

PERAN *TELEMARKETING* DAN PROSEDUR  
ADMINISTRASI PADA AME ART & EDUCATION

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG



Nama : Nuril Febriani

NIM : 33120010007

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023

PERAN *TELEMARKETING* DAN PROSEDUR  
ADMINISTRASI PADA AME ART & EDUCATION

Laporan Tugas Akhir Magang Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis  
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA  
Nama : Nuril Febriani  
NIM : 33120010007

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023

LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG

PERAN *TELEMARKETING* DAN PROSEDUR  
ADMINISTRASI PADA AME ART & EDUCATION

Oleh:

Nuril Febriani

NIM: 33120010007

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir Magang

Pada Tanggal:

16 Agustus 2023

1. Vidya Ayu Diporini, SE., MM

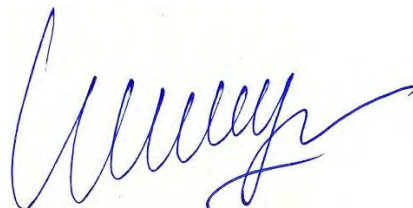


UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



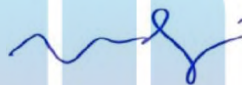
Dr. Catur Widyawati, SE., MM.

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Nuril Febriani  
NIM : 33120010007  
Program Studi : D3 Manajemen  
Judul Tugas Akhir : Peran *Telemarketing* Dan Prosedur Administrasi Pada AME Art & Education  
Tanggal Sidang : 28 Agustus 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Vidya Ayu Diporini, S.E., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dr. Catur Widayati, SE., MM

LPTA 08232756



Please Scan QRCode to Verify

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nuril Febriani

NIM : 33120010007

Program Studi : D3 Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 28 Agustus 2023



Nuril Febriani

NIM 33120010007

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan tepat waktu. Laporan tugas akhir ini merupakan hasil pertanggungjawaban yang disusun berdasarkan pekerjaan dan pencapaian selama melaksanakan kegiatan Magang di AME Art & Education Divisi Administrasi dan *Telemarketing*. Laporan tugas akhir ini berjudul “Peran *Telemarketing* dan Prosedur Administrasi Pada AME Art & Education”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk disusun untuk memperoleh gelara Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan 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 kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Catur Widayati., SE., MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, sekaligus Ketua Penguji penulis pada sidang tanggal 28 Agustus 2023.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE., MM selaku Dosen Pengampu mata kuliah Magang, Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Dosen Penguji I yang telah

membimbing penulis dalam menyusun laporan tugas akhir, yang telah menyempatkan waktu, ilmu serta nasehat yang bermanfaat untuk penulis, dan menyidang penulis pada 28 Agustus 2023.

5. Dr. Zairil, MM selaku Dosen Penguji II yang telah menguji penulis pada sidang tanggal 28 Agustus 2023.
6. Ibu Cut Edwina Safia Oebit, SE., MM selaku Dosen Pengampu mata kuliah Tugas Akhir yang telah memberi ilmu dan nasehat dalam membimbing penulis.
7. Ibu Sari Kayawati selaku Direktur *Marketing* AME Art & Education, yang telah mengizinkan penulis magang dan memberikan ilmu selama kegiatan magang berlangsung.
8. Pak Andre Petrus selaku Direktur Akademik AME Art & Education, yang telah mengajarkan berbagai hal dalam kegiatan magang yang penulis lakukan.
9. Para dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
10. Bapak dan Ibu bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran untuk bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
11. Kepada teman-teman D3 Manajemen Universitas Mercu Buana angkatan 2020.
12. Kepada seluruh anggota DPM FEB UMB periode 2021/2022.
13. Kepada seluruh anggota HIMA D3 Manajemen periode 2021/2022.
14. Keluarga tercinta, ayah, ibu, Bian yang selalu memberikan dukungan serta doa agar penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat pada waktunya.

15. Kepada diri sendiri terimakasih banyak sudah bertahan sejauh ini dan bisa menyelesaikan semua tepat pada waktunya.
16. Kepada tunangan penulis yang selalu memberikan semangat, meluangkan waktu untuk mendengarkan segala keluh kesah penulis semasa menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
17. Kepada para member EXO (Xiumin, Suho, Lay, Baekhyun, Chen, Chanyeol, D.O., Kai, Sehun) yang telah memberikan semangat dan menemani penulis semasa penulis menyelesaikan tugas akhir ini lewat lagu-lagu mereka.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan dari segala aspek. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki laporan tugas akhir ini menjadi lebih baik. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi para pembaca dan juga penulis.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Agustus 2023

Nuril Febriani



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR MAGANG .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Laporan Tugas Akhir.....	4
D. Manfaat Laporan Tugas Akhir.....	4
E. Metode Penelitian .....	5
1. Desain Penelitian .....	5
2. Metode Pengumpulan Data .....	5
3. Metode Analisis Data .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI.....</b>	<b>6</b>
A. Landasan Teori .....	6
1. Manajemen Pemasaran .....	6
2. Pemasaran Langsung .....	9
3. <i>Telemarketing</i> .....	10
4. Administrasi.....	12
5. Prosedur .....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	14
C. Kerangka Berpikir Penelitian.....	17

<b>BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	18
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	18
1. Profil AME Art & Education .....	18
2. Visi & Misi Perusahaan.....	20
3. Sejarah Perusahaan.....	20
4. Lokasi Perusahaan.....	21
5. Produk AME Art & Education.....	22
a. <i>AME School Activities</i> .....	22
1. <i>AME Extracurricular</i> .....	22
2. <i>AME School Workshops</i> .....	23
3. <i>School Holiday Classes</i> .....	24
b. <i>AME Workshops</i> .....	24
1. <i>AME Workshops Groups</i> .....	24
2. <i>AME Holiday Programs</i> .....	25
3. <i>AME Free Online Class</i> .....	26
c. <i>AME Courses Class</i> .....	26
d. <i>AME Private Lesson</i> .....	26
e. <i>AME Shop &amp; AME Books</i> .....	27
B. Pembahasan .....	28
1. Pelaksanaan Magang Pada AME Art & Education.....	28
2. Peran <i>Telemarketing</i> dan Prosedur Administrasi pada AME Art & Education.....	29
<b>BAB IV. SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	36
A. Simpulan.....	36
B. Saran .....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	38
<b>LAMPIRAN</b> .....	39

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
3.1.	Hari & Jam Kerja AME Art & Education	29



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Logo AME Art & Education	18
2.2.	Maskot AME Art & Education	19
2.3.	Lokasi Perusahaan	21
2.4.	Kegiatan <i>Extracurricular</i> Secara <i>Online</i>	22
2.5.	Kegiatan <i>Extracurricular</i> Secara <i>Offline</i>	23
2.6.	Kegiatan <i>Workshop Offline</i>	23
2.7.	Brosur Kegiatan <i>Workshops Groups</i>	25
2.8.	Brosur Kegiatan <i>Holiday Programs</i>	25
2.9.	Brosur Kegiatan <i>Free Online Class</i>	26
2.10.	Brosur <i>AME Shop</i>	27
2.11.	Produk Buku AME Art & Education	27
2.12.	SOP Telepon AME Art & Education	31
2.13.	<i>Sketchbook</i> & Form Tanda Terima	33
2.14.	Form Permintaan <i>Stock</i> Barang Masuk & Keluar	33
2.15.	Paket & Form Pengiriman Serta Form Tanda Terima	34

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Pengantar Magang Universitas Mercu Buana	39
2	Kontrak Magang dengan AME Art & Education	40
3	Saat Sedang Menyiapkan Produk AME KIT	41
4	Saat Sedang Merapihkan Invoice	42
5	Form Tanda Terima AME Art & Education	43
6	Form Pengiriman AME Art & Education	44
7	Form Laporan <i>Meeting</i> AME Art & Education	45
8	Form Permintaan <i>Stock</i> Barang Masuk dan Keluar	46
9	Absensi Kegiatan Magang Bulan Januari	47
10	Absensi Kegiatan Magang Bulan Februari	50
11	Absensi Kegiatan Magang Bulan Maret	53
12	Form Penilaian Magang Mahasiswa D3 Manajemen	57
13	Sertifikat Magang Penulis	58