

**PENERAPAN PENJUALAN PRODUK DIGITAL DENGAN  
TELEMARKETING PADA PT TELKOM WITEL BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



**DISUSUN OLEH:**

**AISYA NIMAS AURILA**

**NIM: 202513009**

**PROGRAM STUDI D.3 MANAJEMEN PEMASARAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

**BEKASI**

**TAHUN 2023**



## LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Nama : Aisyah Nimas Aurila  
NIM : 202513009  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : D.3 Manajemen Pemasaran  
Judul LPKL : Penerapan Penjualan Produk Digital Dengan  
*Telemarketing* Pada PT Telkom Witel Bekasi

Laporan Praktik Kerja Lapangan tersebut di atas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Pemasaran Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

  
Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si

Dosen Pembimbing

  
Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM

**LEMBARAN PENGESAHAN**  
**PENERAPAN PENJUALAN PRODUK DIGITAL DENGAN**  
**TELEMARKETING PADA PT TELKOM WITEL BEKASI**

Oleh

Aisyah Nimas Aurila

NIM: 202513009

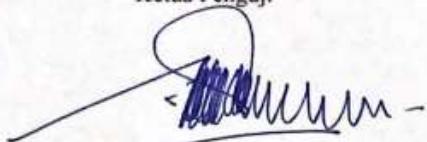
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 28 Agustus 2023

Ketua Penguji



Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom.

Anggota Penguji

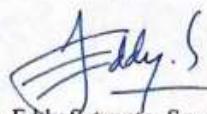


Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM

NIDN: 0303045901

NIDN: 0411118204

Ketua Program Studi



Dr. Eddy Setyanto, S.Sos., M.Si.

NIDN: 0325107402

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**  
**PROGRAM STUDI D.3 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan pengujii.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas 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, 28 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan



Aisyah Nimas Aurila  
NIM: 202512009

## **ABSTRAK**

Pada era sekarang, teknologi komunikasi dan informasi berkembang pesat, Internet merupakan salah satu bentuk teknologi yang menyimpan banyak informasi dan memudahkan penggunanya untuk berinteraksi. PT Telkom Witel Bekasi merupakan anak perusahaan PT Telkom Indonesia. Kegiatan kerja praktik lapangan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan penjualan dengan *telemarketing* yang digunakan di PT Telkom Witel Bekasi. Dari pengamatan selama melakukan praktik kerja lapangan di PT Telkom dapat dipelajari bagaimana proses penjualan dengan *telemarketing*. Penjualan dilakukan dengan *outbound call*, dan penulis menilai kurang optimal karena beberapa faktor seperti kurangnya pemahaman yang diberikan serta fasilitas yang terbatas, sehingga kegiatan proses penjualan yang dilakukan penulis kurang efektif dan efisien.

**Kata Kunci :** Penjualan, *Telemarketing*, *Outbound Call*

## **ABSTRACT**

*In the current era, communication and information technology is growing rapidly, the Internet is one form of technology that stores a lot of information and makes it easier for users to interact. PT Telkom Witel Bekasi is a subsidiary of PT Telkom Indonesia. This field practical work activity aims to find out how the implementation of sales with telemarketing used at PT Telkom Witel Bekasi. From observations during fieldwork practices at PT Telkom, it can be learned how the sales process with telemarketing. Sales are carried out with outbound calls, and the author considers it less optimal due to several factors such as lack of understanding provided and limited facilities, so that the sales process activities carried out by the author are less effective and efficient.*

***Keywords : Sales, Telemarketing, Outbound Call***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul “Penerapan Penjualan Produk Digital dengan *Telemarketing* pada PT Telkom Witel Bekasi”. Yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan D-III Manajemen Pemasaran pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, serta doa. Laporan Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
2. Bapak. Drs Widayatmoko,M.M.,M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Bapak Drs. Joko Sangaji,M.Si. selaku Wakil Ketua I.
4. Ibu Keri Boru Hotang, SE.,M.Ak. selaku Wakil Ketua II.
5. Bapak Dr. Eddy Setyanto, S.Sos.,M.Si selaku Kaprodi Manajemen.
6. Bapak Irvan F.C.Oentoeng, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen dan Akuntansi serta sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman selama penulis menjalankan studi.
8. Bapak Seno Hury Prabowo, selaku Manager unit *Digital Service and Wi-Fi* PT Telkom Bekasi.
9. Seluruh *staff* divisi *Digital Service and Wi-Fi* yang telah memberi kesempatan serta bimbingan kepada penulis saat melaksanakan magang.
10. Ayah dan Mamah, yang selalu memberikan dukungan, doa, serta nasihat kepada penulis.
11. Chinthia Putri, Malihka, Aura, Nabila, Fadiyah, Lailatil, Alfina, Dhean, yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Seluruh teman-teman angkatan 2020, yang telah membuat warna dalam pertemuan selama masa perkuliahan ini.

13. Pemilik NIM 212611037, yang telah membantu serta memberikan dukungan kepada penulis selama proses penyusunan laporan praktik kerja lapangan berlangsung.
14. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis secara terbuka menerima kritik dan saran yang membangun, dan penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Bekasi, 28 Agustus 2023

Penulis



Aisyah Nimas Aurila

NIM: 202513009

## **DAFTAR ISI**

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN .....	i
LEMBARAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LPKL .....	iii
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	4
1.5 Teori Relevan .....	5
1.5.1 Pengertian Manajemen .....	5
1.5.2 Pengertian Strategi Pemasaran .....	5
1.5.3 Pengertian Direct Marketing .....	5
1.5.4 Pengertian Telemarketing.....	6
1.6 Metode Praktik Kerja Lapangan .....	6

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....	8
2.1 Sejarah Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi .....	10
2.1.2 Misi.....	10
2.1.3 Tujuan.....	10
2.1.4 Logo Perusahaan .....	10
2.2 Struktur Organisasi.....	11
2.2.1 Deskripsi Tugas dan Tanggung Jawab .....	12
BAB III URAIAN DEKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN .....	14
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang .....	14
3.2 Uraian Deskripsi Tugas .....	14
3.2.1 Kegiatan Rutin.....	15
3.2.2 Kegiatan tidak rutin .....	19
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah .....	21
3.3.1 Pembahasan .....	21
3.3.2 Temuan Masalah.....	25
BAB IV PENUTUP.....	28
4.1 Simpulan.....	28
4.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	30
Lampiran 1.....	31

Lampiran 2.....	32
Lampiran 3.....	33
Lampiran 4.....	36
Lampiran 5.....	37
Lampiran 6.....	38

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Waktu Kegiatan .....	14
Tabel 3.2 Data Penjualan Produk Digital .....	23
Tabel 3.3 Jumlah Data Pelanggan .....	23

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo Perusahaan.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Divisi Digital Service and Wi-Fi.....	11
Gambar 3.1 Menghubungkan Dashboard.....	15
Gambar 3.2 Dashboard PCF.....	16
Gambar 3.3 Dashboard e-Carent .....	16
Gambar 3.4 Dashboard E-Payment .....	17
Gambar 3.5 Daftar Pelanggan .....	18
Gambar 3.6 Pelaksanaan Outbound Call.....	18
Gambar 3.7 Voucher.....	20
Gambar 3.8 Aktivasi Voucher .....	20
Gambar 3.9 Proses Outbound Call .....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

SURAT PERMOHONAN IZIN MAGANG .....	31
SURAT PENGANTAR MAGANG .....	32
DAFTAR KEGIATAN HARIAN .....	33
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	36
LAPORAN PENILAIAN PELAKSANA PROGRAM PRAKTIK KERJA	
LAPANGAN .....	37
DOKUMENTASI KEGIATAN .....	38