

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil laporan magang pada PT Infobank Institusi Keuangan Indonesia (Infobank Institute) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Kegiatan *Telemarketing* pada PT Infobank Institusi Keuangan Indonesia (Infobank Institute).

- 1) Kegiatan *Email Blasting* dan *Fax Email*
- 2) Mempersiapkan PIC *Telemarketing*
- 3) Melakukan Kegiatan *Follow Up 1*
- 4) Melakukan Kegiatan *Email Individu* untuk Proses Pengiriman *Email Penawaran*
- 5) Melakukan Kegiatan *Follow Up 2*
- 6) Melakukan *Input* Daftar Peserta

2. Hasil *Daily Report* pada PT Infobank Institusi Keuangan Indonesia (INFOBANK INSITUTE).

Berdasarkan hasil dari kegiatan kerja praktik oleh penulis yang dilakukan pada PT Infobank Institusi keuangan Indonesia (Infobank Institute) selama 4 (empat) bulan , dapat ditemukan beberapa masalah yang merupakan hambatan selama proses pekerjaan yang dilakukan. Hambatan tersebut dapat disimpulkan berdasarkan *summary daily report* sebagai berikut :

- 1) *Email* penawaran dari Infobank Institute masih ditujukan kepada calon *client* lama dan sudah tidak bekerja di perusahaan tersebut sehingga terjadi *complaint*.

- 2) kegiatan *email blasting* dilakukan setiap hari dan tidak efektif karena email yang dikirim nantinya akan masuk ke dalam *spam email*.
- 3) Kurangnya waktu untuk melakukan *follow up* karena terlalu banyak *database* Bank Umum dan Bank Asing serta Bank BPD (Daerah) yang harus dilakukan dalam seminggu.
- 4) Calon *client* tidak tertarik dengan *public training* yang ditawarkan karena belum membutuhkan dan calon *client* sudah pernah mengikuti pelatihan sehingga tidak mau ikut serta karena materi dan *trainer* sama seperti pelatihan sebelumnya. Hal tersebut berdampak pada tidak terpenuhinya kuota peserta *training*.

Dari hambatan yang terjadi pada divisi *telemarketing* PT Infobank Institusi Keuangan Indonesia (Infobank Institute), memberikan ketidakefektifan dalam mencari calon *client* untuk memenuhi kuota peserta pada program pelatihan yang dibuat oleh perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan laporan magang mengenai kegiatan *telemarketing* dalam *mem-follow up* peserta training pada PT Infobank Institusi Keuangan Indonesia (Infobank Institute), penulis ingin memberikan saran yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dari staff divisi *telemarketing* dalam proses kegiatan telemarketing agar kinerjanya lebih efisien adalah sebagai berikut :

1. **Input Database Calon Client Setiap Bulan**

Dalam proses pekerjaan *telemarketing*, untuk menghindari *complaint* atau hambatan-hambatan kecil yang akan mengganggu kegiatan *telemarketing*, sebaiknya dilakukan kegiatan rekap *database* setiap bulannya. Selain fungsinya untuk menawarkan program pelatihan kepada

calon *client* baru maupun calon *client* lama, kegiatan ini juga bisa mencari calon *client* yang akan bekerjasama secara jangka panjang pada Infobank Institute dan menghindari terjadinya *complaint*.

2. Kegiatan *Email Blasting* Dilakukan Seminggu Sekali

Melakukan kegiatan *email blasting* cukup seminggu sekali sehingga tidak disangka *spam email* oleh calon *client*. Karena dari kegiatan *email blasting* ini merupakan serangkaian proses yang dilakukan untuk memasarkan program pelatihan, oleh karena itu sebaiknya Infobank Institute mengurangi hambatan-hambatan tersebut agar bisa memenuhi kuota peserta *training*.

3. *Follow Up* Dilakukan Minimal 2 (Dua) Minggu Sebelum Pelatihan Dimulai.

Kegiatan *follow up* dilakukan 2 (dua) minggu sebelum pelatihan dimulai, karena bukan hanya untuk mencapai nya target calon *client training* tetapi juga untuk membangun relasi agar dapat melakukan kerjasama dalam jangka panjang.

4. Mengakomodasi Usulan Training dari Calon *Client* Sesuai Dengan Kebutuhan (*In House Training*)

Dilihat dari hambatan pada saat proses *follow up*, calon *client* tidak mau mengikuti *training* disebabkan karena tidak membutuhkan pelatihan yang ditawarkan dan memang sudah pernah mengikuti pelatihan tersebut. Sebaiknya, Infobank Institute lebih mengakomodasi usulan training yang sesuai dengan kebutuhan *client* seperti materi pelatihan yang dibutuhkan *client* dan *trainer* yang bisa menguasai materi tersebut, agar kuota peserta *training* yang diharapkan dapat terpenuhi dengan baik.