing



Wiyanto Hidayatullah, M. Ikom

Ketua Bidang

Studi Advertising & Marcomm



Eka Perwitasari Fauzi, M.Ed

**Dekan Fakultas
Ilmu Komunikasi**



Dr, Elly Yulianawati, M.Si

**Ketua Program
Studi Ilmu Komunikasi**



Dr. Farid Hamid, M.Si



MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu
Komunikasi Program Studi Ilmu
Komunikasi
Bidang Studi *Marketing Communications*
Mayhaji Wijayanti
44315120063

Implementasi Program Empu Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo
PT Sriwijaya Air Meningkatkan Penggunaan Jasa Cargo Dimasa Pandemi.

Jumlah Halaman : 5 Bab 70 Hal + Lampiran
Bibliografi : 22 Buku + 20 Jurnal + 4 Sumber Lain

ABSTRAK

PT Sriwijaya Air saat ini tengah mencari strategi yang tepat guna menghadapi dampak dari pandemi virus corona. Salah satu strateginya dengan mengembangkan penjualan Cargo (Program Empu). Masalah yang ada Sriwijaya Air dalam upaya mengembangkan bisnis Cargo antara lain Pesaing-pesaing terdahulu yang lebih start lama, sehingga menang pengalaman. Untuk memenangkan persaingan tersebut maka Sriwijaya Air berupaya melakukan bauran komunikasi pemasaran yang tepat sehingga mampu bersaing dengan pesaingnya

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik Pengumpulan data yaitu data primer dan sekunder, dengan menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis menggunakan analisis kualitatif dengan tiga tahap yaitu memperhatikan dan mengumpulkan data-data, menyusun data berdasarkan teori, melakukan penelitian dengan teknik penjadohan pola.

Hasil penelitian implementasi program EMPU dilakukan dengan beberapa tahap yaitu perencanaan dan pelaksanaan. Faktor penghambat dan pendukung implementasi program EMPU terdiri dari faktor intern dan faktor ekstern. Faktor intern biaya yang dikeluarkan cukup banyak dan masih kurangnya SDM yang berdedicate untuk penanganan EMPU. Faktor ekstern kebutuhan pelanggan seperti tidak semua distrik/station yang memiliki banyak barang, faktor dari pihak ketiga, harga pesaing yang masih dibawah standart.

Kata Kunci : Program EMPU, Komunikasi Pemasaran, PT Sriwijaya Air, Cargo.



Universitas Mercu Buana Fakultas Ilmu
Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Marketing Communications*
Mayhaji Wijayanti
44315120063

Implementation Of The Empu Program As An Effort For The Marketing Communication Mix
Of The Dept. PT Sriwijaya Air Cargo Increases The Use Of Cargo Services During Pandemi.

Number of Pages : 5 Chapters 70 Pages + Appendix
Bibliography : 22 Books + 20 Journals + 4 Other Sources

ABSTRACT

PT Sriwijaya Air is currently looking for the right strategy to deal with the impact of the corona virus pandemic. One of the strategies is to develop cargo sales (Empu Program). Problems that exist with Sriwijaya Air in an effort to develop the Cargo business include the Previous competitors who started longer, thus winning experience. To win the competition, Sriwijaya Air strives to make the right marketing communication mix so that it can compete with its competitors

The type of research used in this research is descriptive qualitative research method with a case study approach. Data collection techniques are primary data and secondary data, using interviews and documentation. The analysis uses qualitative analysis with three stages, namely paying attention and collecting data, compiling data based on theory, conducting research with pattern matching techniques.

The results of the research on the implementation of the EMPU program were carried out in several stages, namely planning and implementation. The inhibiting and supporting factors for the implementation of the EMPU program consist of internal factors and external factors. Internal factors, the costs incurred are quite a lot and there is still a lack of dedicated human resources for handling EMPU. External factors of customer needs such as not all districts / stations that have a lot of goods, factors from third parties, competitor prices that are still below standard.

Keyword : Implementation EMPU Program, Communication Mix, PT Sriwijaya Air, Cargo.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Salam sejahtera bagi kita semua, puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyusun dan menyelesaikan penelitian yang berjudul "Implementasi Program "Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (EMPU)" Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo PT Sriwijaya Air Untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Cargo Dimasa Pandemi" ini tepat pada waktunya.

Penelitian ini disusun dengan maksimal dan mendapatkan bantuan dari berbagai pihak sehingga dapat memperlancar pembuatan skripsi ini. Untuk itu penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar kami dapat memperbaiki penelitian ini. Namun demikian, penulis telah berupaya dengan segala kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki sehingga dapat selesai dengan baik. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca. Dalam menyusun skripsi ini hingga selesai, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu penulis, khususnya :

1. Wiyanto Hidayatullah, S.Ikom, M. Ikom, selaku dosen pembimbing yang telah membantu mengarahkan, memberikan banyak masukan dan mau meluangkan waktu serta tenaganya untuk membimbing. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Dewi Sad Tanti M. Ikom, selaku dosen Tugas Akhir Komunikasi yang telah membantu mengarahkan dan memberikan masukan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Dr. Farid Hamid, S. Sos, M. Ikom, selaku Ketua Program Studi Marcomm & Advertising, Fakultas Ilmu Komunikasi. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Terima kasih kepada seluruh staff pengajar, dan staff pendukung lainnya Universitas Mercu Buana, yang telah membantu penulis dalam memperoleh ilmu dan mendukung kelancaran penulis untuk penelitian ini.
5. Kepada bapak. Suharno & Ibu Tety Warti selaku orang tua saya, terima kasih atas doa – doanya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas semua yang dilakukan.
6. Teman – teman seperjuangan Marketing Communication & Advertising Fakultas Ilmu Komunikasi Mercu Buana yang telah membantu kelancaran menyusun skripsi ini.
7. PT Sriwijaya Air yang telah membantu penulis untuk meneliti dalam penyusunan tugas akhir.
8. Terimakasih kepada Bpk. Ronald MP, Bpk. Renji Hagen, Bpk Yonathan Nico pegawai kargo PT Sriwijaya Air yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Untuk seluruh staff pegawai PT Sriwijaya Air yang telah banyak membantu penulis selama ini.

Jakarta, 09 Agustus 2021

Mayhaji Wijayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2. Kajian Teoritis.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Paradigma Penelitian.....	35
3.2. Metode Penelitian.....	36
3.3. Objek Penelitian.....	38
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	41

3.6. Uji Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	45
4.1.1. Sejarah PT. Sriwijaya Air	45
4.1.2. Visi dan Misi PT. Sriwijaya Air	47
4.1.3. Profil Cargo PT. Sriwijaya Air	48
4.2. Implementasi Program EMPU Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo PT Sriwijaya Air untuk Meningkatkan Penggunaan Jasa Cargo Dimasa Pandemi Covid 19.....	51
4.2.1. Perencanaan Program EMPU Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo PT Sriwijaya Air	52
4.2.2. Pelaksanaan Program EMPU Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo PT Sriwijaya Air	56
4.2.3. Faktor Penghambat Serta Faktor Pendukung dalam Proses Implementasi Program EMPU Sebagai Upaya Bauran Komunikasi Pemasaran Dept. Cargo PT Sriwijaya Air	64
4.3. Pembahasan.....	70
BAB V.....	75
5.1. Kesimpulan.....	75
5.2. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	82