

ABSTRAK

Di era globalisasi ini teknologi sudah sangat erat dalam kehidupan sehari-hari. Kemudahan dalam melakukan komunikasi yang tercipta saat ini memberikan motivasi kepada setiap masyarakat untuk dapat berinteraksi secara sistematis, cepat, dan mudah serta terhubung dimana dan kapan saja yang mereka inginkan. PT. Telkom Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa telekomunikasi terbesar yang menyediakan jasa layanan *Internet Service Provider (ISP)* terutama di Wilayah Telekomunikasi Jakarta Selatan. Banyaknya kebutuhan akses layanan *internet* pada saat ini memunculkan perusahaan-perusahaan di Indonesia yang berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perusahaan harus membuat beragam layanan, produk serta harga yang ditawarkan oleh perusahaan telekomunikasi lainnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan juga memahami bagaimana penerapan *Personal Selling* melalui *Digital Channel* aplikasi Sobat Indihome dapat meningkatkan penjualan produk di Wilayah Telkom Jakarta Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian mengungkapkan bahwa PT. Telkom Indonesia Witel Jakarta Selatan melakukan kegiatan pemasaran menggunakan strategi *personal selling* dengan empat indikator yaitu pendekatan (*approach*), kemampuan *salesforce* dalam melakukan pendekatan ke calon pelanggan baru sudah cukup baik. Pada presentasi (*presentation*) *salesforce* memiliki *product knowledge* yang cukup baik dan dapat mempresentasikan produk Indihome ke calon pelanggan secara detail. Pada mengatasi keberatan (*handling objection*) *salesforce* dapat menghadapi keluhan pelanggan dengan sikap yang persuasive dan pada saat ada yang menolak, *salesforce* menyikapinya dengan persuasive dan penuh kesabaran. Dan pada penutupan (*closing*) *salesforce* harus memiliki sifat persuasive dan mampu menguasai kelebihan yang dimiliki oleh Indihome disbanding kompetitor.

Kata Kunci: *Personal Selling, Approach, Presentation, Handling Objection,*