



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG

IMPLEMENTASI STRATEGI *RELATIONSHIP SELLING* PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA DENGAN MELIHAT PERAN *INDUSTRY ANALYST* DALAM MEMAHAMI PELANGGANNYA MELALUI IDD, PEMBUATAN IVCA, DAN MAPS



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Nama : Christy Ayu Sarah Panjaitan

NIM : 10130110033

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2013

PENGESAHAN LAPORAN MAGANG
IMPLEMENTASI STRATEGI *RELATIONSHIP SELLING*
PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA DENGAN MELIHAT PERAN
***INDUSTRY ANALYST* DALAM MEMAHAMI PELANGGANNYA**
MELALUI IDD, PEMBUATAN IVCA, DAN MAPS

Oleh

Nama : Christy Ayu Sarah Panjaitan

NIM : 10130110033

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 18 Desember 2013

Pembimbing

Penguji

Muhammad Kresna Noer, S.Sos., M.Si.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

Mengetahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

Surat pernyataan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan Laporan Kerja Magang

Dengan ini saya

Nama : Christy Ayu Sarah Panjaitan

NIM : 10130110033

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : PT. Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom)

Divisi : *Enterprise Service*

Alamat : Gedung Menara Multimedia Lt. 11

Jalan Kebon Sirih No. 12, Jakarta Pusat

Waktu magang : 02 Juli 2013 – 30 September 2013

Pembimbing Lapangan : Nur Tjahjono

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumbernya dalam Daftar Pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah kerja magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 18 Desember 2013

Christy Ayu Sarah Panjaitan

ABSTRACT

PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) is the largest telecommunication company in Indonesia. The writer has completed her internship for 3 months at PT Telkom. The purpose of this internship is to gain experience and knowledge about working in the real business world. In addition, the writer will be able to applied all the marketing theories that she has studied during her university.

The discussion in this report is about what are the things the writer has done during her internship as an Industrial Analyst; especially helping them to build relationship selling beetwen the Account Manager and the corporate customers of PT Telkom.

Keywords : Relationship Selling, Telecommunication, Industry Analyst

ABSTRAK

PT Telekomunikasi Indonesia (PT Telkom) merupakan perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia. Penulis telah menyelesaikan kerja magang selama 3 bulan di PT Telkom. Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk mendapatkan pengalaman dan pengetahuan akan dunia pekerjaan yang sebenarnya. Selain itu, penulis juga dapat belajar untuk menerapkan teori-teori pemasaran yang telah dipelajari selama proses perkuliahan.

Pembahasan dalam laporan ini adalah membahas mengenai aktivitas yang dilakukan penulis selama kerja magang sebagai bagian dari *Industrial Analyst*; terutama dalam membangun *relationship selling* antara *Account Manager* dan *Corporate Customer* dari PT Telkom.

Keywords : Relationship Selling, Telekomunikasi, Industry Analyst

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas pertolonganNya penulis mampu menyelesaikan laporan magang yang merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Selama proses magang, penulis mendapatkan banyak pengetahuan mengenai dunia kerja, khususnya mempelajari cara membangun hubungan jangka panjang dengan *corporate customer*.

Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan arahan dari semua pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak Joni Heri selaku SM *General Support* PT Telkom yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat bekerja magang dan mempercayakan penulis untuk bekerja di PT Telkom.
2. Ibu Irena Santi Widjaja selaku *General Marketing* ESS MAS yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk dapat bekerja magang dan mempercayakan penulis untuk bekerja di PT Telkom.
3. Bapak Yanto Setiawan selaku *Manager Industrial Analyst* ESS MAS yang telah banyak memberikan arahan selama penulis menjalankan kerja magang, dan banyak mengajarkan penulis akan pentingnya mempelajari teori-teori *marketing* dan selalu mengaplikasikannya selama proses kerja magang.
4. Bapak Nur Tjahjono selaku *Industrial Analyst* ESS MAS yang telah dengan sabar mengajari penulis banyak hal dan banyak memberikan masukan positif serta dukungan selama penulis menjalankan kerja magang.
5. Ibu Ilya Windayanti selaku *Industrial Analyst* ESS MAS yang telah banyak memberikan perhatian, masukan positif dan dukungan bagi penulis selama menjalankan kerja magang.

6. Bapak Heri Triana selaku Adm. ESS MAS yang telah memberikan arahan dan masukan positif bagi penulis selama menjalankan kerja magang.
7. Teman-teman *Support* ESS MAS yang telah menjadi sahabat terbaik bagi penulis selama menjalankan kerja magang.
8. Rekan-rekan ESS MAS di PT Telkom yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah menjadi keluarga bagi penulis selama menjalankan kerja magang.
9. Bapak Muhammad Kresna selaku dosen pembimbing magang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran dan perbaikan selama proses pengerjaan laporan magang hingga selesai.
10. Ibu Dewi selaku dosen penguji magang yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan saran sebagai masukan bagi penulis selama proses perbaikan laporan magang.
11. Ibu Anna Riana Putriya selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan kerja magang.
12. Indah Lidya Padang yang telah menjadi pemberi saran yang baik bagi penulis selama penyelesaian laporan kerja magang.



Tangerang, 18 Desember 2013

Penulis

Christy Ayu Sarah Panjaitan

DAFTAR ISI

PENGESAHAN LAPORAN MAGANG	i
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.4 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	8
2.4.1 Manajemen Pemasaran	9
2.4.2 Pemasaran Jasa	10
2.4.3 Relationship Selling.....	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	12
3.1 Kedudukan Penulis.....	12
3.2 Tugas yang Dilakukan dan Koordinasi	13
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	15
3.3.1 Proses Pelaksanaan	15
3.3.2 Kendala yang Ditemukan.....	20
3.3.3 Solusi atas kendala yang ditemukan	22
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	23
4.1. Simpulan.....	23
4.2. Saran	24
DAFTAR PUSTAKA	26
LAMPIRAN	27
CURRICULUM VITAE	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Kepemilikan Saham Telkom.....	7
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Telkom	8
Gambar 3.1 Struktur Kedudukan Penulis.....	12
Gambar 3.2 Overview mengenai ROSE	16
Gambar 3.3 Dimensi dan Parameter ROSE	16
Gambar 3.4 Segmentasi CC DES Pasca TO	18

UMMN