

**ANALISIS AKTIVITAS SALES FORCE PADA PRODUK
INDIHOME OLEH PT. TELKOM WITEL SOLO**



Tugas Akhir
Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Persyaratan Guna Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen
Pemasaran pada Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Oleh :

DEVEY NURHIDAYAH FATMAWATI

F3217017

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN
PEMASARAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2020

ABSTRAK**ANALISIS AKTIVITAS SALES FORCE PADA PRODUK INDIHOME
OLEH PT. TELKOM WITEL SOLO**

DEVEY NURHIDAYAH FATMAWATI F3217017

Laporan Tugas Akhir ini berjudul “ Analisis Aktivitas *Sales force* Pada Produk Indihome Oleh PT. Telkom Witel Solo”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab konsumen mengeluh terhadap kinerja *sales force* Indihome dan menggambarkan aktivitas *sales force* produk Indihome yang dilakukan oleh PT. Telkom Witel Solo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode wawancara dan observasi. Teknik sampling berupa purposive sampling.

Penulisan laporan ini disajikan secara deskriptif untuk memperoleh gambaran berbagai informasi yang berhubungan dengan aktivitas *sales force* Telkom. Sumber yang digunakan pada laporan penelitian kali ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari para narasumber yang pernah bertemu dengan *sales force* Indihome dan pihak Indihome yaitu *consumer service manager, consumer service assistant manager, dan sales force*. Sedangkan data sekunder diperoleh dari referensi jurnal, internet, dan laporan internal Indihome.

Berdasarkan penelitian, penulis memberikan beberapa saran yaitu, PT. Telkom Witel Solo diharapkan dapat meluaskan jaringan Indihome, sehingga dapat menjangkau target pasar yang lebih luas. *Sales force* Indihome perlu memperbaiki komunikasi dengan konsumen sehingga memberikan mampu *image* baik.

Kata kunci : *sales force, personal selling, strategi promosi*

ABSTRACT***ANALYSIS OF SALES FORCE ACTIVITY ON INDIHOME BY
PT. TELKOM WITEL SOLO***

DEVEY NURHIDAYAH FATMAWATI F3217017

This Final Project report entitled "Analysis of The Sales force Activity on Indihome by PT. Telkom Witel Solo". This research aims to find out what causes customers complain about sales force of Indihome performance and to describe sales force Indihome of activity. The data collection method used is the interview method and observation. the sampling technique is purposived sampling.

Writing this report is presented descriptively to obtain an overview of various information related to sales force of Indihome activity. The sources used in this research report are two, namely primary data and secondary data. Primary data was obtained from the speakers who had filed a complaint and carried out customer revenge actions against PT Telkom through the results of interviews while secondary data was obtained from journal, internet references, and company report.

Based on the results of the description above, the authors provide several suggestions, namely, PT. Telkom Witel Solo is expected to expand the Indihome network, so that it can reach a wider target market. Indihome's sales force needs to improve communication with consumers so that they can provide a good image.

Keyword : sales force, personal selling, promotion strategy

PERNYATAAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul :

**Analisis Aktivitas *Sales Force* Produk Indihome Oleh PT. Telkom
Witel Solo**

Surakarta, 23 Oktober 2020

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing



Drs. Moh. Amien Gunadi, MP
NIP. 195610231986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

ANALISIS AKTIVITAS SALES FORCE PADA PRODUK INDIHOME OLEH PT. TELKOM WITEL SOLO


Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma
III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Sebelas Maret Surakarta


Surakarta, 23 Oktober 2020

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji

Pembimbing

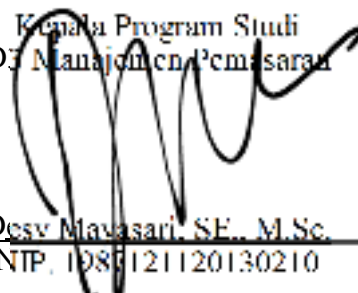

Desy Mavasari, SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130210


Drs. Moh. Amien Gunadi, MP
NIP. 195610231986011001

Mengetahui,


Direktur
Sekolah Vokasi

Drs. Tri Haranto, M.Si., Ak.
NIP. 196909241994021001

Ketansi Program Studi
D3 Manajemen Pemasaran

Desy Mavasari, SE., M.Sc.
NIP. 1987121120130210

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Devey Nurhidayah Fatmawati
NIM. : F3217017
Program Studi : Manajemen Pemasaran
Judul Tugas Akhir (TA) : Analisa Aktivitas *Sales Force* Produk
Indihome Oleh PT. Telkom Witel Solo

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar Ahli Madyanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 1 September 2020

siswa
DEVEY NURHIDAYAH FATMAWATI
F3217017
6000
MADYAN
Devey Nurhidayah Fatmawati
NIM. F3217017

MOTTO

"You guys can succeed, but there's always failure. I know it hurts, but that's what gonna make you guys stronger cause that's not gonna be the end" – YoungK

“Manusia takkan tahu kekuatan maksimalnya sampai ia berada dalam kondisi dimana ia dipaksa kuat untuk bertahan” –

Merry Riana

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”. –

(Q.S At-Talaq : 4)

“Jangan bertanya, kenapa aku belum berhasil? Tapi, ubah pikiran menjadi bagaimana aku bisa berhasil?” –

Penulis

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur Alhamdulillah, penulis mempersembahkan karya tulis ini kepada:

1. Rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan tugas akhir.
3. Ibu Desy Mayasari, SE,M.Sc., selaku ketua program studi D3 Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas SebelasMaret.
4. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, MP., selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan waktunya kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si., selaku pembimbing akademik.
6. Bapak dan Ibu dosen sekalian atas bimbingan dan pengajaran yang diberikan.
7. Bapak Yusuf, Bapak Priyonggo, Ibu Hapsari dan seluruh karyawan beserta *sales force* PT. Telkom Witel Solo yang telah membimbing selama magang.
8. Tim Magang PT. Telkom Surakarta (Anggela, Fahim, dan Wachid) yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir.
9. Teman-teman D3 Manajemen Pemasaran 2017
10. Teman-teman “Generasi Fatimah Az-Zahra” (Mbak Siti, Alfiya, Luthfiah, Mifta, Nanda, Santi).
11. Almamater tercinta Universitas Sebelas Maret Surakarta.

KATA PENGANTAR

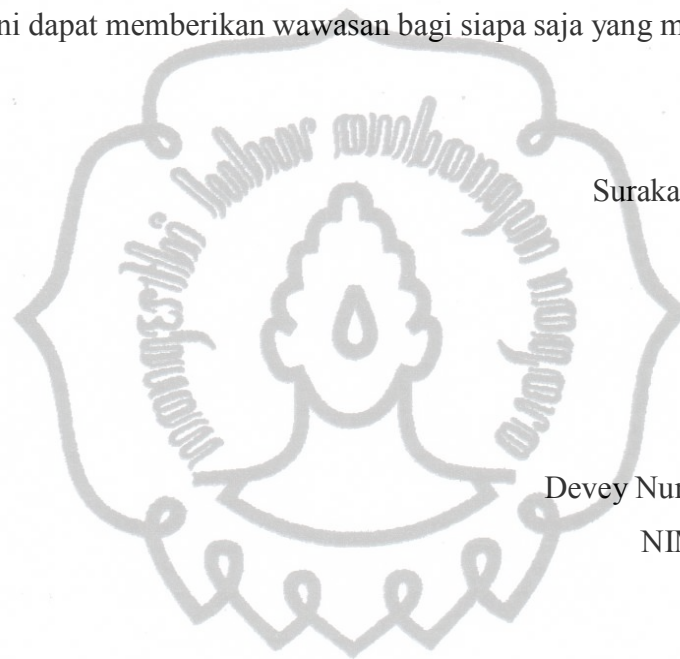
Alhamdulillah, Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan judul **“Analisis Aktivitas *Sales force* Produk Indihome Pada PT. Telkom Witel Solo”**, dapat diselesaikan dengan baik dan tanpa halangan apapun. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Ahli Madya Program Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini kepada:

1. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M. Acc., Ak. selaku Direktur Sekolah Vokasi (SV) Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Ibu Desy Mayasari, SE, M.Sc selaku ketua program studi D3 Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret
3. Bapak Drs. Moh. Amien Gunadi, MP selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan waktunya kepada penulis sehingga penyusunan tugas akhir dapat diselesaikan dengan baik
4. Ibu Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si. selaku pembimbing akademik yang selalu meluangkan waktu dan membantu dalam bimbingan.
5. PT. Telekomunikasi Indonesia Witel Surakarta, khususnya Bapak Yusuf, Ibu Hapsari, dan Bapak Priyonggo yang telah memberikan kesempatan untuk bergabung selama proses magang kerja.
6. Semua teman-teman seperjuangan program studi Diploma III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta 2017 yang banyak memberikan doa, dukungan serta masukan.

7. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan doa.
8. Semua pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakannya. Sehingga akan berguna di masa yang akan datang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan wawasan bagi siapa saja yang membacanya. Terima kasih.



Surakarta, 2020

Penulis

Devey Nurhidayah Fatmawati

NIM. F3217017

DAFTAR ISI

COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN	vi
MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	xiv
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Promosi	7
B. Bauran Promosi.....	7
C. Penjualan Langsung (<i>Personal selling</i>)	100
1. Definisi <i>Personal selling</i>	100

2.	Tujuan <i>Personal selling</i>	111
3.	Manfaat dan Kelemahan <i>Personal selling</i>	122
4.	Kriteria- Kriteria Tenaga Penjual dalam <i>Personal selling</i>	133
5.	Tahapan aktivitas <i>Personal selling</i>	144
D.	Komunikasi Pemasaran	15
E.	Kerangka Pemikiran	17
BAB III METODE PENELITIAN		177
A.	Pendekatan Penelitian	177
B.	Sumber Data	177
C.	Teknik Pengumpulan Data	18
D.	Pemilihan informan	19
E.	Teknik Analisis Data	20
BAB IV PEMBAHASAN.....		222
A.	Gambaran Umum Perusahaan	222
1.	Sejarah Berdiri PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk	222
2.	Visi dan Misi Perusahaan	255
3.	Struktur Organisasi	266
4.	Logo Perusahaan	28
5.	Produk Telkom : Home Service	311

B.	Laporan Magang	32
1.	Deskripsi Magang Kerja	32
2.	Tujuan Magang Kerja	322
3.	Manfaat Magang Kerja	333
4.	Lokasi dan Pelaksanaan Magang Kerja	333
5.	Kegiatan Magang Kerja	344
6.	Uraian Kegiatan Magang Kerja	377
C.	Hasil Analisa	400
1.	Mengidentifikasi Masalah yang Menyebabkan Konsumen Mengeluh kepada <i>Sales force</i> PT. Telkom	400
2.	Aktivitas <i>Sales force</i> Produk Indihome yang Dilakukan oleh PT.Telkom Witel Solo	431
BAB V PENUTUP		544
A.	Kesimpulan	544
B.	Saran.....	566
DAFTAR PUSTAKA		58
LAMPIRAN		59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penjualan Produk Indihome Periode Oktober 2019 – Maret 2020 ...	6
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 3. Struktur Organisasi PT. Telkom Divisi <i>Consumer Service</i>	26
Gambar 4. Logo PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk.....	28

