

# **LAMPIRAN**



**INSTITUT INFORMATIKA & BISNIS DARMAJAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jalan Zainal Abidin Pagar Alam No. 93, Bandar Lampung 35142

Bandar Lampung, Januari 2020

**Hal : Permohonan Bantuan Pengisian Kuesioner**

Kepada Yth :

Bapak/ Ibu

Di Tempat

Dengan ini saya :

Nama : Riri Ai Funi Putri  
 NPM : 1612110150  
 Jurusan : S1 Manajemen  
 Dosen Pembimbing : Dr. Anggalia Wibasuri, MM  
 E-mail : ririaifuniputri25@gmail.com

Dengan Hormat,

Bersama ini saya sampaikan bahwa saya bermaksud mengadakan penelitian pada karyawan Telkomsel Distribution Center Mediasel Sinar Baru Talang Padang Kabupaten Tanggamus. Penelitian ini dilaksanakan dalam rangka penulisan skripsi sebagai salah satu syarat dalam penyelesaian studi pada program Sarjana IIB Darmajaya. Konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia. Tentang **“ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA TELKOMSEL DISTRIBUTION CENTER MEDIASEL SINAR BARU TALANG PADANG KABUPATEN TANGGAMUS”**.

Sehubungan dengan maksud di atas, saya mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Instrumen ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorang pun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu saudara diharapkan dapat memberikan jawaban sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan saya menjamin kerahasiaan dari jawaban saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Untuk itu semuanya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

**Riri Ai Funi Putri**

NPM.1612110150

## Lampiran 1

### KUESIONER

Pertanyaan di bawah ini dalam rangka penelitian skripsi dengan judul :

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PADA TELKOMSEL  
DISTRIBUTION CENTER MEDIASEL SINAR BARU TALANG PADANG  
KABUPATEN TANGGAMUS**

Petunjuk pengisian :

1. Jawablah pertanyaan yang diajukan dibawah ini dengan benar dan jujur.
2. Berilah tanda (√) pada salah satu jawaban yang paling benar.
3. Pertanyaan / pernyataan harus dijawab semua

- |                          |                      |                        |
|--------------------------|----------------------|------------------------|
| <b>1 = Sangat Kurang</b> | <b>3 = Cukup</b>     | <b>5 = Baik</b>        |
| <b>2 = Kurang</b>        | <b>4 = Agak Baik</b> | <b>6 = Sangat Baik</b> |

No. Res :

### IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Responden : .....  
(boleh/tidakdiisi)
2. Umur : 20 – 30 tahun  41 – 50 tahun   
 31 – 40 tahun  > > 50 tahun
3. Jenis Kelamin :  Laki – Laki  Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :  S1  
 S2
5. Masa Kerja :  0 – 2 tahun  5 – 6 tahun  
 3 – 4 tahun  > 7 tahun

## DAFTAR PERNYATAAN

### Strength ( Kekuatan)

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1	Telkomsel merupakan brand terkenal di Indonesia						
2	Tersedianya beberapa Telkomsel Distribution Center di seluruh lampung						
3	Pilihan paket internet dan telfon yang disediakan telkomsel cukup menarik konsumen						
4	Disediakkannya aplikasi My Telkomsel untuk mempermudah konsumen dalam memilih pembelian paket yang disediakan telkomsel						
5	Telkomsel menjadikan jaringannya sebagai jaringan yang bisa mencakup sampai ke tempat terpencil						
6	Program penukaran poin yang bisa ditukarkan dengan pocer belanja, paket internet dan lainnya						
7	Pelayanan di Telkomsel dilengkapi dengan berbasis elektronik yang terhubung dengan internet untuk mempermudah konsumen						

**Weakness (Kelemahan)**

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1	Harga paket internet yang cukup mahal di bandingkan kartu operator lainnya						
2	Jumlah pekerjanya terlampau besar sehingga kurang efisien dan boros dalam anggaran dalam gaji karyawan						
3	Langkah strategi mergen (suatu proses penggabungan dua perusahaan atau lebih menjadi 1 perusahaan saja) dan akuisisi investasi (pembelian suatu perusahaan oleh perusahaan lain atau investor) serta mengelola anak perusahaan mengandung peluang dan resiko yang dapat mempengaruhi peforma keuangan perusahaan						
4	Waktu dalam pelayanan GraPARI yang terbatas dihari senin sampai kamis mulai pukul 08.00-16.00 Di hari jumat pukul 08.00-14.00 Dan di hari sabtu dan minggu mulai pukul 08.00-11.30						
5	Promosi yang dilakukan telkomsel belum menarik konsumen baru						

**Opportunity (Peluang)**

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1	Permintaan masyarakat yang tinggi akan akses internet yang cepat merupakan pasar yang sangat potensial						
2	Telkomsel distribution center tersedia hampir di setiap kota dan daerah						
3	Produk yang di tawarkan Telkomsel bervariasi mulai dari paket internet, telfon, dan sms						
4	Telkomsel merupakan salah satu brand terkenal di Indonesia dan memiliki keunggulan dalam bidang telekomunikasi yang cukup baik						
5	Telkomsel merupakan salah satu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan perusahaan besar						

**Threat (Ancaman)**

No	Pernyataan	Jawaban					
		1	2	3	4	5	6
1	Kondisi persaingan semakin ketat, para perusahaan operator terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan						
2	Tidak ada jaminan bahwa pemerintah akan menerapkan kebijakan ekonomi yang kondusif untuk mempertahankan pertumbuhan ekonomi atau yang bisa berdampak negative terhadap kondisi telekomunikasi pada saat ini						
3	Kondisi ketika munculnya produk baru dari pesaing yang lebih menarik konsumen membuat Telkomsel mencari strategi yang lebih baik lagi untuk mendapatkan loyalitas konsumen.						
4	Ketika pesaing menawarkan harga yang lebih murah terhadap konsumen dengan memberikan fasilitas yang hampir sama dengan Telkomsel.						
5	Operator lain yang menggunakan teknik dan sistem kerja yang sama.						

## Lampiran 2

### Kekuatan (Strength)

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	TOTAL S
5	4	6	5	4	4	5	33
5	5	5	6	5	5	5	36
4	4	3	3	4	5	3	26
5	4	3	3	4	6	3	28
3	3	4	3	3	4	4	24
4	3	3	3	6	5	5	29
4	4	4	4	6	3	4	29
4	4	3	3	3	4	3	24
4	4	4	5	5	4	4	30
4	4	6	3	5	4	4	30
5	4	5	6	6	4	4	34
5	5	4	4	4	3	4	29
4	4	3	3	4	2	2	22
4	4	2	4	4	3	5	26
4	4	3	4	6	3	3	27
4	4	2	3	4	3	3	23
6	4	4	4	4	4	4	30
4	4	4	4	4	4	4	28
6	5	4	4	4	4	4	31
4	6	4	4	4	4	4	30
4	5	6	4	4	5	4	32
4	4	4	4	6	4	4	30
5	5	6	4	4	4	5	33
5	4	4	4	6	4	4	31
4	3	3	3	5	3	4	25
5	6	3	3	4	4	3	28
3	3	4	6	3	4	4	27
4	4	4	4	6	5	5	32
3	3	2	4	4	5	3	24
4	3	3	3	3	3	2	21



**Kelemahan (Weakness)**

W1	W2	W3	W4	W5	TOTAL W
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	4	18
4	4	3	4	4	19
5	5	3	4	6	23
5	5	5	5	5	25
4	5	3	4	4	20
5	6	5	5	4	25
4	5	4	4	4	21
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18
4	5	3	4	4	20
4	4	3	4	4	19
4	5	3	4	4	20
3	4	3	3	3	16
5	3	4	6	5	23
3	4	3	3	2	15
6	4	5	3	5	23
4	4	3	4	3	18
4	4	4	4	2	18
4	5	3	4	3	19
4	5	4	4	4	21
5	5	4	5	4	23
4	5	3	4	4	20
5	5	5	5	4	24
4	5	3	4	4	20
5	5	5	5	5	25
5	3	4	5	4	21
4	4	3	4	4	19
4	4	3	3	4	18

**Peluang (Oppurtunity)**

O1	O2	O3	O4	O5	TOTAL O
3	4	6	4	3	20
4	5	4	5	5	23
3	6	3	4	3	19
3	5	3	5	3	19
4	4	4	4	4	20
5	4	5	4	5	23
5	3	4	6	5	23
4	4	5	4	5	22
4	4	4	5	5	22
6	4	4	4	4	22
5	4	4	5	4	22
3	3	4	6	3	19
3	2	2	4	2	13
2	3	6	4	5	20
3	3	3	3	4	16
4	3	3	6	3	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
4	6	4	4	4	22
4	4	4	4	4	20
6	5	4	4	5	24
4	4	4	4	5	21
4	4	5	5	5	23
3	4	4	4	5	20
5	3	4	5	6	23
4	4	3	4	5	20
3	4	4	6	5	22
5	5	5	6	3	24
5	5	3	4	4	21
5	3	2	4	4	18

**Ancaman (Threats)**

<b>T1</b>	<b>T2</b>	<b>T3</b>	<b>T4</b>	<b>T5</b>	<b>TOTAL T</b>
5	6	3	3	3	20
4	5	5	5	4	23
3	4	3	4	4	18
3	6	3	3	4	19
4	4	4	3	4	19
5	4	6	4	4	23
4	5	5	6	5	25
5	4	6	4	4	23
4	6	5	5	5	25
4	4	4	4	4	20
4	5	4	5	5	23
4	5	3	5	5	22
2	4	2	3	4	15
5	4	5	3	4	21
3	3	4	3	3	16
3	5	3	4	5	20
4	3	4	3	3	17
4	6	4	5	3	22
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	5	3	4	20
4	4	5	4	4	21
5	5	5	4	5	24
4	4	6	3	4	21
4	5	5	6	4	24
3	4	5	3	4	19
4	5	5	5	5	24
5	5	3	4	5	22
3	4	4	3	4	18
4	4	4	3	3	18

### Lampiran 3 Perhitungan Nilai Bobot dan Rating Matriks IFE dan EFE

#### Faktor Internal Analisis Summary (IFE)

<b>Faktor-Faktor Strategi Internal (Kekuatan)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot X Rating</b>
Telkomsel merupakan brand terkenal di indonesia	129	0,08	4,3	0,38
Tersedianya beberapa Telkomsel Distribution Center di seluruh lampung	123	0,08	4,1	0,34
Pilihan paket internet dan telfon yang disediakan telkomsel cukup menarik konsumen	115	0,07	3,8	0,30
Disediakannya aplikasi My Telkomsel untuk mempermudah konsumen dalam memilih pembelian paket yang disediakan telkomsel	117	0,08	3,9	0,31
Telkomsel menjadikan jaringannya sebagai jaringan yang bisa mencakup sampai ke tempat terpencil	134	0,09	4,5	0,41
Program penukaran poin yang bisa ditukarkan dengan pocer belanja, paket internet dan lainnya	119	0,08	4,0	0,32
Pelayanan di Telkomsel dilengkapi dengan berbasis elektronik yang terhubung dengan internet untuk mempermudah konsumen	115	0,07	3,8	0,30
<b>Total</b>	<b>852</b>	<b>0,58</b>		<b>2,37</b>

<b>Faktor-Faktor Strategi Internal (Kelemahan)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot X Rating</b>
Harga paket internet yang cukup mahal di bandingkan kartu operator lainnya	127	0,08	4,2	0,37
Jumlah pekerjanya terlampau besar sehingga kurang efisien dan boros dalam anggaran dalam gaji karyawan	133	0,09	4,4	0,40
Langkah strategi mergen (suatu proses penggabungan dua perusahaan atau lebih menjadi 1 perusahaan saja) dan akuisisi investasi (pembelian suatu perusahaan oleh perusahaan lain atau investor) serta mengelola anak perusahaan mengandung peluang dan resiko yang dapat mempengaruhi peforma keuangan perusahaan	109	0,07	3,6	0,27
Waktu dalam pelayanan GraPARI yang terbatas dihari senin sampai kamis mulai pukul 08.00-16.00 Di hari jumat pukul 08.00-14.00 Dan di hari sabtu dan minggu mulai pukul 08.00-11.30	123	0,08	4,1	0,34
Promosi yang dilakukan telkomsel belum menarik konsumen baru	118	0,08	3,9	0,32
Total	610	0,42		1,70
<b>Total Kekuatan dan Kelemahan</b>	<b>1462</b>	<b>1,00</b>		<b>4,07</b>

### Perhitungan:

- Perhitungan jumlah untuk faktor kekuatan nomor 1 didapat dari total jawaban 30 responden yakni

5 + 5 + 4 + 5 + 3 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 5 + 5 + 4 + 4 + 4 + 4 + 6 + 4 + 6 + 4 + 4 + 4 + 5 + 5 + 4 + 5 + 3 + 4 + 3 + 4 = 129, berikutnya dilakukan cara yang sama untuk mengetahui jumlah responden dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkomsel Distribution Center Mediasel Sinar Baru.

- Total IFE diperoleh dari total jumlah jawaban 30 responden faktor kekuatan dan faktor kelemahan. Perhitungannya yakni seperti berikut:

129 + 123 + 115 + 117 + 134 + 119 + 115 + 127 + 133 + 109 + 123 + 118 = 1462

- Perhitungan bobot untuk faktor kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari total jawaban responden dibagi dengan total IFE. Perhitungannya seperti berikut:

$$Bobot = \frac{129}{1462} = 0,08$$

Untuk total Bobot IFE harus sama dengan 1,00.

Kemudian, lakukan cara yang sama untuk mengetahui nilai total bobot untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Telkomsel Distribution Center.

- Perhitungan rating untuk kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari total jumlah jawaban 30 responden dibagi dengan jumlah responden. Perhitungannya sebagai berikut:

$$Rating = \frac{129}{30} = 4,3$$

Kemudian, lakukan dengan cara yang sama untuk memperoleh nilai rating untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkom Distribution Center.

- Perhitungan Bobot x Rating kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari perkalian Bobot dan Rating. Perhitungannya sebagai berikut:

$$Bobot \times Rating = 0,38$$

Kemudian, lakukan dengan cara yang sama untuk memperoleh nilai perhitungan bobot x rating untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkom Distribution Centre.

- Total B x R untuk matriks IFE diperoleh dari penjumlahan (BxR) pada faktor kekuatan dan kelemahan. Perhitungannya adalah:

$$0,38 + 0,34 + 0,30 + 0,31 + 0,41 + 0,32 + 0,30 + 0,37 + 0,40 + 0,27 + 0,34 + 0,32 = 4,07$$

#### Faktor Eksternal Analisis Summary (EFE)

Faktor Strategi Eksternal (Peluang)	Jumlah	Bobot	Rating	Bobot x Rating
Permintaan masyarakat yang tinggi akan akses internet yang cepat merupakan pasar yang sangat potensial	121	0,10	4,0	0,39
Telkomsel distribution center tersedia hampir di setiap kota dan daerah	120	0,10	4,0	0,39
Produk yang di tawarkan Telkom bervariasi	118	0,10	3,9	0,37

mulai dari paket internet, telfon, dan sms				
Telkomsel merupakan salah satu brand terkenal di Indonesia dan memiliki keunggulan dalam bidang telekomunikasi yang cukup baik	133	0,11	4,4	0,48
Telkomsel merupakan salah satu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan perusahaan besar	126	0,10	4,2	0,43
<b>Total</b>	618	0,50		2,06
<b>Faktor Strategi Eksternal (Ancaman)</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Bobot</b>	<b>Rating</b>	<b>Bobot x Rating</b>
Kondisi persaingan semakin ketat, para perusahaan operator terus bersaing untuk mendapatkan pelanggan	118	<b>0,10</b>	<b>3,9</b>	<b>0,37</b>
Tidak ada jaminan bahwa pemerintah akan menerapkan kebijakan ekonomi yang kondusif untuk mempertahankan pertumbuhan ekonomi atau yang bisa berdampak negative terhadap kondisi telekomunikasi pada saat ini	<b>135</b>	<b>0,11</b>	<b>4,5</b>	<b>0,49</b>
Kondisi ketika munculnya	<b>128</b>	<b>0,10</b>	<b>4,3</b>	<b>0,44</b>



prodak baru dari pesaing yang lebih menarik konsumen membuat Telkomsel mencari strategi yang lebih baik lagi untuk mendapatkan loyalitas konsumen.				
Ketika pesaing menawarkan harga yang lebih murah terhadap konsumen dengan memberikan fasilitas yang hampir sama dengan Telkomsel.	<b>117</b>	<b>0,09</b>	<b>3,9</b>	<b>0,37</b>
Operator lain yang menggunakan teknik dan sistem kerja yang sama.	<b>123</b>	<b>0,10</b>	<b>4,1</b>	<b>0,41</b>
Total	<b>621</b>	<b>0,50</b>		<b>2,08</b>
<b>Total Peluang dan Ancaman</b>	<b>1239</b>	<b>1,00</b>		<b>4,14</b>

**Perhitungan:**

- Perhitungan jumlah untuk faktor kekuatan nomor 1 didapat dari total jawaban 30 responden yakni

$3 + 4 + 3 + 3 + 4 + 5 + 5 + 4 + 4 + 6 + 5 + 3 + 3 + 2 + 3 + 4 + 4 + 4 + 4 + 4 + 6 + 4 + 4 + 3 + 5 + 4 + 3 + 5 + 5 + 5 = 121$ , berikutnya dilakukan cara yang sama untuk mengetahui jumlah responden dari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkomsel Distribution Center Mediasel Sinar Baru.

- Total IFE diperoleh dari total jumlah jawaban 30 responden faktor kekuatan dan faktor kelemahan. Perhitungannya yakni seperti berikut:

$$121 + 120 + 118 + 133 + 126 + 118 + 135 + 128 + 117 + 123 + 123 = 1239$$

- Perhitungan bobot untuk faktor kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari total jawaban responden dibagi dengan total IFE. Perhitungannya seperti berikut:

$$Bobot = \frac{121}{1239} = 0,10$$

Untuk total Bobot IFE harus sama dengan 1,00.

Kemudian, lakukan cara yang sama untuk mengetahui nilai total bobot untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki Telkomsel Distribution Center.

- Perhitungan rating untuk kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari total jumlah jawaban 30 responden dibagi dengan jumlah responden. Perhitungannya sebagai berikut:

$$Rating = \frac{121}{30} = 4,0$$

Kemudian, lakukan dengan cara yang sama untuk memperoleh nilai rating untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkomsel Distribution Center.

- Perhitungan Bobot x Rating kekuatan pada nomor 1 diperoleh dari perkalian Bobot dan Rating. Perhitungannya sebagai berikut:

$$Bobot \times Rating = 0,39$$

Kemudian, lakukan dengan cara yang sama untuk memperoleh nilai perhitungan bobot x rating untuk faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki oleh Telkomsel Distribution Centre.

- Total B x R untuk matriks IFE diperoleh dari penjumlahan (BxR) pada faktor kekuatan dan kelemahan. Perhitungannya adalah:

$$0,39 + 0,39 + 0,37 + 0,48 + 0,43 + 0,37 + 0,49 + 0,44 + 0,37 + 0,41 = 4,14$$