

Glico

**Evaluasi Mata Rantai Komunikasi Dalam Bisnis *Fullfillment*
(HAISTAR) Pada Glico Di *Marketplace* Tokopedia**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1
(S-1) Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Jurnalistik*

Oleh:

Kevin Adhiasta Santoso

NIM. 1510411149



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN SOSIAL

VETERAN JAKARTA

2022



**EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS
*FULFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE
TOKOPEDIA***

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

Kevin Adhiasta Santoso

1510411149

Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta

2022

Kevin Adhiasta Santoso, 2022

***EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI
MARKETPLACE TOKOPEDIA***

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

PERNYATAAN ORISINILITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah dinyatakan dengan benar:

Nama : Kevin Adhiasta Santoso

NIM : 1510411149

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidak-sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia untuk bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 19 Juli 2022



Kevin Adhiasta Santoso

Kevin Adhiasta Santoso, 2022

EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE TOKOPEDIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta,
saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Kevin Adhiasta Santoso

NIM : 1510411149

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalti Free Right*) atas karya saya yang berjudul :

**EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS
FULFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE
TOKOPEDIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 19 Juli 2022



Kevin Adhiasta Santoso

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Kevin Adhiasta Santoso

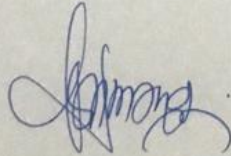
NIM : 1510411149

Judul : Evaluasi Mata Rantai Komunikasi Dalam Bisnis *Fulfillment*
(HAISTAR) Pada Glico di *Marketplace* Tokopedia

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana. Pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

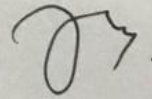
Jakarta, 19 Juli 2022

Pembimbing 1



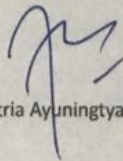
Dr. Kusumajanti, S.Sos., M.Si.

Pembimbing 2



Irpan Ripa'l Sutowo, SE, M.Si.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Fitria Ayuningtyas, S.Sos., M.Si.

Kevin Adhiasta Santoso, 2022

EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE TOKOPEDIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang sudah memberikan banyak rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat mentuntaskan Skripsi penulis yang berjudul “EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS *FULFILLMENT* (HAISTAR) PADA GLICO DI *MARKETPLACE* TOKOPEDIA”. Tujuan dari skripsi ini merupakan sebuah syarat akhir agar bisa lulus dari Program Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Komunika di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya untuk Ibu tercinta Etty Elizabeth, yang selalu mambantu, memberikan dukungan, doa dan juga kasih sayang kepada penulis selama pengerjaan skripsi.

Penulis juga menyadari bahwa pada saat melakukan penyusunan skripsi, penulis banyak sekali mendapatkan bimbingan, bantuan, dan juga dorongan dari banyak pihak. Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang sudah membantu proses pembuatan skripsi ini, secara khusus mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Kusumajanti, M.Si. Dosen pembimbing utama dan juga Wakil Dekan satu Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan pengarahan, bimbingan, dan juga perhatian yang lebih kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Irpan Ripa’I Sutowo, SE., M.Si. sebagai dosen pembimbing pendamping yang selalu memberikan arahan tentang penulisan skripsi peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
3. Dr. Fitria Ayuningtyas, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga sebagai dosen penulis yang telah memberikan banyak pengetahuan pada pertemuan setiap kelas penulis.

4. Dr. R. Dudy Heryadi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kemudahan akses secara tidak langsung untuk membimba ilmu di kampus.
5. Ety Elisabeth dan Alm. Eka Yuniarto sebagai orang tua penulis yang membesarkan penulis dengan suka cita hingga sampai saat ini.
6. Adik-adikku Tercinta, Vieri Ganendra Santoso, dan Reyhan Farras Santoso terimakasih telah menjadi *support system* dalam mendukung penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Raymond Lastanto Manalu selaku sepupu dari Ibunda tercinta, terimakasih telah membantu penulis dalam merangkai penelitian ini hingga selesai sampai titik darah penghabisan.
8. Putut Aji Setio Nugroho selaku teman seperjuangan yang menyemangati penulis untuk membereskan perkuliahan secara bersama-sama.
9. Deni Sanjaya, Fitriyanti Syahril selaku *leader* dan Panji Prasetyo selaku meneger dari tempat penulis bekerja yang selalu memberikan ijin pada saat penulis ingin bimbingan *offline* di kampus dan juga *support* yang mereka berikan kepada penulis.
10. Serta seluruh pihak yang sudah mau membantu pada saat sebelum dan juga selama pembuatan Skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas doa dan juga dukungannya.

Skripsi yang dibuat ini tidak luput dari kesalahan, baik pada proses pembuatannya maupun hasil yang sudah disajikan oleh penulis. Karena itu, agar dapat menyempurnakan skripsi ini, penulis selalu terbuka bagi yang ingin memberikan saran maupun kritik. Akhir kata dari penulis berharap Skripsi ini bisa bermanfaat khususnya untuk penulis dan umumnya untuk pembaca.

Jakarta, 19 Juli 2022

Penulis,



Kevin Adhiasta Santoso

Evaluasi Mata Rantai Komunikasi Dalam Bisnis *Fullfillment* (HAISTAR) Pada Glico Di *Marketplace* Tokopedia

Kevin Adhiasta Santoso

ABSTRAK

Peristiwa pesanan batal *otomatis* sudah menjadi hal yang sering terjadi pada bisnis *online* di *marketplace* Tokopedia. Bisnis merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan banyak orang yang memiliki spesialisasi dalam satu bidang dan juga memiliki pemasukan. Pada komunikasi bisnis bisa menambahkan penjualan suatu produk agar dapat menyesuaikan dengan segmentasi pasar. Haistar sendiri merupakan perusahaan *startup* yang tujuannya mempermudah melakukan bisnis secara *online* pada saat memasarkan produknya dan juga Haistar menyediakan WMS (*Warehouse Management System*). Media *Online Shop* atau *marketplace* yang biasanya digunakan oleh masyarakat Indonesia yaitu Tokopedia. Tokopedia sendiri dapat menjadi media komunikasi untuk mempromosikan suatu produk atau jasa kepada masyarakat luas. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui alur komunikasi dalam bisnis *fulfillment* pada Glico di *marketplace* Tokopedia dan kendala apa saja yang dialami oleh Glico yang dapat menghambat bisnisnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi dan paradigma konstruktif. Data penelitian dilakukan dengan cara wawancara narasumber sebanyak tiga orang, *key informan* sebagai *Account Manager* (AM) serta dua informan pendukung sebagai admin *store-ops* dan PIC Glico. Peneliti menanyakan sebuah pertanyaan bagaimana alur komunikasi dan juga bagaimana cara mengatasi kendala yang ada. Hasil dari penelitian yang di dapat adalah dasar komunikasi bisnis yang digunakan oleh Haistar merupakan komunikasi dari atas ke bawah, dari bawah ke atas, komunikasi secara horizontal dan komunikasi secara diagonal. Kendala yang dialami oleh Haistar adalah adanya keterlambatan komunikasi antara pihak Haistar dengan Glico yang menghasilkan kelalaian dalam penjualan di *marketplace* Tokopedia. Kesimpulan yang didapat adalah Haistar harus melakukan komunikasi secara terjadwal dengan Glico agar tidak ada kurangnya informasi antara dua belah pihak.

Kata Kunci: Haistar, Glico, Fenomenologi, Komunikasi Bisnis

Kevin Adhiasta Santoso, 2022
EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE TOKOPEDIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

Evaluation of The Communication Chain in The Fulfillment Business (HAISTAR) on Glico in The Tokopedia Marketplace

Kevin Adhiasta Santoso

ABSTRACT

Auto-canceling order have become a frequent occurrence for online businesses in the Tokopedia marketplace. Business is an activity carried out by many people who specialize in one field and also have income. In business communication, you can add sales of a product in order to adjust it to market segmentation. Haistar itself is a startup company whose goal is to make it easier to do business online when marketing its products and also Haistar provides a WMS (Warehouse Management System). The online media shop or marketplace that is usually used by the Indonesian people is Tokopedia. Tokopedia itself can be a communication medium to promote a product or service to the wider community. The purpose of this study is to find out the communication flow in the fulfillment business on Glico in the Tokopedia marketplace and what obstacles are experienced by Glico that can hinder its business. This study uses a qualitative method with a phenomenological approach and a constructive paradigm. The research data was carried out by interviewing three sources, key informant as Account Manager (AM) and two supporting informant as store-ops admins and PIC Glico. Researcher asked a question how the flow of communication and also how to overcome existing obstacles. The results of the research obtained are the basis of business communication from top to bottom, from bottom to top, communication horizontally and communication diagonally. The obstacle experienced by Haistar was the delay in communication between Haistar and Glico which resulted in negligence in sales on Tokopedia marketplace. The conclusion obtained is that Haistar must communicate on a scheduled basis with Glico so that there is no lack of information between the two parties.

Keywords: *Haistar, Glico, Phenomenology, Business Communication*

Kevin Adhiasta Santoso, 2022
EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE TOKOPEDIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Konsep Penelitian.....	11
2.2 Kerangka Pemikiran.....	34

Kevin Adhiasta Santoso, 2022

*EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI
MARKETPLACE TOKOPEDIA*

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

BAB III METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian.....	35
3.2 Jenis Penelitian.....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Sumber Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	43
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	45
3.7 Tabel Rencana Waktu.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.2 Pembahasan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Halaman Utama Glico Pada Tokopedia.....	2
Gambar 2 Denda Tokopedia Pada Glico.....	3
Gambar 3 Fitur Chat Emoji Tokopedia.....	4
Gambar 4 Ulasan Produk Buruk Pada Tokopedia.....	5
Gambar 5 Packing Box Tambahan.....	6
Gambar 6 Analisis Data Model Interaktif Miles dan Huberman.....	43
Gambar 7 Lokasi Haistar.....	46
Gambar 8 Struktur Organisasi Haistar.....	47
Gambar 9 Logo Pertama Glico.....	50
Gambar 10 Mind Mapping Alur Komunikasi Haistar dan Glico.....	72
Gambar 11 Deskripsi Link Produk Ekstra Box.....	78
Gambar 12 Chat Produk Mengingatkan Pembeli.....	78
Gambar 13 Foto Bersama Key Informan (AM).....	90
Gambar 14 Foto Bersama Admin Store-ops.....	92
Gambar 15 Gambar Bukti Telfon Dengan PIC Glico.....	94

Kevin Adhiasta Santoso, 2022

EVALUASI MATA RANTAI KOMUNIKASI DALAM BISNIS FULLFILLMENT (HAISTAR) PADA GLICO DI MARKETPLACE TOKOPEDIA

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Ilmu Komunikasi
[www.upnvj.ac.id - www.library.upnvj.ac.id - www.repository.ac.id]

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Keunggulan dan Kelemahan Marketing Online.....	18
Tabel 2 Kerangka Pemikiran.....	33
Tabel 3 Informan Penelitian.....	41
Tabel 4 Waktu Penelitian.....	44
Tabel 5 Produk Glico.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tanskrip Wawancara.....	86
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup.....	95