IMPLEMENTASI DIGITAL MARKETING PADA TOKO BESI BAJA MANDIRI MELALUI *DIRECT SELLING* VIA WHATSAPP

SKRIPSI

Oleh:

David Putra Setiawan

202110415092

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

IMPLEMENTASI DIGITAL MARKETING PADA TOKO BESI BAJA MANDIRI MELALUI *DIRECT SELLING* VIA WHATSAPP

SKRIPSI

Oleh:

David Putra Setiawan

202110415092

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Implementasi Digital Marketing Pada Toko Besi Baja Mandiri Melalui *Direct Selling* Via Whatsapp
Nama Mahasiswa	:	David Putra Setiawan
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415092
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Muhamad Husni Mubarok, S.Pd., M.IKom

NIDN. 0414128601

Dipindai dengan CamScanner

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	:	Implementasi Digital Marketing Pada Toko Besi Baja Mandiri Melalui *Direct Selling* Via Whatsapp
Nama Mahasiswa	:	David Putra Setiawan
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415092
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	24 Juli 2025

Jakarta, 31 Juli 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom .....
NIDN. 0914128902

Penguji : Muhamad Husni Mubarok, S.Pd., M.IKom .....
NIDN. 0414128601

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom .....
NIDN. 0327119701

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D
NIP. 2203551	NIP. 1908425

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Implementasi Digital Marketing pada Toko Besi Baja Mandiri melalui *Direct Selling* via WhatsApp ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 31 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



David Putra Setiawan

202110415092

ABSTRAK

David Putra Setiawan. 202110415092. Implementasi Digital Marketing pada Toko Besi Baja Mandiri melalui *Direct Selling* via WhatsApp.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan digital marketing Toko Besi Baja Mandiri melalui *direct selling* via WhatsApp dan mendeskripsikan perkembangan Toko Besi Baja Mandiri setelah menerapkan digital marketing melalui *direct selling* via WhatsApp. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan WhatsApp sebagai media digital marketing di Toko Besi Baja Mandiri terbukti efektif dalam memperluas jangkauan pelanggan, mempercepat komunikasi, dan meningkatkan omzet. Strategi seperti broadcast pesan, update status, penggunaan fitur saluran, katalog, dan chat berhasil mempermudah proses promosi dan transaksi, serta membangun hubungan yang lebih erat dengan pelanggan.

Kata kunci: Komunikasi Pemasaran, Digital Marketing, *Direct Selling*, Whatsapp, Toko Besi.

ABSTRACT

David Putra Setiawan. 202110415092. *The Implementation of Digital Marketing at Toko Besi Baja Mandiri Through Direct Selling via WhatsApp*.

This study aims to understand the implementation of digital marketing at Toko Besi Baja Mandiri through direct selling via WhatsApp and to describe the development of Toko Besi Baja Mandiri after applying digital marketing through direct selling via WhatsApp. The method used in this research is qualitative. The results show that the use of WhatsApp as a digital marketing medium at Toko Besi Baja Mandiri has proven effective in expanding customer reach, accelerating communication, and increasing sales turnover. Strategies such as message broadcasts, status updates, use of channels, catalogs, and chat features have successfully simplified the promotion and transaction processes, as well as strengthened relationships with customers.

Keywords: *Marketing Communication, Digital Marketing, Direct Selling, WhatsApp, Steel Store.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Subhanahu wata'ala yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang diajukan untuk memenuhi persyaratan agar bisa lulus dalam Program Studi Sarjana Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Banyak kendala yang dihadapi penulis dalam rangka penyusunan skripsi ini, tetapi berkat bantuan berbagai pihak maka skripsi ini selesai pada waktunya. Pertama, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada orang tua tercinta yaitu Ayah saya Wanto dan Ibu Sulistiyah, atas dukungan dan semangat baik moril maupun materil. Kemudian, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, yaitu:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof. Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim, (Honoris Causa), selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Muhamad Husni Mubarok, S.Pd., M.IKom, selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan banyak bimbingan, saran, serta dukungannya sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan baik.
5. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberikan banyak ilmu-ilmunya kepada penulis, serta kepada seluruh staf akademik yang berperan dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan, sahabat, kerabat dan semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari, skripsi ini tidaklah sempurna, sehingga masukan-masukan dari pembaca sangat bermanfaat demi perbaikan skripsi ini. Namun demikian semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 31 Juli 2025

Penulis,



David Putra Setiawan

202110415092

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR BAGAN xiv

DAFTAR LAMPIRAN xv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 6

1.3 Pertanyaan Penelitian 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Manfaat Penelitian 7

1.5.1 Manfaat Teoretis 7

1.5.2 Manfaat Praktis 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1 Penelitian Terdahulu 8

2.2 Tinjauan Konseptual 12

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.1 *Digital Marketing* 12
2.2.2 *Digital Marketing Funnel* 14
2.2.3 *Direct Selling* 16
2.2.4 Whatsapp 19
2.3 Kerangka Berpikir 21
BAB III METODE PENELITIAN 24
3.1 Pendekatan Penelitian 24
3.2 Desain Penelitian 25
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 26
3.4 Teknik Pengumpulan Data 26
3.4.1 Wawancara 27
3.4.2 Observasi 27
3.4.3 Dokumentasi 28
3.5 Teknik Analisis Data 28
3.5.1 Reduksi Data 28
3.5.2 Penyajian Data 29
3.5.3 Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi 29
3.6 Keabsahan Data 29
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 32
4.1 Hasil Penelitian 32
4.1.1 Gambaran Umum 32
4.1.2 Profil Informan 33
4.1.3 Strategi dan Implementasi Digital Marketing Pada Whatsapp 34
4.1.4 Penggunaan Fitur Whatsapp Dalam Pemasaran 35

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.1.5 *Digital Marketing* Terhadap Penjualan 43
4.2 Pembahasan 44
4.2.1 Digital Marketing Melalui *Direct Selling* via Whatsapp 44
4.2.2 Implementasi Digital Marketing melalui *Direct Selling* via WhatsApp 51
BAB V PENUTUP 54
5.1 Kesimpulan 54
5.2 Saran 55
5.2.1 Saran Teoretis 55
5.2.2 Saran Praktis 55
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 8
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian 30
Tabel 4. 1 Implementasi Aspek Marketing Funnel 46
Tabel 4. 2 Implementasi Konsep Direct Selling 49

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1. 1 Data Media Sosial Paling Banyak digunakan 2024 4
Gambar 1. 2 Kegiatan Marketing yang dilakukan Toko Besi Baja Mandiri 5
Gambar 4. 1 Toko Besi Baja Mandiri 32
Gambar 4. 2 Broadcast Pada Kontak Yang Dimiliki 35
Gambar 4. 3 Penggunaan Fitur Status Pada Whatsapp Oleh Toko Besi Baja Mandiri 36
Gambar 4. 4 Penggunaan Fitur Saluran Oleh Toko Besi Baja Mandiri 38
Gambar 4. 5 Penggunaan Fitur Chat Pada Whatsapp Oleh Toko Besi Baja Mandiri 39
Gambar 4. 6 Telepon Penggunaan Fitur Chat Pada Whatsapp Oleh Toko Besi Baja Mandiri 40
Gambar 4. 7 Penggunaan Video Call Chat Pada Whatsapp Oleh Toko Besi Baja Mandiri 41
Gambar 4. 8 Penggunaan Fitur Katalog Pada Whatsapp Oleh Toko Besi Baja Mandiri 42

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir..... 21

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
Lampiran 3 : Pedoman Observasi
Lampiran 4 : Pedoman Dokumentasi
Lampiran 5 : Transkrip Wawancara
Lampiran 6 : Reduksi Data
Lampiran 7 : Observasi
Lampiran 8 : Dokumentasi
Lampiran 9 : Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 10 : Form Perbaikan Sidang Skripsi

Implementasi Digital.., David Putra Setiawan, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025