

**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 : Aisya 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 mahasiswi 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

Aisya 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.

NIDN: 0303045901

Anggota Penguji



Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM

NIDN: 0411118204

Ketua Program Studi



Dr. Eddy Setyanto, Ssos., Msi.

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 penguji.
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




Aisya Nimas Aurila
NIM: 202513009

ABSTRAK

Pada era sekarang, teknologi komunikasi dan informasi berkembang pesat, Internet merupakan salah satu bentuk teknologi yang menyimpan banyak informasi dan memudahkan penggunaannya 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 pertemanan 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



Aisya 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