

**POLA KOMUNIKASI SALES CANVASSER IM3/INDOSAT PADA PT.
MULTI MEDIA SELULAR BATURAJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA KONSUMEN KOTA BATURAJA**

SKRIPSI

OLEH

**AYU HASTUTI
NPM. 1951007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BATURAJA
2022**

ayua47876@gmail.com

**POLA KOMUNIKASI SALES CANVASSER IM3/INDOSAT PADA PT.
MULTI MEDIA SELULAR BATURAJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA KONSUMEN KOTA BATURAJA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom). Pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

OLEH

**AYU HASTUTI
NPM. 1951007**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BATURAJA
2022**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi dengan judul : *Pola Komunikasi Sales Canvasser IM3/Indosat Pada PT. Multi Media Selular Baturaja Dalam Memberikan Pelayanan Terhadap Konsumen Kota Baturaja.*

Adalah benar saya buat sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat skripsi orang lain yang dilindungi hak ciptanya kecuali yang secara tertulis diajukan dalam skripsi ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianualir/dibatalkan gelar kesarjanaannya.

Baturaja, 30 Januari 2023

uat Pernyataan

Ayu Hastuti
NPM 1951007



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telpun (0735) 326122 Fax.321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website: WWW.unbara.ac.id e-mail: fisip_ubr@yahoo.co.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul: *Pola Komunikasi Sales Convasser Im3/Indosat Pada Pt. Multi Media Selular Baturaja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen Kota Baturaja* disusun oleh Ayu Hastuti, NPM: 1951013 telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada hari Senin tanggal Dua Puluh Tiga bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu komunikasi (S.I.Kom).

Baturaja, 30 Januari 2023

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

Penguji I / Ketua : Yunizir Djakfar, M.I.P
Penguji Utama : Dra. Umi Rahmawati, M.Si
Penguji II/Sekretaris : Septiana Wulandari, M.I.Kom
Tanggal Lulus : 30 Januari 2023

Menyetujui/Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN : 021 3066 401



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telpon (0735) 326122 Fax.321822

Baturaja - 32115 OKU Sumatera Selatan

Website: WWW.unbara.ac.id e-mail: fisip_uhr@yahoo.co.id

PENGESAHAN PERBAIKAN HASIL SIDANG SKRIPSI/SARJANA

JUDUL SKRIPSI : POLA KOMUNIKASI SALES CANVASSER
IM3/INDOSAT PADA PT. MULTI MEDIA
SELULAR BATURAJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA KONSUMEN KOTA
BATURAJA

PENULIS : AYU HASTUTI

NPM : 1951007

1. Penguji I / Ketua : Yunizir Djakfar, M.I.P

2. Penguji Utama : Dra. Umi Rahmawati, M.Si

3. Penguji II/Sekretaris : Septiana Wulandari, M.I.Kom

Tanggal Lulus : 30 Januari 2023

Menyetujui/Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Umi Rahmawati, M.Si

NIDN: 021 3066 401



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telpun (0735) 326122 Fax.321822

Baturaja - 32115 OKU Sumatera Selatan

Website: WWW.ubara.ac.id e-mail: fsiup_ubr@yahoo.co.id

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG SKRIPSI/SARJANA

Telah Diujikan Dan Dipertahankan Dalam Ujian Sidang Sarjana
Dihadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Baturaja
Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
Pada Tanggal 23 Desember 2022

1. Penguji I / Ketua : Yunizir Djakfar, M.I.P
2. Penguji Utama : Dra. Umi Rahmawati, M.Si
3. Penguji II/Sekretaris : Septiana Wulandari, M.I.Kom
Tanggal Lulus : 30 Januari 2023

Menyetujui/Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Umi Rahmawati, M.Si
F/NDN/021-3066-401



UNIVERSITAS BATURAJA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Terakreditasi Institusi BAN-PT No. 88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018

Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No. 02301 Telpon (0735) 326122 Fax.321822

Baturaja - 32115 OKU Sumatera Selatan

Website: WWW.unbara.ac.id e-mail: fisp_ubr@unbara.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

JUDUL SKRIPSI : POLA KOMUNIKASI SALES CANVASSER
IM3/INDOSAT PADA PT. MULTI MEDIA
SELULAR BATURAJA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN KEPADA KONSUMEN KOTA
BATURAJA

PENULIS : AYU HASTUTI

NPM : 1951007

Baturaja, 30 Januari 2023

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I

Dra. Umi Rahmawati, M.Si
NIDN:0213066401

Pembimbing II

Septiana Wulanari, M.I.Kom
NIDN:0205098308

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu komunikasi

Bianca Virgiana, M.I.Kom
NIDN-0225089003

HALAMAN PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN KEPADA:

- **Doaku, sujudku, tangisku, bahagiaku aku tunjukan kepada Allah Swt yang selalu melindungiku dan menerangi tiap jalanku serta melimpahkan rezeki.**
- **Terimakasih untuk orang tuaku, ayah M. Hamzah dan ibu Sri Johartatik yang sudah membesarkanku dan mengantarkanku hingga selesai strata-I. Meskipun itu yang dilakukan dengan penuh penderitaan dan air mata yang semata-mata ingin menjadikan aku menjadi anak yang berahlak dan berguna untuk orang lain. Serta tidak henti mendoakanku siang dan malam dan membiayai studiku meskipun semua itu dilakukan dengan penuh pengorbanan dan kesengsaraan dunia.**
- **Buat saudaraku tersayang, dua kakak kandung ku Handri Purnama Saputra dan Edwin Hariansyah. Terutama kakak ku Edwin Hariansyah yang bersedia bersama-sama membiayai kuliahku. Ayuk iparku Devita Aini sudah memberikan dukungan serta motivasi untuk menjadi orang yang berakhlak dan bermoral. Keponakan ku Chika, Naval yang selalu menghibur hari-hariku.**
- **Spesial untuk kekasihku Feri Andriansyah yang tidak henti meberikan ku semangat dan selalu membantuku baik fisik maupun sedikit materi agar aku cepat menyelesaikan skripsi ini.**
- **Untuk sahabatku Jihan Salsabila, Nanda Ariantika. Teman kecilku Anggi Nitari, Bripda Larrassati Mp, Zuriya S, Suci H, Khofifa, Putri Anggraini, Riska A. Serta teman seperjuangan kuliahku, Melisa Dona, Putri Ayu Pebrina, Sella Agustina. Dan teman kelas A1 Ilmu komunikasi Angkatan 2019. Terimakasih sudah banyak membantu suka maupun duka dalam penyelesaian skripsi ini semoga persahabatan kita abadi selamanya.**

MOTTO

Orang yang belajar dari kesalahan orang yang berani sukses

Kesuksesan itu bukan ditunggu! Tetapi diwujudkan.

(Ayu hastuti)

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ayu Hastuti, Lahir di Baturaja, pada Tanggal 27 Oktober 2001. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara. Penulis lahir dari pasangan suami istri, M. Hamzah dan Sri Johartatik. Penulis memulai jenjang pendidikan.

I. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 18 OKU Tahun 2013
2. SMP Negeri 09 OKU Tahun 2016
3. SMK Negeri 03 OKU Tahun 2019
4. Pada tahun 2019, Peneliti melanjutkan Pendidikan di perguruan tinggi yaitu di Universitas Baturaja, sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi. Lulus pada 30 Januari 2023.

II. Alamat : Jl. Dr. Soetomo, Lrg. Kerio Mansyur. No 261, Rt. 001 Rw. 001, Kelurahan Sukajadi, Kecamatan Baturaja Timur, Kabupaten Ogan Komering Ulu.

III. Telepon : 0856-6495-5559

IV. Judul Skripsi : Pola Komunikasi Sales Canvasser Im3/Indosat Pada PT. Multi Media Selular Baturaja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen Kota Baturaja.

Baturaja, 30 Januari 2023

Ayu Hastuti
NPM 1951007

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan ridho-Nya, serta Shalawat dan Salam semoga selalu tercurahkan buat Nabi Muhammad Shallallahu Alaihi Wasallam. Hingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yang merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Baturaja. Dengan bantuan, bimbingan, serta arahan dari berbagai pihak, maka penulisan skripsi dengan judul Pola Komunikasi Sales Canvasser Im3/Indosat Pada Pt. Multi Media Selular Baturaja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen Kota Baturaja, dapat terselesaikan dengan baik untuk itu penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

- 1) Ir. Lindawati M.Z., M.T, Rektor Universitas Baturaja, yang telah menyediakan berbagai sarana dan prasarana di Universitas Baturaja.
- 2) Yunizir Djakfar, S.Sos, M.I.P selaku Wakil Rektor 1 Universitas Baturaja dan selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
- 3) Dr. Rini Efrianti, M.Si. Selaku Wakil Rektor II Universitas Baturaja yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.
- 4) Dra. Umi Rahmawati, M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Baturaja. dan selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing I yang telah banyak memberi masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.

- 5) Drs. H. Ahmad Zahrudin, M.M selaku Wakil Dekan 1 FISIP Universitas Baturaja.
- 6) Septiana Wulandari, M.I.Kom selaku Wakil Dekan II FISIP Universitas Baturaja dan selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberi masukan dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
- 7) Bianca Virgiana, M.I.Kom Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja.
- 8) Dian Novitasari, M.I.Kom selaku Sekretaris Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja
- 9) Agung Sudrajat, M.I.Kom Tata Usaha prodi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan segala informasi sehingga dapat tersusunnya penelitian ini.
- 10) Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Baturaja beserta karyawannya yang telah banyak memberikan ilmu-ilmunya pada saat perkuliahan.
- 11) Sahabat-sahabat ku yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah selalu memberikan dukungan batin serta bisa buat bahagia dalam proses pengerjaan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa banyaknya kekurangan pada penulisan skripsi ini, karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kebaikan dalam penulisan mendatang.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Baturaja, 30 Januari 2023

Ayu Hastuti
NPM 1951007

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG.....	vi
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii

BAB I PENDAHULUAN

Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	6
Tujuan Penelitian	7
Manfaat Penelitian	7
Manfaat Teoritis	7
Manfaat Praktis.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Pengertian Komunikasi	9
Tujuan Komunikasi	11
Prinsip Komunikasi	12
Unsur – Unsur Komunikasi.....	13

Fungsi Komunikasi.....	18
Pengertian Komunikasi Antarpribadi.....	18
Fungsi Komunikasi Antarpribadi.....	18
Pengertian Komunikasi Verbal	19
Fungsi Bahasa Verbal	19
Keterbatasan Bahasa.....	20
Pengertian Komunikasi Non Verbal	21
Fungsi Komunikasi Non Verbal.....	22
Bentuk – Bentuk Komunikasi Non Verbal	23
Tujuan Komunikasi Non Verbal	23
Definisi Pola Komunikasi.....	24
Pengertian Sales Canvasser	25
Tugas Sales Canvasser.....	25
Definisi Komunikasi Pemasaran.....	27
Tujuan Komunikasi Pemasaran.....	27
Membangun Komunikasi Efektif	28
Konsep Pelayanan Prima	29
Tujuan Pelayanan Prima	30
2.9.2 Manfaat Pelayanan Prima	31
Teori Komunikasi Persuasif	32
Kerangka Pemikiran	34

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Tipe Peneltian	36
Metode Peneltian.....	37
Teknik Pengumpulan Data	38
Data Primer	38
Data Skunder	39
Teknik Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Sejarah PT. Multi Media Selular.....	41
Sejarah PT. Multi Media Selular Baturaja	42
Visi Misi PT. Multi Media Selular Baturaja.....	43
Stuktur Organisasi.....	44
Data Karyawan	46
Hasil Penelitian	48
Analisis Penelitian.....	67

BAB V PENUTUP

Kesimpulan.....	71
Saran.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Struktur Orgnisasi PT. Multi Media Selular Baturaja.....	45
--	----

DAFTAR TABEL

Data Karyawan PT. Multi Media Selular Baturaja.....	46
Key Informan.....	39

DAFTAR BAGAN

Kerangka Pemikiran.....	35
-------------------------	----