

BAB II

DESKRIPSI GAMBARAN UMUM KLIEN

Indosat Ooredoo Hutchison menjadi salah satu industri telekomunikasi yang bersaing dengan industri lain yang serupa dalam hal memperkuat hubungannya dengan konsumen. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya upaya strategi komunikasi yang efektif. Di Indonesia, Indosat Ooredoo Hutchison memiliki beberapa tantangan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, memperluas pasar serta pengembangan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, menjadi hal yang penting adanya upaya untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang identitas perusahaan, *brand* dan produk yang ditawarkan guna memperkuat posisi *brand* di masyarakat. Bab ini akan membahas secara detail tentang Indosat Ooredoo Hutchison, Penjelasan akan produk dan program komunikasi yang telah dilaksanakan.

2.1 Gambaran Umum Klien

Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) adalah perusahaan telekomunikasi digital terkemuka di Indonesia yang merupakan hasil merger antara dua operator besar, yaitu Indosat Ooredoo dan Hutchison Tri Indonesia. Merger ini resmi dilakukan pada 4 Januari 2022, menghasilkan operator seluler terbesar kedua di Indonesia dengan lebih dari 102 juta pengguna pada akhir 2022. Sejarah perjalanan Indosat dimulai sejak 10 November 1967 sebagai penyedia layanan satelit internasional yang kemudian berkembang menjadi salah satu perusahaan telekomunikasi besar di Indonesia (Indosat Ooredoo Hutchison, 2024).

Setelah Indosat Ooredoo dan Hutchison Tri Indonesia merger, kepemilikan IOH dipegang oleh Ooredoo Hutchison Asia Pte. Ltd. sebesar 65,64%, PT Tiga Telekomunikasi Indonesia 10,8%, PT Perusahaan Pengelola Aset 9,63%, dan masyarakat umum sebesar 14%. Pemerintah Indonesia masih memegang saham seri A yang memberikan hak khusus dalam pengelolaan perusahaan. Visi IOH adalah untuk menjadi perusahaan telekomunikasi digital paling dipilih di Indonesia dengan memberikan pengalaman digital kelas dunia dan memberdayakan masyarakat. Dengan strategi pengembangan infrastruktur jaringan 4G dan 5G serta fokus pada transformasi digital, IOH terus memperkuat posisinya di tengah perubahan

teknologi dan kebutuhan pelanggan yang dinamis. Di wilayah Semarang, Indosat Ooredoo Hutchison memiliki kantor yang berlokasi di Jalan Pandanaran No.131, Semarang Selatan, Kota Semarang. Kantor ini berperan penting dalam mendukung operasional penjualan dan pelayanan untuk area Jawa Tengah dan Yogyakarta.

2.2 Deskripsi Produk dan Layanan

Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) menawarkan beragam produk dan layanan yang ditujukan untuk berbagai segmen pasar. Produk dan layanan utama yang dimiliki IOH adalah Tri Indonesia, Indosat HiFi, Indosat *Business*, dan IM3. Masing-masing produk tersebut memiliki karakteristik, segmentasi, dan fokus layanan yang berbeda.

Tri Indonesia merupakan layanan telekomunikasi yang menargetkan generasi muda seperti pelajar dan remaja. Hal ini terlihat dari strategi pemasaran Tri Indonesia yang aktif melibatkan kegiatan-kegiatan yang relevan dengan dunia anak muda, seperti *event* di lingkungan sekolah atau komunitas remaja. Salah satu keunggulan Tri Indonesia adalah layanan paket H3RO dengan kuota unlimited untuk berbagai pilihan *video game*, serta harga paket yang lebih kompetitif dibandingkan dengan *provider* lainnya.

Indosat HiFi adalah layanan yang difokuskan pada penyediaan internet rumahan. Berbeda dengan Tri Indonesia, Indosat HiFi tidak menawarkan layanan telekomunikasi melainkan layanan internet tetap (*fixed broadband*). Target pasar Indosat HiFi mencakup dewasa muda, pelaku bisnis, dan keluarga yang membutuhkan koneksi internet yang stabil dan cepat untuk berbagai aktivitas harian.

Selanjutnya Indosat *Business* merupakan solusi komunikasi dan teknologi yang ditujukan bagi para pelaku bisnis dari skala kecil hingga besar. Indosat *Business* menawarkan beragam layanan, antara lain *digital analytics*, keamanan digital, *Internet of Things (IoT)*, layanan suara, *mobile*, aplikasi digital, konektivitas, serta *data center* dan *cloud infrastructures*. Dengan penawaran ini Indosat *Business* berupaya memenuhi kebutuhan transformasi digital di dunia usaha.

IM3 menjadi produk IOH lain yang juga bergerak di layanan telekomunikasi, namun memiliki segmentasi yang lebih luas dibandingkan Tri Indonesia. Segmentasi dari IM3 yakni dari generasi muda hingga kalangan dewasa. *Pricing* dari IM3 cenderung lebih tinggi dibandingkan Tri Indonesia, menyesuaikan dengan *positioning* produknya. IM3 menawarkan dua jenis layanan, yaitu IM3 *Prepaid* dan IM3 *Postpaid*. IM3 *Prepaid* merupakan layanan prabayar dengan beragam pilihan paket, seperti *Freedom Internet* yang menawarkan 100% kuota utama tanpa pembagian aplikasi, *Freedom U* yang membagi kuota untuk aplikasi tertentu dengan bonus telepon ke sesama IM3 dan Tri, serta *Freedom Apps* yang menawarkan kuota khusus untuk aplikasi tertentu dengan bebas panggilan.

IM3 *Postpaid* telah melakukan rebranding menjadi IM3 Platinum pada 21 November 2024, merupakan layanan pascabayar yang menargetkan pengguna dengan kebutuhan internet besar dan menginginkan layanan eksklusif. IM3 Platinum menawarkan paket *Prime* dan *Prime Family* dengan keunggulan seperti kuota *roll over*, jaringan prioritas, nomor cantik, dan fitur pembayaran satu tagihan untuk keluarga pada paket *Prime Family*. Segmentasi IM3 Platinum mencakup mahasiswa, pekerja profesional, pelaku bisnis, hingga kepala keluarga dengan tingkat pendapatan menengah ke atas. Dengan *key message* “Simple. Next Level”, IM3 Platinum berusaha menonjolkan kemudahan layanan premium yang memberikan pengalaman eksklusif, kemudahan transaksi, serta fleksibilitas dalam penggunaan layanan internet, telepon, dan SMS dalam satu paket. Pada pelaksanaan karya bidang ini, kerjasama dilakukan pada bagian yang spesifik, yaitu Indosat Ooredoo Hutchison bagian layanan IM3 pascabayar. Kerjasama akan dilakukan dengan layanan IM3 pascabayar yakni IM3 Platinum yang beroperasi di wilayah Semarang.

2.3 Program Komunikasi

Indosat Ooredoo Hutchison (IOH) telah menjalankan berbagai program komunikasi yang terintegrasi dan berfokus pada target audiens spesifik di wilayah Semarang dan sekitarnya. Setelah resmi melakukan rebranding dari IM3 *Postpaid* menjadi IM3 Platinum pada November 2024, strategi komunikasi yang dilakukan menekankan pesan utama “Simple. Next Level” yang bertujuan mengedepankan

kemudahan penggunaan layanan pascabayar dengan sentuhan eksklusivitas dan kualitas premium. Salah satu upaya utama yang dilakukan adalah kolaborasi dengan beberapa *influencer* nasional seperti Putri Marino, Sal Priadi, Sahil Mulachela, Merdi Octavia, Anisa Azizah, dan Wasa Wirman. Kolaborasi ini diwujudkan dalam bentuk produksi video promosi di mana para *influencer* berperan sebagai *talent* dalam memperkenalkan transformasi merek IM3 Platinum ke khalayak luas.

IM3 Platinum menggunakan kombinasi media digital dan *offline* untuk memperluas jangkauan pesan komunikasi. Secara digital *Meta Ads* dimanfaatkan untuk menampilkan kampanye rebranding dan promosi, meskipun penggunaan *Meta Ads* untuk layanan pascabayar dilakukan secara selektif dibandingkan layanan prabayar. Selain itu *display ads* di *partner store*, khususnya di *display TV* pada gerai *smartphone* seperti Eraphone digunakan untuk memperkenalkan keunggulan IM3 Platinum secara visual kepada calon pelanggan yang sedang berbelanja perangkat baru. Pemanfaatan *WhatsApp Business* juga dilakukan di mana *Direct Sales Agent* IM3 Platinum melakukan komunikasi langsung dengan calon pelanggan untuk menawarkan layanan IM3 Platinum, menjelaskan *benefit* seperti kuota data besar, layanan prioritas jaringan, fitur kuota *roll over*, hingga opsi nomor cantik, serta mempermudah proses registrasi layanan secara cepat dan personal.

Untuk Indosat Ooredoo Hutchison Semarang melalui divisi *Sales Postpaid & Retail Operation*, program komunikasi juga diperkuat melalui pelaksanaan berbagai *event* berskala kecil dan menengah yang bertujuan menciptakan interaksi langsung dengan target pasar. *Event-event* ini antara lain IM3 *Goes to School*, lomba mewarnai, *Mini Job Fair*, *event zumba*, *Beauty Class*, *Nail Art* Semarang, hingga turnamen *MLBB Competition*. Strategi penyelenggaraan *event* yang bersifat interaktif ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana promosi, tetapi juga untuk membangun *engagement* emosional antara *brand* dan konsumen. Dalam pelaksanaan *event*, materi komunikasi difokuskan pada edukasi tentang keunggulan dan kemudahan berlangganan IM3 Platinum, serta memberikan kesempatan langsung kepada peserta untuk mendaftar atau mencoba layanan di tempat.

Teori komunikasi yang mendukung strategi Indosat Ooredoo Hutchison untuk mempromosikan layanan IM3 Platinum adalah *Integrated Marketing*

Communications (IMC) yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller. Menurut Kotler dan Keller, IMC merupakan pendekatan strategis yang mengoordinasikan berbagai alat komunikasi pemasaran untuk menyampaikan pesan yang konsisten dan memperkuat hubungan dengan konsumen (Amalliah & Anggraini, 2023). Indosat menerapkan prinsip ini dengan mengintegrasikan berbagai saluran komunikasi seperti periklanan digital melalui *Meta Ads* dan *display ads*, pemasaran langsung melalui *WhatsApp Business*, penyelenggaraan kegiatan *event engagement*, serta kolaborasi dengan *influencer* untuk membangun eksposur dan memperkuat citra premium IM3 Platinum.

Indosat Ooredoo Hutchison adalah perusahaan telekomunikasi digital terkemuka di Indonesia yang menyediakan berbagai layanan seperti telepon seluler, internet, Indosat *Business*, serta layanan komunikasi prabayar dan pascabayar melalui IM3, Tri Indonesia, dan Indosat HiFi. Indosat Ooredoo Hutchison memiliki tujuan jangka panjang untuk mencapai posisi terdepan dalam industri telekomunikasi dengan memberikan layanan berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Visi dan misi perusahaan adalah untuk memberikan pengalaman digital kelas dunia, menghubungkan dan memberdayakan masyarakat Indonesia (Indosat Ooredoo Hutchison, 2024).

Gerei Indosat Ooredoo Hutchison yang berlokasi di Pandanaran Semarang merupakan salah satu cabang regional yang lingkupnya berfokus meningkatkan penjualan di Provinsi Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta. Salah satu divisi di cabang regional ini adalah Divisi *Sales Postpaid & Retail Operation*. Divisi *Sales Postpaid & Retail Operation* memiliki tanggung jawab utama dalam meningkatkan penjualan produk IM3 Platinum dengan menerapkan *direct sales*. Fungsi tersebut mencakup perencanaan strategi pemasaran, pelaksanaan *event*, dan menjalin kerjasama dengan berbagai mitra.