

ABSTRAK

PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk adalah Badan usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia. Witel Bandung menerapkan *telemarketing (outbound call)* untuk melakukan penawaran *upspeed* wifi IndiHome kepada pelanggan prospek, namun dalam pelaksanaannya jumlah pelanggan yang tidak tertarik melakukan *upspeed* cenderung lebih banyak daripada jumlah pelanggan yang tertarik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *telemarketing (outbound call)* di Witel Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuisioner terhadap 100 responden pelanggan IndiHome Witel Bandung yang pernah menerima telepon untuk penawaran *upspeed* wifi IndiHome. Hasil penelitian yang didapatkan adalah nilai persentase dari penerapan *telemarketing* sebesar 77,93% yang berarti masuk dalam kategori atau klasifikasi baik, hal ini menunjukkan bahwa penerapan *telemarketing* di Witel Bandung sudah dilaksanakan dengan baik.

Kata kunci : *telemarketing, outbound call, IndiHome*