

**PERAN *TELEMARKETING* DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PT. UDARA MAYA SOLUSINDO
DI MASA PANDEMI COVID-19**

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Novianita Puspa Dewi

NIM : 33118010034

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

**PERAN *TELEMARKETING* DALAM MENINGKATKAN
PENJUALAN PT. UDARA MAYA SOLUSINDO
DI MASA PANDEMI COVID-19**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Novianita Puspa Dewi
NIM : 33118010034

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN *TELEMARKETING* DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN
PT. UDARA MAYA SOLUSINDO DI MASA PANDEMI COVID-19

Oleh :

Novianita Puspa Dewi

NIM : 33118010034

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal :

13 Agustus 2021

Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dosen Pembimbing (.....)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Novianita Puspa Dewi
NIM : 33118010034
Program Studi : D3 Manajemen
Judul Tugas Akhir : Peran Telemarketing Dalam Meningkatkan Penjualan PT. Udara Maya Solusindo Di Masa Pandemi Covid-19
Tanggal Sidang : 3 September 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.



Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT

UNIVERSITAS LPTA 09210382
MERCU BUANA



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novianita Puspa Dewi

NIM : 33118010034

Progran Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 22 Juni 2021
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Novianita Puspa Dewi

NIM : 33118010034

RINGKASAN

Adanya pandemi Covid-19 yang terjadi diseluruh dunia termasuk Indonesia sangat berdampak terutama pada segi perekonomian, sehingga perusahaan-perusahaan baik yang besar maupun perusahaan kecil harus segera beradaptasi, mencari cara, dan menggunakan strategi lain untuk mempromosikan produknya agar penjualan mereka tidak menurun. Salah satu strategi promosi yang digunakan PT. Udara Maya Solusindo sebagai perusahaan konsultan IT adalah teknik *direct marketing* melalui *Telemarketing*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran *Telemarketing* dalam memasarkan suatu produk untuk meningkatkan penjualan di PT. Udara Maya Solusindo. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi dan wawancara, maka desain penelitiannya adalah deskriptif kualitatif. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran *Telemarketing* di PT. Udara Maya Solusindo dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dapat membantu meningkatkan penjualan pada perusahaan serta menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan.

Kata kunci : Promosi, Bauran Promosi, *Direct Marketing*, *Telemarketing*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah swt atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul "*Peran Telemarketing Dalam Meningkatkan Penjualan PT. Udara Maya Solusindo Di Masa Pandemi Covid-19*". Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn., M.MT., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

5. Ibu Mirna Biere, Ibu Anna Anggraini, Ibu Pating Fakhkana H. Z (Rara), Ibu Nadia A. R PT. Udara Maya Solusindo yang telah memberikan izin dan bersedia menjadi narasumber untuk penulis melakukan observasi dan wawancara dalam penelitian tugas akhir ini.
6. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
7. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
8. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu, Mas Bayu, Kakak Devi yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyusun tugas akhir ini.
9. Mieke Ariestaningrum sahabat sedari kecil sampai sekarang, yang selalu ada disaat suka maupun duka, yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Maulidya, Sarah, Nahla, Bella, Noni, Maalikhah, Bryan, Azka, Alfiyan, serta teman-teman D3 Manajemen dan MICE yang tidak dapat saya sebutkan satu-satu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
11. Teman-teman DPM FEB Universitas Mercu Buana Periode 2019/2020, serta pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.



Jakarta, 22 Juni 2021

UNIVERSITAS Novianita Puspa Dewi
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Observasi.....	5
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir	5
E. Metode Penelitian.....	5
1. Desain Penelitian.....	6
2. Metode Pengumpulan Data.....	6
3. Metode Analisis Data	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Landasan Teori.....	7
1. Pemasaran	7
2. Promosi	10
3. Pemasaran Langsung (<i>Direct Marketing</i>)	13
4. <i>Telemarketing</i>	15
B. Penelitian Terdahulu.....	18
C. Kerangka Berpikir Penelitian	22
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	23
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	23
1. Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan	23
2. Struktur Organisasi	27

3. Produk PT. Udara Maya Solusindo	29
B. Pembahasan	32
1 Pelaksanaan Penelitian di PT. Udara Maya Solusindo.....	32
2 Pelaksanaan Pemasaran Langsung (<i>Direct Marketing</i>) di Masa Pandemi Covid-19.....	32
3 <i>Telemarketing</i> PT. Udara Maya Solusindo.....	34.
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	40
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.	45



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo PT. Udara Maya Solusindo	23
3.2	Website PT. Udara Maya Solusindo (1)	24
3.3	Website PT. Udara Maya Solusindo (2)	24
3.4	Website SelaMaya.com (1).....	25
3.5	Website SelaMaya.com (2).....	25
3.6	Website SelaMaya.com (3).....	26
3.7	Website SelaMaya.com (4)	26
3.8	Struktur Organisasi PT. Udara Maya Solusindo.....	27
3.9	Vericom Micro Data Center	29
3.10	<i>Rack Server</i>	30
3.11	Contoh Desain Ruang Data Center	31
3.12	Ruangan Data Center	31

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Izin Penelitian dari Kampus.....	45
2	Foto Kegiatan <i>Telemarketing</i>	46
3	Foto Bersama Narasumber	47
4	Transkrip Wawancara	48

