

**PENGGUNAAN *TELEMARKETING* DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH PELANGGAN INDIHOME
(Studi Kasus Pelanggan Terkendala Jaringan PT. Telkom Indonesia
Witel Riau Daratan Tahun 2021)**

ABSTRAK

Persaingan sengit dalam pemasaran produk barang dan jasa memicu perusahaan untuk lebih tanggap terhadap perubahan pasar dan memilih strategi yang tepat. Seperti pada persaingan bisnis yang terjadi pada industri internet sekarang dapat dibilang cukup ketat. Tak terkecuali PT. Telkom Indonesia dengan salah satu produk andalannya yaitu IndiHome. Penelitian dilakukan di PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan dan salah satu strategi pemasaran yang digunakan untuk memasarkan produk IndiHome adalah *telemarketing*. Jenis *telemarketing* yang digunakan adalah *telemarketing outbound* atau telepon keluar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan *telemarketing* dalam meningkatkan jumlah pelanggan IndiHome (studi kasus pelanggan terkendala jaringan PT. Telkom Indonesia Witel Riau Daratan tahun 2021). Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif, dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Penelitian ini menunjukkan bahwa tahapan sistem promosi melalui *telemarketing* dapat memperbaharui minat pelanggan karena pelanggan sudah difilter terlebih dahulu, meningkatkan jumlah pelanggan terkendala jaringan atas solusi memudahkan menawarkan kembali produk tanpa harus terjun langsung kelapangan, dan merupakan strategi pemasaran yang cukup murah untuk digunakan.

Kata kunci: Promosi, strategi pemasaran, *telemarketing*.