

ABSTRAK

Penelitian ini membahas unit terkecil yang terdapat dalam komunikasi bahasa yaitu Tindak Tutur. Tujuan penelitian ini adalah untuk menelaah bagaimana tindak tutur komunikasi yang ada dalam aktivitas *outbound call* program *IndiHome Triple Play*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan analisis percakapan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Lokusi ditemukan pada seluruh tuturan *Agent*. Ilokusi ditemukan sebagai ‘Arti’ dari apa yang disampaikan *Agent*. *Agent* menstimuli sebuah makna dari apa yang ia sampaikan kepada lawan bicaranya. Dan pelanggan dapat memaknai ketika lokusi sudah disampaikan. Perlokusi secara sempurna ditemukan karena ilokusi nya sudah sampai pada pelanggan, makna dari apa yang kita sampaikan sudah dirasa oleh pelanggan dan secara langsung melihat efek dari apa yang kita sampaikan kepada pelanggan.

Kata Kunci: tindak tutur komunikasi, *outbound call*, *successfull telemarketing*.