

EDUKASI PEMAKAIAN LAYANAN KARTU BY.U TELKOMSEL BAGI MASYARAKAT KOTA PAREPARE

Education on the Utilization of by.U Telkomsel Services among the Community in Parepare City

Andi Ar¹, Muhammad Arya Maulana², Haswar³

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Parepare

Jl. Jend. Ahmad Yani No.Km.6, Bukit Harapan, Kec. Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan
91131

Email: andi.armjl@gmail.com¹, muhammadaryamaulana4@gmail.com², haswar999@gmail.com³

Abstrak

Program edukasi pemakaian kartu By.U Telkomsel ini bertujuan untuk meningkatkan literasi digital masyarakat Kota Parepare, khususnya dalam penggunaan layanan seluler digital berbasis aplikasi. By.U merupakan layanan seluler prabayar digital pertama di Indonesia yang dirancang dengan pendekatan end-to-end digital, menawarkan fleksibilitas paket data, transparansi harga, dan kemudahan pengelolaan akun tanpa memerlukan layanan tatap muka di gerai. Kegiatan edukasi dilaksanakan melalui tiga tahapan utama: sosialisasi, workshop praktis, dan pendampingan individu, dengan melibatkan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Parepare sebagai fasilitator. Sebanyak 120 peserta dari berbagai latar belakang sosial dan usia mengikuti program ini selama empat minggu. Hasil program menunjukkan peningkatan pemahaman peserta terhadap fitur By.U sebesar 73,3%, dengan indeks kepuasan peserta mencapai 4,2 dari skala 5,0. Selain itu, terjadi peningkatan jumlah pengguna By.U di wilayah Kota Parepare selama periode program berlangsung. Artikel ini menyajikan rincian pelaksanaan program, data hasil yang dicapai, serta kontribusi program dalam mendukung transformasi digital masyarakat secara inklusif.

Kata Kunci: By.U Telkomsel, Edukasi Digital, Literasi Digital, Pengabdian Masyarakat, Transformasi Digital

Abstract

This educational program on the use of Telkomsel's By.U card service aims to improve digital literacy among the people of Parepare City, particularly in the use of application-based digital cellular services. By.U is the first fully digital prepaid cellular service in Indonesia, designed with an end-to-end digital approach offering flexible data packages, price transparency, and easy account management without requiring face-to-face service at retail outlets. The educational activities were carried out through three main stages: socialization, practical workshops, and individual mentoring, involving students of the Management Study Program at Universitas Muhammadiyah Parepare as facilitators. A total of 120 participants from various social backgrounds and age groups participated in this program over four weeks. The results showed a 73.3% improvement in participants' understanding of By.U features, with a participant satisfaction index of 4.2 out of 5.0. In addition, there was an increase in the number of By.U users in Parepare City during the program period. This article presents details of program implementation, results achieved, and the program's contribution to supporting inclusive digital transformation in the community.

Keywords: By.U Telkomsel, Digital Education, Digital Literacy, Community Service, Digital Transformation

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mengubah cara masyarakat dalam berkomunikasi, bertransaksi, dan mengakses layanan publik. Indonesia, sebagai negara dengan jumlah pengguna internet keempat terbesar di dunia dengan lebih dari 215 juta pengguna aktif pada tahun 2023 [1], menghadapi tantangan besar dalam memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Kesenjangan literasi digital antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, serta antargenerasi, menjadi salah satu hambatan utama dalam akselerasi transformasi digital nasional.

Literasi digital didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif, aman, dan bertanggung jawab [2]. Dalam konteks Indonesia, indeks literasi digital nasional tahun 2022 berada pada angka 3,54 dari skala 5,0 berdasarkan survei

Kementerian Komunikasi dan Informatika [3], yang menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia berada pada level “menengah” dan masih memiliki ruang yang besar untuk peningkatan. Sulawesi Selatan, termasuk Kota Parepare, mencatat indeks literasi digital sebesar 3,47 sedikit di bawah rata-rata nasional, dengan dimensi kecakapan digital (digital skills) menjadi titik lemah utama.

PT Telkomsel sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia dengan lebih dari 170 juta pelanggan pada tahun 2023 menghadirkan inovasi melalui layanan By.U. By.U merupakan layanan seluler prabayar digital pertama di Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2019 dan dirancang secara khusus untuk memenuhi kebutuhan generasi muda yang melek teknologi [4]. Keunggulan By.U terletak pada sistem end-to-end digital yang memungkinkan pengguna untuk membeli, mengaktifkan, mengelola, dan membayar layanan sepenuhnya melalui aplikasi, tanpa perlu mengunjungi gerai fisik. Selain itu, By.U menawarkan transparansi harga dan fleksibilitas dalam memilih paket data sesuai kebutuhan.

Kota Parepare, sebagai salah satu kota strategis di Sulawesi Selatan dengan jumlah penduduk sekitar 143.000 jiwa [5], memiliki karakteristik demografis yang unik: sekitar 42% penduduknya berusia 15–35 tahun, menjadikan kota ini sebagai pasar potensial bagi layanan digital seperti By.U. Namun, survei pendahuluan yang dilakukan oleh tim pelaksana pada Desember 2022 terhadap 50 responden acak di Parepare menunjukkan bahwa hanya 28% responden yang mengetahui keberadaan By.U, dan hanya 12% yang pernah menggunakannya. Rendahnya tingkat adopsi ini disebabkan oleh terbatasnya informasi yang diterima masyarakat, ketidakpahaman tentang cara penggunaan aplikasi, serta persepsi bahwa layanan digital bersifat rumit dan tidak aman.

Berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa program edukasi dan pelatihan berbasis komunitas merupakan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat [6][7][8]. Mahasiswa, sebagai kelompok yang memiliki pemahaman teknologi lebih tinggi dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik, dapat berperan sebagai fasilitator yang menjembatani kesenjangan antara penyedia layanan digital dan masyarakat umum [9]. Pendekatan ini selaras dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, khususnya dalam dimensi pengabdian kepada masyarakat.

Meskipun demikian, kajian ilmiah yang secara spesifik mengulas program edukasi layanan By.U Telkomsel di tingkat komunitas lokal, khususnya di Kota Parepare, masih sangat terbatas. Sebagian besar literatur yang ada berfokus pada strategi pemasaran digital [10][11] atau kajian umum tentang literasi digital tanpa mengaitkannya secara langsung dengan program pengabdian berbasis produk telekomunikasi tertentu. Di sinilah letak gap penelitian yang menjadi landasan urgensi kegiatan pengabdian masyarakat ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, program edukasi pemakaian layanan kartu By.U Telkomsel bagi masyarakat Kota Parepare dirancang dan dilaksanakan dengan tujuan: (1) meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang fitur dan manfaat layanan By.U; (2) meningkatkan kepercayaan diri masyarakat dalam menggunakan layanan digital; dan (3) mendorong adopsi layanan By.U sebagai bagian dari transformasi digital di tingkat lokal. Artikel ini menyajikan secara rinci metode pelaksanaan, hasil yang dicapai, serta implikasi program bagi pengembangan literasi digital masyarakat Parepare.

METODE PELAKSANAAN

Program edukasi ini dilaksanakan selama empat minggu, dari bulan Januari hingga Februari 2023, di Kota Parepare. Pelaksanaan program melibatkan mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Parepare yang sedang menjalani program magang di PT Telkomsel Regional Sulawesi Selatan. Secara keseluruhan, program dilaksanakan melalui empat tahap yang saling berkesinambungan, sebagaimana disajikan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Tahapan Pelaksanaan Program Edukasi By.U

Tahap	Kegiatan	Deskripsi	Lokasi
1	Persiapan & Sosialisasi Awal	Identifikasi kebutuhan sasaran, penyusunan materi edukasi, koordinasi dengan mitra (sekolah, outlet, pasar), dan sosialisasi jadwal program	Kantor Telkomsel & Kampus UMPAR
2	Sosialisasi Tatap Muka	Presentasi interaktif tentang fitur By.U, demonstrasi aplikasi, dan sesi tanya jawab dengan peserta dari berbagai segmen masyarakat	Sekolah, outlet Telkomsel, dan pasar tradisional Parepare

3	Workshop Praktis & Pendampingan	Pelatihan langsung mengunduh aplikasi, registrasi, pemilihan paket, dan pembayaran digital; pendampingan individu bagi peserta yang mengalami kesulitan teknis	Sekolah dan komunitas masyarakat Parepare
4	Evaluasi & Tindak Lanjut	Survei kepuasan peserta, pengukuran peningkatan pemahaman (pre-test dan post-test), serta distribusi konten edukasi melalui media sosial (Instagram dan WhatsApp)	Seluruh lokasi program + platform digital

Sumber: Data Primer Tim Pelaksana, 2024

Peserta program terdiri dari 120 orang yang dipilih secara purposif berdasarkan kriteria: (1) berdomisili di Kota Parepare; (2) belum pernah menggunakan layanan By.U; dan (3) memiliki smartphone Android minimal versi 6.0 atau iOS 11. Peserta berasal dari berbagai segmen, meliputi pelajar SMA (35%), mahasiswa (25%), pegawai swasta (20%), pedagang/wirausaha (15%), dan ibu rumah tangga (5%). Komposisi ini dirancang untuk memastikan representasi yang beragam dan menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga instrumen: (1) kuesioner pre-test dan post-test untuk mengukur peningkatan pengetahuan peserta tentang By.U; (2) lembar observasi untuk mencatat kendala teknis yang dihadapi peserta selama workshop; dan (3) kuesioner kepuasan peserta menggunakan skala Likert 1–5. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berupa rata-rata, persentase, dan selisih skor pre-test dan post-test. Materi edukasi dikembangkan secara kolaboratif antara tim mahasiswa dan supervisor dari Telkomsel, mencakup modul pengenalan By.U, panduan instalasi dan registrasi, tutorial pemilihan paket data, serta panduan keamanan digital dalam penggunaan layanan seluler.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Peserta Program

Program edukasi ini diikuti oleh 120 peserta dengan komposisi demografis yang beragam. Berdasarkan data registrasi, mayoritas peserta berasal dari kelompok pelajar SMA (42 orang, 35%) dan mahasiswa (30 orang, 25%). Dari sisi usia, kelompok 15–24 tahun mendominasi dengan proporsi 58,3%, diikuti kelompok 25–35 tahun (27,5%), dan kelompok di atas 35 tahun (14,2%). Dari seluruh peserta, 91,7% (110 orang) belum pernah menggunakan By.U sebelumnya, sementara 8,3% (10 orang) pernah mencoba tetapi tidak berlanjut karena kesulitan teknis. Profil ini menunjukkan bahwa program berhasil menjangkau segmen yang menjadi sasaran utama, yaitu masyarakat yang belum terpapar layanan By.U.

2. Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Pengetahuan Peserta

Untuk mengukur efektivitas program, peserta diminta mengisi kuesioner pengetahuan tentang By.U sebelum (*pre-test*) dan sesudah (*post-test*) mengikuti kegiatan. Kuesioner terdiri dari 15 butir pertanyaan yang mencakup lima aspek: (1) pengetahuan umum tentang By.U; (2) cara instalasi dan registrasi; (3) pemilihan paket data; (4) metode pembayaran digital; dan (5) fitur keamanan akun. Hasil *pre-test* dan *post-test* disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Perbandingan Hasil *Pre-Test* dan *Post-Test* Peserta

Aspek Pengetahuan	Rata-rata Pre-Test	Rata-rata Post-Test	Peningkatan (%)	Ket.
Pengetahuan Umum By.U	38,5	82,3	113,8%	↑
Instalasi & Registrasi Aplikasi	41,2	88,7	115,3%	↑
Pemilihan Paket Data	44,8	91,2	103,6%	↑
Metode Pembayaran Digital	35,3	79,6	125,5%	↑
Fitur Keamanan Akun	29,4	74,8	154,4%	↑
Rata-rata Keseluruhan	37,8	83,3	120,4%	↑

Sumber: Data Primer Tim Pelaksana, 2024 (Skala 0–100)

Data pada Tabel 2 menunjukkan peningkatan rata-rata keseluruhan yang sangat signifikan, dari skor 37,8 (pre-test) menjadi 83,3 (post-test), atau setara dengan peningkatan 120,4%. Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek fitur keamanan akun (154,4%), yang mengindikasikan bahwa sebelum program, peserta hampir tidak memiliki pengetahuan tentang keamanan digital. Hasil ini sejalan dengan temuan Kurniawan et al. [8] yang menunjukkan bahwa program edukasi digital terstruktur mampu meningkatkan pemahaman peserta secara signifikan, terutama pada aspek-aspek yang sebelumnya dianggap teknis dan rumit.

Dari 120 peserta, sebanyak 88 orang (73,3%) berhasil menginstal aplikasi By.U, melakukan registrasi, dan memilih paket data secara mandiri pada akhir sesi workshop. Sisanya, 32 orang (26,7%), masih memerlukan pendampingan lanjutan, terutama pada langkah verifikasi identitas dan pengisian data pembayaran. Kendala teknis yang paling sering dihadapi meliputi: (1) spesifikasi smartphone yang tidak memenuhi persyaratan minimum aplikasi (12 kasus); (2) keterbatasan sinyal internet di lokasi tertentu (9 kasus); dan (3) kesulitan memahami alur verifikasi identitas digital (11 kasus).

3. Hasil Survei Kepuasan Peserta

Kepuasan peserta terhadap program diukur menggunakan kuesioner skala Likert 1–5 yang mencakup enam dimensi: relevansi materi, kualitas fasilitasi mahasiswa, kejelasan metode penyampaian, kesesuaian waktu pelaksanaan, manfaat yang dirasakan, dan kesiapan untuk merekomendasikan program kepada orang lain. Hasil survei disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Survei Kepuasan Peserta Program

Dimensi Kepuasan	Rata-rata Skor (Skala 1–5)	Kategori
Relevansi materi dengan kebutuhan peserta	4,3	Sangat Puas
Kualitas fasilitasi oleh mahasiswa	4,4	Sangat Puas
Kejelasan metode penyampaian materi	4,1	Puas
Kesesuaian waktu dan jadwal pelaksanaan	3,9	Puas
Manfaat yang dirasakan dari program	4,5	Sangat Puas
Kesiapan merekomendasikan program kepada orang lain	4,3	Sangat Puas
Rata-rata Keseluruhan	4,25	Sangat Puas

Sumber: Data Primer Tim Pelaksana, 2024

Indeks kepuasan keseluruhan mencapai 4,25 dari skala 5,0 (kategori “Sangat Puas”). Dimensi “manfaat yang dirasakan” memperoleh skor tertinggi (4,5), yang mengindikasikan bahwa peserta merasakan relevansi langsung program ini dengan kebutuhan sehari-hari mereka. Skor terendah pada dimensi “kesesuaian waktu” (3,9) memberikan masukan penting bahwa penyesuaian jadwal dengan aktivitas rutin masyarakat perlu mendapat perhatian lebih dalam program serupa di masa mendatang.

4. Dampak terhadap Adopsi By.U dan Literasi Digital

Selain peningkatan pengetahuan, program ini juga menghasilkan dampak nyata terhadap adopsi layanan By.U. Dari 88 peserta yang berhasil menginstal aplikasi secara mandiri, sebanyak 71 orang (80,7%) melakukan aktivasi kartu By.U dalam waktu tujuh hari setelah program berlangsung. Selain itu, berdasarkan data yang diperoleh dari tim Telkomsel Regional Sulawesi Selatan, terdapat peningkatan pendaftaran pelanggan baru By.U di wilayah Kota Parepare sebesar 34% selama bulan Januari–Februari 2023 dibandingkan dua bulan sebelumnya. Meskipun tidak seluruh peningkatan ini dapat diatribusikan langsung pada program edukasi, korelasi temporal antara pelaksanaan program dan lonjakan pendaftaran menunjukkan kontribusi yang signifikan.

Dari sisi dampak literasi digital yang lebih luas, sebanyak 67% peserta menyatakan bahwa setelah mengikuti program ini, mereka menjadi lebih terbuka untuk mencoba aplikasi digital lainnya, termasuk aplikasi keuangan (*e-banking*, *dompet digital*) dan layanan e-commerce. Temuan ini konsisten dengan konsep “efek domino literasi digital” yang dikemukakan oleh van Dijk [7], yang

menyatakan bahwa penguasaan satu keterampilan digital cenderung memotivasi individu untuk mengeksplorasi keterampilan digital lainnya. Selain itu, 58% peserta melaporkan bahwa mereka telah mengajarkan cara menggunakan aplikasi By.U kepada minimal satu anggota keluarga setelah program, yang menunjukkan adanya efek multiplikasi dari program edukasi ini.

Penggunaan media sosial sebagai saluran edukasi tambahan juga memberikan hasil yang terukur. Konten video tutorial dan infografis yang diunggah di Instagram dan WhatsApp selama program berlangsung berhasil menjangkau lebih dari 2.400 akun unik, dengan tingkat engagement (like, komentar, dan share) rata-rata sebesar 18,3% per konten. Angka ini jauh melampaui rata-rata engagement rate konten edukasi di Instagram yang berkisar 3–5% [12], mengindikasikan bahwa konten yang dikembangkan oleh tim mahasiswa memiliki relevansi dan daya tarik yang tinggi bagi audiens lokal Parepare.

5. Tantangan dan Strategi Penyelesaian

Program ini tidak terlepas dari sejumlah tantangan yang perlu diantisipasi dalam pelaksanaan serupa di masa mendatang. Tantangan pertama adalah keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah Parepare, yang menyebabkan proses instalasi dan verifikasi aplikasi berlangsung lebih lambat dari yang direncanakan. Strategi yang diterapkan adalah memanfaatkan hotspot dari kartu Telkomsel sebagai alternatif koneksi selama sesi workshop, serta berkoordinasi dengan tim teknis Telkomsel untuk optimasi sinyal di lokasi program.

Tantangan kedua adalah keberagaman latar belakang dan tingkat melek teknologi peserta yang sangat bervariasi. Peserta dari kelompok usia di atas 35 tahun umumnya memerlukan waktu lebih lama dan pendampingan yang lebih intensif dibandingkan peserta muda. Strategi yang efektif adalah pengelompokan peserta berdasarkan tingkat kemampuan awal dan penugasan mahasiswa fasilitator secara khusus untuk mendampingi kelompok pemula. Tantangan ketiga adalah keterbatasan spesifikasi smartphone beberapa peserta yang tidak mendukung versi terbaru aplikasi By.U. Solusi yang diterapkan adalah menyediakan modul alternatif berupa panduan penggunaan By.U melalui browser web sebagai opsi bagi peserta dengan keterbatasan perangkat.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Program edukasi pemakaian layanan kartu By.U Telkomsel bagi masyarakat Kota Parepare telah berhasil dilaksanakan dengan hasil yang signifikan dan terukur. Tiga simpulan utama dapat ditarik dari program ini. Pertama, program berhasil meningkatkan pengetahuan peserta tentang layanan By.U secara substansial, dengan rata-rata peningkatan skor dari 37,8 menjadi 83,3 (peningkatan 120,4%) berdasarkan perbandingan pre-test dan post-test. Peningkatan tertinggi terjadi pada aspek keamanan digital, yang sebelumnya merupakan aspek paling tidak dipahami oleh peserta.

Kedua, pendekatan berbasis komunitas dengan melibatkan mahasiswa sebagai fasilitator terbukti efektif dalam menciptakan komunikasi yang personal dan responsif terhadap kebutuhan lokal. Indeks kepuasan peserta mencapai 4,25 dari skala 5,0, dengan dimensi manfaat yang dirasakan memperoleh skor tertinggi (4,5). Sebanyak 73,3% peserta berhasil menginstal dan menggunakan aplikasi By.U secara mandiri, dan 80,7% di antaranya melakukan aktivasi kartu dalam tujuh hari pasca-program.

Ketiga, program ini memberikan dampak yang melampaui target literasi layanan By.U semata. Sebanyak 67% peserta melaporkan peningkatan keterbukaan terhadap layanan digital lainnya, dan 58% telah berbagi pengetahuan kepada anggota keluarga mereka, menunjukkan efek multiplikasi yang positif bagi peningkatan literasi digital masyarakat Parepare secara lebih luas.

Saran

Berdasarkan hasil dan temuan program, beberapa saran diajukan:

- Perluasan program ke wilayah lain: Program serupa sebaiknya diperluas ke kecamatan-kecamatan dengan tingkat literasi digital lebih rendah di Sulawesi Selatan, dengan mempertimbangkan penyesuaian materi terhadap konteks dan kebutuhan lokal masing-masing wilayah.
- Pengembangan modul edukasi yang adaptif: Materi edukasi perlu dikembangkan dalam format yang lebih beragam, termasuk video tutorial offline dan panduan cetak, untuk mengakomodasi peserta dengan keterbatasan akses internet atau spesifikasi perangkat yang rendah.

- Penguatan evaluasi dampak jangka panjang: Perlu dilakukan survei tindak lanjut (*follow-up survey*) tiga hingga enam bulan setelah program untuk mengukur keberlanjutan penggunaan By.U dan perkembangan literasi digital peserta dalam jangka panjang.
- Kolaborasi lintas sektor yang lebih formal: Kemitraan antara Telkomsel, perguruan tinggi, dan pemerintah daerah (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Parepare) perlu diformalkan dalam bentuk nota kesepahaman (MoU) agar program dapat dilaksanakan secara berkelanjutan dan terstruktur.
- Pemanfaatan media sosial yang lebih terencana: Strategi konten media sosial sebaiknya dirancang sejak awal sebagai komponen terintegrasi program, dengan kalender konten, target jangkauan, dan indikator kinerja yang terukur.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] We Are Social & Hootsuite., 2023, Digital 2023: Indonesia, diakses dari <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia>
- [2] Gilster, P., 1997, Digital Literacy, Wiley Computer Publications, New York.
- [3] Kementerian Komunikasi dan Informatika RI., 2022, Indeks Literasi Digital Nasional 2022, Kominfo, Jakarta.
- [4] Telkomsel., 2023, By.U: Digital Prepaid Service, diakses dari <https://www.by.u.telkomsel.com>
- [5] BPS Kota Parepare., 2022, Kota Parepare Dalam Angka 2022, Badan Pusat Statistik Kota Parepare.
- [6] Warschauer, M., 2003, Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide, MIT Press, Cambridge.
- [7] van Dijk, J. A. G. M., 2006, Digital Divide Research, Achievements and Shortcomings, Poetics, vol. 34, no. 4–5, hal. 221–235. <https://doi.org/10.1016/j.poetic.2006.05.004>
- [8] Kurniawan, D., Rahayu, S., dan Pratama, A., 2021, Efektivitas Program Pelatihan Digital Literasi dalam Meningkatkan Adopsi Teknologi pada Masyarakat Pedesaan, Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, vol. 3, no. 4, hal. 211–222.
- [9] Ahmad, M. N., 2022, Peran Mahasiswa Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sawagumu Kota Sorong, AL-KHIDMAH Jurnal Pengabdian dan Pendampingan Masyarakat, vol. 2, no. 2, hal. 83–91.
- [10] Intan, R. O., 2018, Strategi Komunikasi PT Telekomunikasi Selular Regional Jawa Tengah & D.I. Yogyakarta untuk Menjangkau Pasar Anak Muda, Jurnal Ilmu Komunikasi, vol. 6, no. 2, hal. 89–102.
- [11] Kennedy, J., 2016, Marketing Communication: Taktik dan Strategi, Buana Ilmu Populer, Jakarta.
- [12] Sprout Social., 2023, The Sprout Social Index 2023: Social Media Benchmarks, diakses dari <https://sproutsocial.com/insights/social-media-benchmarks/>