

**STRATEGI *PERSONAL SELLING* PT. TELKOM WITEL YOGYAKARTA**

**DALAM MENINGKATKAN JUMLAH PELANGGANWIFI.ID**

**TAHUN 2018**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun oleh**

**AIRIN SYITA SAHLA**

**20150530118**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Airin Syita Sahla  
NIM : 20150530118  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (ISIPOL)

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul "*Strategi Personal Selling PT. Telkom WITEL Yogyakarta dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Wifi.id Tahun 2018*" adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juli 2019



Airin Syita Sahla

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*Skripsi ini saya persembahkan untuk:*

**Ayah Ir. Harianto**

**Mama Afriani Hasdi**

**Adik Zikri Ananta & Jihan Handayani**

*“Yang telah mendukung dan memberikan do’a kepada saya dari awal sampai  
dnegan di titik ini. Tempat mengadu keluh dan kesah sehingga saya dapat  
menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Terimakasih atas dukungan dan nasihat  
yang telah diberikan.”*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahrabbi'l'amin.

Sujud syukur kepada Allah SWT, kasih sayang Mu yang telah memberikan aku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan sabar dan ikhlas menjalani semuanya. Atas izin Mu serta kemudahan yang Engkau berikan, akhirnya penulisan skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan tugas akhir ini kepada orang yang sangat berarti dan kusayangi.

1. **Ayah tersayang, Ir. Harianto** dan **Mama tersayang, Afriani Hasdi.**

Terimakasih atas kekuatan kasih sayang dan cintamu. Terimakasih atas perjuangan juga serta pengorbanan kalian. Terimakasih telah memberikan do'a, nasihat serta dukungan dalam bentuk apapun itu. Yang selalu mendengarkan keluh dan kesahku. Terimakasih untukmu kedua Orangtuaku. *I love you forever and ever Yah, Mah.*

2. **Adikku, Zikri Ananta & Jihan Handayani.** Temen barantemku sedari

kecil, namun tetap menyayangi satu sama lain. Suka rindu kalau lagi jauh. Kedua adikku yang membuat aku tau apa itu tanggungjawab menjadi anak pertama. Terimakasih dukungan dan do'anya juga. *I love you, let's grow together!*

3. **Hasdy's Family**, keluarga besar yang telah memberikan do'a dan

dukungan. Semoga semuanya bisa mengangkat derajat keluarga ini dengan kesuksesan dan selalu kompak.

4. **Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn, M.Sn.** Selaku dosen pembimbingku yang sangat baik dan lemah lembut. Terimakasih Bapak atas kesabarannya dalam membimbing dan mengarahkan saya, memberikan kritik serta saran sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah membalas kebaikan Bapak serta keluarga.
5. **Bapak Zein Muffarih Muktaf, S.IP., M.I.Kom.** dan **Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si.** Selaku dosen penguji. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu, telah memberikan berbagai masukan yang bermanfaat bagi skripsi saya.
6. **Pak Wisnu (Manager Wifi.id) dan Pak Bambang (Asisten Manager Wifi.id),** selaku informan. Terimakasih Pak, telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi saya. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk ditanyakin dan direpotkan. Semoga Tuhan membalas kebaikan dan rizki untuk Bapak dan keluarga.
7. Staff Jurusan Ilmu Komunikasi, **Pak Jono** dan **Pak Mul** atas kesabaran dan kebaikan Bapak, yang sudah mendengarkan pertanyaan-pertanyaan yang riweh seputar Skripsi ini.
8. **Septi Kurnia Hartami (Eci),** salah satu orang yang sangat amat berjasa dalam perjalanan skripsi ini. Dari mulai senang, capek, sedih, emosi, bahkan nangis sama dia. Walaupun terkadang dibuat kesal, *but it's ok, you're the real bestfie & best partner! The real my 24/7,* walau nanti kita bakalan berpisah untuk mencapai mimpi kita masing-masing. Semoga tetap menjadi seperti ini. Aamiin

9. **Las Vegas**, Putri Annisa, mba Maya Audina, Dinda Purba, Annel. Saudara diperantauan, satu atap selama kurang lebih 2 tahun. Terimakasih untuk segala pengalaman yang tidak mungkin terlupakan bersama kalian keluargaku. *Love you guys!* Semoga kelak kita dapat berkumpul bersama lagi.
10. **Cu Acuu**, Cici, Meiry, Septi. Berawal dari KKN 271 yang bertempat di Karangasem, Dlingo. Kawan receh dimanapun dan kapanpun, hanya kita yang tau kerecehan kita. Terimakasih sudah mewarnai masa-masa perkuliahanku menjadi IJUL!
11. **Heldy Pranata** (Gemp\*) hehe, bisa dibilang baru kenal sama ini anak tapi bisa buat nyaman dipertemanan. Kenapa ya? Apa karena kita sefrekuensi? *I dunno*, but Thank you Gem! Udah menjadi teman yang baik, semoga silaturahmi kita semakin erat sampai kapanpun tanpa ada *fake* ya Wak.
12. Keluarga besar **HIMSU** (Himpunan Mahasiswa Sumatera Utara). Keluarga di Jogja ketika rindu dengan suasana kampung halaman. Terimakasih telah menjadikan Jogja rasa Medan kalau udah ngumpul Abang-abang, Kakak-kakak, Kawan seperjuangan, Adek-adek. HORAS!
13. Dan terimakasih kepada orang-orang yang telah menyemangati dan berjasa dalam penulisan skripsi ini. Matur Nuwun☺

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum wr.wb*

Puji syukur kepada Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, dengan judul “**Strategi Personal Selling PT. Telkom WITEL Yogyakarta dalam Meningkatkan Jumlah Pelanggan Wifi.id Tahun 2018**”

Tujuan penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Menyadari bahwa mungkin dalam penyusunan kata dan kalimat serta sistematika pembahasannya ditemukan kesalahan dan kekurangan, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc., selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP., S.Sn., M.Sn., selaku Dosen Pembimbing yang telag memberikan pengarahan, masukan dan bimbingan selama penyusunan skripsi ini.

3. Bapak Zein Muffarih Muktaf, S.IP., M.I.Kom. dan Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si., selaku Dosen Penguji I dan II yang telah memberikan masukan dan arahan dalam skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan *Staff* Program Studi Ilmu Komunikasi UMY.
5. Bapak Kris Wisnu, *Manager* Wifi.id PT. Telkom WITEL Yogyakarta. Selaku informan peneliti yang sangat baik memberikan informasi-informasi terkait penelitian.
6. Bapak Bambang, *Asisten Manager* Wifi.id PT. Telkom WITEL Yogyakarta, yang sudah sangat baik menjembatani dan menghubungkan peneliti dengan para informan.
7. Para *sales* Wifi.id PT. Telkom WITEL Yogyakarta, yang menjadi informan saya. Serta semua pihak dan orang-orang yang berkerjasama dengan penulis. Terimakasih atas waktunya.

Akhir kata, kurang lebihnya penulis mohon maaf. Semoga melalui skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Semoga Allah SWT meridhoi, aamiin ya Rabbal'alamin. Terimakasih.

*Wassalamu'alaikum wr.wb*

Penulis

Airin Syita Sahla



## **MOTTO**

*If someone else can,  
then I also have to be able.*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GRAFIK</b> .....	xiv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>ABSTRAK</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kajian Teori .....	9
1. Promosi .....	9
2. <i>Personal Selling</i> .....	11
F. Metodologi Penelitian .....	17
1. Jenis Penelitian .....	17

2. Lokasi Penelitian .....	18
3. Informan Penelitian .....	18
4. Teknik Pengumpulan Data .....	19
5. Teknik Analisis Data .....	20
6. Uji Validitas Data .....	22
7. Sistematika Penulisan .....	24
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>25</b>
A. Sejarah PT. Telkom Indonesia .....	25
B. Profil PT. Telkom Indonesia .....	28
1. Tentang Telkom Indonesia .....	28
2. Logo dan Arti Logo .....	31
3. Tagline .....	33
4. Visi dan Misi .....	33
5. <i>Corporate Strategy</i> .....	34
6. Wilayah Operasional .....	35
C. Profil PT. Telkom WITEL Yogyakarta dan Wifi.id .....	36
D. Struktur Organisasi Perusahaan dan Unit .....	38
E. Produk dan Jasa Wifi.id .....	40
<b>BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Sajian Data .....	42
B. Pembahasan .....	69
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89

B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>93</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	
<b>BAB I</b>	
Gambar 1.1 : Tahapan-Tahapan Alur Teknis Analisis Data .....	21
<b>BAB II</b>	
Gambar 2.1 : Logo PT. Telkom Indonesia .....	31
Gambar 2.2 : Wilayah Operasional Unit CDC PT. Telkom Indonesia .....	36
Gambar 2.3 : Struktur Organisasi PT. Telkom WITEL Yogyakarta .....	38
Gambar 2.4 : Struktur Unit <i>Digital Service</i> dan Wifi.id .....	39
Gambar 2.5 : Cara Penggunaan Wifi.id .....	40
Gambar 2.6 : Paket dan Harga Wifi.id .....	41
<b>BAB III</b>	
Gambar 3.1 : Tampilan <i>Starclick</i> .....	47
Gambar 3.2 : Tampilan Telegram .....	49
Gambar 3.3 : Tampilan Data Pelanggan di <i>Google Spreadsheet</i> .....	50
Gambar 3.4 : Tampilan <i>Database</i> Perusahaan .....	52
Gambar 3.5 : Seragam <i>Sales</i> Wifi.id .....	54
Gambar 3.6 : <i>ID Card Sales</i> Wifi.id .....	55
Gambar 3.7 : Tampilan Brosur Wifi.id .....	56
Gambar 3.8 : Tampilan <i>Flyer</i> Wifi.id .....	57

Gambar 3.9 : <i>X-banner</i> di Kegiatan <i>Open Table</i> .....	59
Gambar 3.10 : Transportasi <i>Sales</i> PT. Telkom WITEL Yogyakarta .....	60

### **DAFTAR GRAFIK**

Grafik 1.1 : Data Jumlah Pelanggan yang Memasang Layanan Wifi.id Tahun 2018 .....	6
---	---

### **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 : Penyedia Layanan <i>Internet Service Provider</i> di Yogyakarta .....	3
Tabel 1.2 : Jumlah Pelanggan yang Memasang Wifi.id di Yogyakarta Tahun 2018 .....	5