

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS STRATEGI TELEMARKETING DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG
DI HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Di susun oleh :

SALMA FITRI BAIHAQI

NIM : 19070047

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2023**

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS STRATEGI TELEMARKETING DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH PENGUNJUNG
DI HOTEL VERTU HARMONI JAKARTA**

Diajukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana Terapan Pariwisata



Di susun oleh :

SALMA FITRI BAIHAQI

NIM : 19070047

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF
JAKARTA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Strategi Telemarketing dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Hotel Vertu Harmoni Jakarta
Penulis : Salma Fitri Baihaqi
NIM : 19070047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

Tugas Akhir ini telah dipertanggung jawabkan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif pada hari Rabu, 12 Juli 2023.

Disahkan oleh:

Ketua Penguji,



Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., MM
NIP. 198605092019032011

Anggota 1



Rr. Christiana Mayang Anggraeni Stj, S.Pd.,
M.Pd.

NIP 199408082022032020

Anggota 2


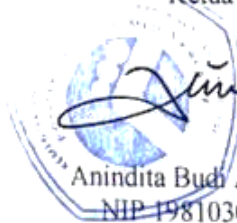


Dimas Bayu Pinandoyo, S.Si., M.Sc.

NIP 198402032019031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Anindita Budi Astuti, S.E., M.M
NIP 198103052008122001

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Strategi Telemarketing dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Hotel Vertu Harmoni Jakarta
Penulis : Salma Fitri Baihaqi
NIM : 19070047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata

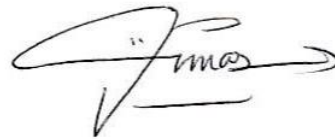
Tugas Akhir ini telah diperiksa dan disetujui untuk disidangkan.
Ditandatangani di ~~Jakarta~~, ..3..Juli..2023..

Pembimbing 1



Liza Amalia Putri, S.S., M.A
NIP. 198406262019032013

Pembimbing 2



Dimas Bayu Pinandyo, S.S., M.Sc.
NIP. 198402032019031005

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan



Swastono Putro Prasetyo, S.Par., M.Par.
NIP. 198804112020121008

**PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR
DAN BEBAS PLAGIARISME**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Fitri Baihaqi
NIM : 19070047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:
Efektivitas Strategi Telemarketing dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di
Hotel Vertu Harmoni Jakarta
**adalah original, belum pernah dibuat oleh pihak lain, dan bebas dari
plagiarisme.**

Bilamana pada kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini,
saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-
benarnya.

Jakarta, 5 Juli 2023

Yang menyatakan,



Salma Fitri Baihaqi

NIM: 19070047

PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai civitas academica Politeknik Negeri Media Kreatif, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Fitri Baihaqi
NIM : 19070047
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Tahun Akademik : 2019

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Media Kreatif **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Efektivitas Strategi Telemarketing dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Hotel Vertu Harmoni Jakarta.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri Media Kreatif berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Jakarta, 5 Juli 2023

Yang menyatakan,



Salma Fitri Baihaqi

NIM: 19070047

ABSTRACT

The amount of competition in the industry certainly requires the marketing strategy needed to attract consumers. One of the online marketing strategies used by Vertu Harmoni Hotel Jakarta is the marketing method through telemarketing. Telemarketing strategies are currently not used by companies, but based on data found at Vertu Harmoni Hotel Jakarta, telemarketing strategies can be said to be effective because they help increase sales. The purpose of this study was to determine the mechanism and effectiveness of telemarketing strategies in increasing the number of visitors at Vertu Harmoni Hotel Jakarta. The research method used in this study is a mixed method (sequential exploratory. Data collection through observation, interviews and documentation, using reduction data analysis, data presentation and conclusions, as well as for quantitative using simple linear regression data analysis. The results of this study by using the mechanism of calling visitors one by one, creating good communication, influencing visitors to want to buy repeat purchases and spreading whatsapp blast, this strategy is considered effective because it is proven by increasing product awareness in visitors to Vertu Harmoni Hotel Jakarta, increasing visitor satisfaction with its services, increasing the image of a good hotel, and the increasing market share of Hotel Vertu Harmoni Jakarta.

Keywords : *Effectiveness, Telemarketing Strategy*

ABSTRAK

Banyaknya persaingan pada industri tentunya membutuhkan strategi pemasaran yang dibutuhkan untuk menarik minat konsumen. Salah satu strategi pemasaran *online* yang di pakai oleh Hotel Vertu Harmoni Jakarta yaitu metode pemasaran melalui telemarketing. Strategi telemarketing pada saat ini sudah banyak tidak digunakan oleh perusahaan, tetapi berdasarkan data yang ditemukan di Hotel Vertu Harmoni Jakarta, strategi telemarketing dapat dikatakan efektif karena membantu peningkatan penjualan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui mekanisme dan keefektifan strategi telemarketing dalam meningkatkan jumlah pengunjung di Hotel Vertu Harmoni Jakarta. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode campuran atau *mixed method* (eksploratoris sekuensial). Pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan analisis data reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan, serta untuk kuantitatif menggunakan analisis data regresi linier sederhana. Hasil penelitian ini dengan menggunakan mekanisme menelepon pengunjung satu per satu, menciptakan komunikasi yang baik, mempengaruhi pengunjung agar mau membelikan pembelian ulang dan menyebarkan *whatsapp blast*, maka startegi ini dinilai sudah efektif karena dibuktikan dengan adanya peningkatan kesadaran produk pada pengunjung Hotel Vertu Harmoni Jakarta, meningkatkan kepuasan pengunjung pada pelayanannya, meningkatnya citra hotel yang baik, dan meningkatnya pangsa pasar Hotel Vertu Harmoni Jakarta.

Kata kunci : *Efektivitas, Strategi Telemarketing.*

PRAKATA

Syukur Alhamdulillah hanya kepada Allah SWT, setelah melalui perjuangan untuk melawan masa-masa jenuh dan pergantian topik berkali-kali, akhirnya rampung sudah pengerjaan laporan tugas akhir ini. Tujuan penulisan tugas akhir adalah memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa untuk dapat menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Media Kreatif.

Dalam laporan tugas akhir ini, peneliti berperan sebagai peneliti dalam pembuatan Laporan tugas akhir yang berjudul Efektivitas Strategi Telemarketing Dalam Meningkatkan Jumlah Pengunjung di Hotel Vertu Harmoni Jakarta. Peneliti menyusun laporan ini tidak akan selesai dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari orang-orang yang berada di sekitar peneliti. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terimakasih banyak kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, kesabaran, dan kesehatan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini
2. Ibu Yani Hayani, S.Kom, Ayahanda H. Muhamad Baihaqi, S.E, serta kakak dan adik tercinta Hilmi Hasanah Baihaqi, S.Pd., dan Shella Ramadhina Baihaqi yang tidak pernah putus mendoakan dan mendukung peneliti dalam tiap proses meraih mimpi, salah satunya yaitu menyelesaikan pendidikan D4.
3. Dr. Tipri Rose Kartika, S.E, M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Media Kreatif
4. Dr. Benget Simamora, M.M., selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
5. Anindita Budi Astuti, SE., M.M., selaku Ketua Jurusan Pariwisata
6. Maria Ulfah Catur Afriasih, S.Pd., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata
7. Swastono Putro Pirastyo, S.Par., M.Par., selaku Koordinator Program Studi Pengelolaan Perhotelan
8. Ibu Liza Amalia Putri, S.S., M.A., selaku Dosen Pembimbing I

9. Bapak Dimas Bayu Pinandyo, S.S., M.Sc., selaku Dosen Pembimbing II
10. Putri Sri Rahmawani, selaku Bagian Administrasi Program Studi Pengelolaan Perhotelan
11. Seluruh Dosen dan tenaga kependidikan Politeknik Negeri Media Kreatif yang telah memberikan ilmu kepada mahasiswa/i selama penulis menempuh Pendidikan disini.
12. HRD dan narasumber di Hotel Vertu Harmoni Jakarta yang telah memberikan izin dan membantu peneliti menyelesaikan penulisan tugas akhir skripsi ini.
13. Permana Ridho tersayang yang telah menemani dan memberikan dukungan penuh untuk peneliti selama penyusunan tugas akhir skripsi ini.
14. Sahabat Terbaik, Isnaini dan Sausan yang telah memberikan semangat dan doa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini, dan para sahabat di kampus, Narshet, Fauzan, Geonardo, Afifah, Dilma dan mahasiswa Program Studi Pengelolaan Perhotelan Angkatan 2019 atas dukungan dan pengalaman yang luar biasa selama perkuliahan.
15. Teman-teman seperjuangan dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi dari Program Studi Pengelolaan Perhotelan yang selalu berbagi ilmu serta pembelajaran dalam memaknai proses penyusunan tugas akhir skripsi hingga selesai.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir skripsi ini. Oleh karenanya, peneliti berharap akan kritik dan saran yang membangun untuk tugas akhir ini agar menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi khalayak umum.

Depok, 12 Juli 2023.

Peneliti,


Salma Fitri Baihaqi

NIM 19070047

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS TUGAS AKHIR DAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
ABSTRAK.....	vi
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis.....	7
BAB II.....	9
LANDASAN TEORI.....	9
A. Kajian Teori.....	9
1. Efektivitas.....	9
2. Pengertian Strategi.....	13
3. Pengertian Pemasaran.....	14
4. Telemarketing.....	18

B. Hasil Penelitian yang Relevan	24
C. Kerangka Berpikir.....	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	32
C. Jenis dan Sumber Data.....	32
1. Data Primer	33
2. Data Sekunder	33
D. Teknik Pengumpulan Data.....	34
1. Observasi.....	34
2. Wawancara.....	34
3. Dokumentasi.....	35
E. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV	39
HASIL KAJIAN DAN PEMBAHASAN	39
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
B. Hasil Kajian dan Pembahasan.....	40
1. Identitas Informan	40
2. Hasil Wawancara.....	41
C. Keterbatasan Penelitian.....	59
BAB V	60
PENUTUP	60
A. Simpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Strategi Telemarketing Hotel Vertu Harmoni.....	2
Gambar 2. Jenis Penipuan Digital yang diterima.....	4
Gambar 3. Pendapatan Melalui Strategi Telmarketing di Hotel Vertu Harmoni Jakarta Tahun 2022.....	5
Gambar 4. Kerangka Berpikir	28
Gambar 5. Kerangka Analisis dan Model Interaktif	37
Gambar 6. Ilustrasi Garis Regresi Linier.....	38
Gambar 7. Grafik Regresi Linier Sederhana Total akun panggilan keluar dan <i>Feedback</i> pengunjung.....	56
Gambar 7. Grafik Regresi Linier Sederhana Pendapatan dan Pengeluaran Telemarketing.....	57
Gambar 8. Pendapatan Telemarketing Tahun 2022	58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jumlah Akun <i>Database</i> telemarketing	21
Tabel 4.1 Identitas Informan Hotel Vertu Harmoni Jakarta	40
Tabel 4.2 Identitas pengunjung Hotel Vertu Harmoni Jakarta	41
Tabel 4.3 Tolak Ukur Efektivitas.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup.....	64
Lampiran 2. Salinan Lembar Pembimbingan TA	65
Lampiran 3. Dokumentasi Uji Proposal TA	67
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian & Surat Keterangan Penelitian.....	68
Lampiran 5. Transkrip Wawancara.....	70
Lampiran 6. Sertifikat Magang Industri.....	79
Lampiran 7. Dokumentasi Foto Kegiatan Wawancara	80