

PROSES PENGGUNAAN *TELEMARKETING* ATAU *OUTBOUND CALL* DALAM MENINGKATKAN PENGGUNA INDIHOME

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh :

TRI KURNIAWATI

202511007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI**

2023

LEMBAR PENGESAHAN
PROSES PENGGUNAAN *TELEMARKETING* ATAU *OUTBOUND CALL* DALAM
MENINGKATKAN PENGGUNA INDIHOME

Oleh :

Tri Kurniawati

202511007

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 1 Agustus 2023

Ketua Penguji



(Fitriasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M.)

NIDN : 0406058904

Anggota Penguji



(Drs. Tigor Hutapea, ME.)

NIDN : 0327096203

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)

NIDN : 0325107402

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Laporan Magang ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Laporan Magang ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 1 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan



Tri Kurniawati

LEMBAR PERSETUJUAN MAGANG

Nama : Tri Kurniawati
NIM : 202511007
Jurusan : Manajemen
Bidang Studi : S1 Manajemen
Judul Laporan Magang : Proses penggunaan *telemarketing* atau *outbound call* dalam meningkatkan pengguna baru indihome

Laporan magang di atas disetujui sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada Jurusan S1 Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti

Bekasi, 7 Juli 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen



(Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., Msi.)

NIDN: 0325107402

Dosen Pembimbing



(Drs. Tigor Hutapea, ME.)

NIDN: 0327096203

ABSTRAK

Proses penggunaan *telemarketing* atau *outbound call* dalam meningkatkan pengguna baru indihome memiliki peran penting untuk efektifitas dalam meningkatkan jumlah pelanggan indihome. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses penggunaan telemarketing atau *outbound call* dalam meningkatkan pengguna baru indihome. Metode yang digunakan dalam laporan ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna telemarketing di PT. Telkom secara efektif mampu meningkatkan jumlah pengguna Indihome. Namun, terdapat kendala dalam penerapan strategi ini, seperti penolakan dari pelanggan dan ketidaknyamanan dari pelanggan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengoptimalan dan evaluasi terus menerus untuk memastikan efisiensi dan efektivitas dari strategi telemarketing dalam meningkatkan pengguna Indihome di PT. Telkom.

Kata kunci :*Penggunaan Telemarketing, Outbound Call, pelanggan*

ABSTRACT

The process of using telemarketing or outbound calls in increasing new indihome users has an important role for effectiveness in increasing the number of indihome customers. This writing aims to find out how the process of using telemarketing or outbound calls in increasing new indihome users. The methods used in this report are observation, interviews and documentation. The results showed that telemarketing users at PT. Telkom is effectively able to increase the number of Indihome users. However, there are obstacles in implementing this strategy, such as rejection from customers and inconvenience from customers. Therefore, it is necessary to carry out continuous optimization and evaluation to ensure the efficiency and effectiveness of telemarketing strategies in increasing Indihome users at PT. Telkom.

Keywords : Telemarketing Use, Outbound Call, Customer

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadirat Allah subhanahu Wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa. Berkat limpahan nikmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang dengan judul **“Proses Penggunaan *Telemarketing* Atau *Outbound Call* Dalam Meningkatkan Pengguna Baru Indihome”** dengan baik.

Penyusunan laporan ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah di STIE Tri Bhakti. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari kesempurnaan karena segala keterbatasan yang ada. Selama proses magang yang dilakukan dalam waktu 3 bulan di *Digital Servis and Wifi* serta proses penyusunan laporan ini tentu tak lepas dari arahan, serta bimbingan dari berbagai pihak pada saat pengumpulan materi dan hasil kerja penulis laporan magang ini dapat selesai tepat waktu dengan baik. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Tigor Hutapea, ME, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta saran sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
2. Fitriasyah Nurmulya, S.Hum., M.S.M. selaku dosen penguji yang telah memberikan saran serta arahan sehingga laporan ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. Eddy Setyanto, Ssos., Msi selaku Kepala Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti yang telah membantu penulis untuk bisa mengajukan surat permohonan Praktik Kerja Lapangan di PT Telkom Kranji
4. Orang tua penulis yang telah memberikan bantuan dan dukungan berupa moral maupun materi.
5. Bapak Seno Hury Prabowo selaku Manager PT. Telkom Kranji
6. Sahabat perjuangan penulis, yakni Aulia, Fadila, Depita, Nova, yang telah saling membantu dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan sehingga proses penyusunan laporan ini terasa mudah.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis atas kebaikan yang telah diberikan dalam penyusunan laporan magang ini.

Demikian laporan magang ini disusun dan diselesaikan. Semoga laporan ini dapat bermanfaat, baik untuk perluasan wawasan, referensi, maupun gambaran yang lebih nyata bagi para pembacanya. Atas dukungan, perhatian dan partisipasi dari seluruh pihak, penulis ucapkan terima kasih.

Bekasi, 1 Agustus 2023

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tri Kuniawati', written over a light gray rectangular background.

Tri Kuniawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN MAGANG	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang	3
1.4 Manfaat Magang	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Pengertian Manajemen	4
1.5.2 Pemasaran.....	5
1.5.3 Marketing Mix (Bauran Pemasaran)	5
1.5.4 Promotion Mix	6
1.5.5 Segmentasi.....	8
1.5.6 Telemarketing	9
1.5.7 Digital Marketing	9
1.6 Metode PKL/Magang	11
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Perusahaan	12
2.2 Visi dan Misi PT. Telkom Indonesia Tbk.....	13
2.3 Struktur Organisasi	14
2.4 Tugas dan Tanggung Jawab	15
2.5 Kegiatan Organisasi	17

2.5.1 Produk Digital Digital Service and Wifi	17
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	20
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	20
3.2 Jadwal Magang	20
3.3 Kegiatan Magang	21
3.4 Pembahasan	22
3.4.1 Elemen dalam marketing mix dengan divisi penjualan digital service dan wifi yang dilakukan oleh PT. Telkom di area Kranji, sebagai berikut:	23
3.5 Proses Outbound Call	24
BAB IV PENUTUP	28
4.1 Simpulan	28
4.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30
LAMPIRAN	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT Telekomunikasi Indonesia	12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Divisi Digital Service & Wifi Telkom	14
Gambar 2. 3 Indihome Study.....	17
Gambar 2. 4 Indihome Music	18
Gambar 2. 5 Cloud Storage	18
Gambar 2. 6 Wifi Extender.....	19
Gambar 3. 1 Menginput data	21
Gambar 3. 2 Outbound Call.....	21
Gambar 3. 3 Flowchart Outbound Call	22
Gambar 3. 4 Meminta token	24
Gambar 3. 5 Log in Global Protect.....	25
Gambar 3. 6 Data Dapros (OBC)	25
Gambar 3. 7 Tampilan halaman PCF.....	26
Gambar 3. 8 kegiatan Outbound Call	26
Gambar 3. 9 Input data penerima kenaikan mbps	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Magang	20
--------------------------------	----