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:

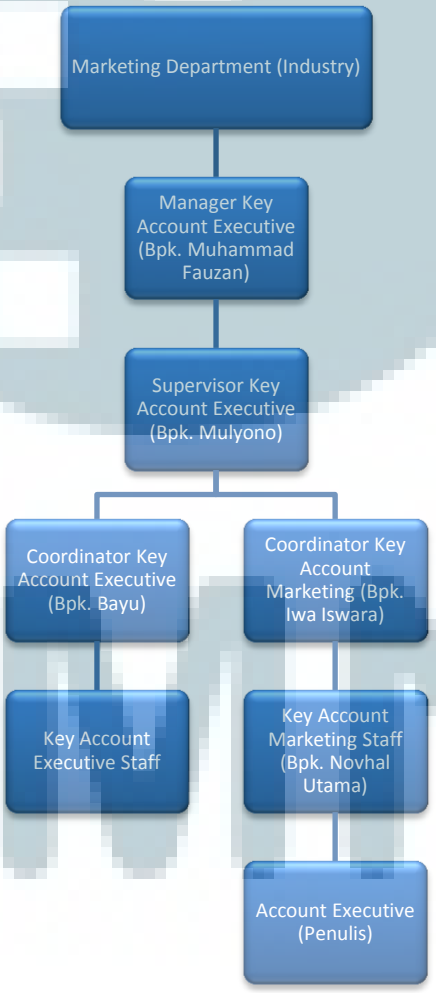
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

3.1 Kedudukan dan Koordinasi

Berdasarkan gambar, penulis memiliki kedudukan dibawah Divisi *Marketing*, sebagai *Account Executive* pada PT Aetra Air Tangerang. Penulis berkoordinasi dengan semua divisi terutama pada bagian *Key Account Marketing Staff* yaitu Bapak Novhal Utama. Seluruh divisi dan karyawan berada di bawah naungan dan tanggung jawab seorang *Marketing Manager* yaitu Bapak Muhammad Fauzan.



Gambar 3.1 Bagan Koordinasi Penulis di PT Aetra Air Tangerang

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

3.2 Tugas yang Dilakukan

Selama kegiatan kerja magang yang berlangsung mulai dari 4 Juni 2013 hingga 30 September 2013, ada beberapa tugas yang penulis lakukan sebagai berikut :

Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan Penulis Selama Kerja Magang

Jenis Pekerjaan	**Koordinasi**	Hasil
A. Product Knowledge :		
Interview	*Human Resources Development Staff* (Bu Ika)	Tidak ada hasil yang signifikan
Training	*Key Account Marketing Staff* (Bpk Novhal Utama)	Tidak ada hasil yang signifikan
Kunjungan ke WTP (*Water Treatment Process*)	*Supervisor Key Account Executive* (Bpk Mulyono)	Tidak ada hasil yang signifikan
B. Promotion :		
Telemarketing	*Key Account Marketing Staff* (Bpk Novhal Utama)	Sesuai dengan *database* yang diberikan oleh perusahaan, maka ada 60 industri yang di *follow up* oleh penulis (Hasil ada pada *daily report* di bagian lampiran)
Personal Selling	*Key Account Marketing Staff* (Bpk Novhal Utama, Bpk Chairul Anam dan Bpk Hernawan)	Ada 2 industri yang merupakan hasil *follow up* penulis yaitu PT Perfecta Nusa Wood dan PT Novo Complast Indonesia. Namun, untuk kelanjutan dari pemasangan meteran dan status pembayaran belum diketahui, karena masa kerja magang

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

		penulis yang sudah selesai pada saat itu. Hasil signifikan ada pada *daily report* dalam bagian lampiran.
C. Administration **:**		
Membuat *Daily Report*	*Key Account Marketing Staff* (Bpk. Novhal Utama)	Hasil di lampiran
Memberikan Daftar Anggaran Biaya Industri (DAB)	Staff Administrasi Industri (Bu Anrina Puspita)	Ada 4 industri yang diberikan DAB selama proses kerja magang penulis yang terdapat dalam *daily report.* (Industri yang sudah deal).Untuk program DAB baru yang akan dijalankan oleh PT Aetra bagi semua industri belum dijalankan, karena berakhirnya masa kerja magang penulis.
D. Meeting		
Mengikuti *meeting* khusus bagian pemasaran Industri	*Supervisor Key Account Executive* (Bpk Mulyono)	Tidak ada hasil yang signifikan

3.3 Uraian Kerja Magang

3.3.1 Proses Pelaksanaan

Pada proses pelaksanaannya, penulis turut serta membantu perusahaan dalam usaha memperkenalkan dan mensosialisasikan program air siap minum ini kepada pelanggan yakni para pelaku industri. Oleh karena itu, penulis

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

menguraikan jenis pekerjaan yang dilakukan oleh penulis selama masa kerja magang.

Berikut adalah uraian proses pelaksanaan yang dilakukan oleh penulis selama periode kerja magang:

A. *Product Knowledge*:

1. *Interview*

   Sebelum magang, penulis melakukan *interview* dengan Bu Ika Mutiarini selaku *Human Resources Development Staff* di gedung Mall CBD Serpong lantai dasar, *head office* dari PT Aetra Air Tangerang. Setelah itu, Bu Ika memperkenalkan penulis dengan Bapak Mulyono selaku *Supervisor Key Account Executive*.

   Selama *interview* berlangsung, Bu Ika melontarkan beberapa pertanyaan kepada penulis terkait dengan PT Aetra Air Tangerang dan jenis pekerjaan yang akan dilakukan penulis selama kerja magang. *Interview* pun berjalan dengan santai sehingga penulis pun bisa menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut dengan baik.

2. *Training*

   Hari pertama magang, penulis dikenalkan oleh atasan yang akan menaungi penulis selama kerja magang yaitu Bapak Novhal Utama selaku *Key Account Marketing Staff*. Selama magang, penulis bekerja untuk membantu *Key Account Marketing* dalam mensosialisasikan program ke industri-industri. Hari itu juga, penulis diberikan pengetahuan tentang profil perusahaan, pengenalan program air bersih yang akan dipresentasikan serta perhitungan biaya untuk industri yang mau melakukan sambungan baru. Training yang dilakukan pun tidak berlangsung lama dan bersifat santai yakni ngobrol biasa dengan *Key Account Marketing Staff.*

3. Kunjungan ke WTP (*Water Treatment Process*)

   Untuk melakukan sosialisasi program ke pelaku industri, maka perlu di adakan kunjungan ke WTP PT Aetra Air Tangerang yang berada di Sepatan, untuk mengetahui proses air yang tadinya

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

adalah air sungai yang kotor diolah menjadi air bersih yang siap minum. Dalam kunjungan, penulis bersama rekan-rekan kerja magang lainnya di tuntun untuk melihat setiap prosesnya oleh bagian teknikal. Hal tersebut menjadi pengalaman baru bagi penulis.

B. *Promotion*:

1. *Telemarketing*

Penulis melakukan *Telemarketing* dengan mem*follow-up* dan menghubungi industri melalui telepon. Penulis harus mengecek apakah nomor telepon dan nama PIC industri tersebut sesuai dengan *database* yang ada atau tidak. Jika tidak, maka penulis harus cekatan dalam mencari tahu siapa nama PIC didalam industri tersebut. Biasanya PIC adalah orang dalam industri yang berkapasitas untuk melakukan perijinan atau orang kepercayaan pimpinan. Sesuai dengan pengalaman penulis, PIC biasanya adalah pihak HRD industri.

Jika sudah berbicara dengan PIC tersebut, penulis baru memberikan gambaran sedikit tentang PT Aetra Air Tangerang dan pentingnya penggunaan air bersih di industri untuk membatasi penggunaan air bawah tanah. Dalam hal ini, penulis tidak menawarkan produk melainkan ingin mensosialisaikan program air siap minum yang dicanangkan oleh PT Aetra Air Tangerang sesuai dengan perjanjian konsesi pemerintah kabupaten Tangerang.

Apabila PIC tersebut tertarik, maka tahap selanjutnya adalah membuat janji pertemuan agar dapat membicarakannya secara lebih detail tentang proses biaya sambungan baru industri.

Namun, apabila PIC tersebut masih belum tertarik, maka penulis harus mencatat alasan-alasan mengapa PIC tersebut masih belum mau menggunakan sambungan baru industri untuk disampaikan kepada atasan penulis. Biasanya untuk kondisi seperti ini, penulis akan mencoba menghubungi industri tersebut di lain waktu mendatang untuk menggambarkan kembali program sosialisasi.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

Oleh karena itu, penulis juga harus bisa mendapatkan nomor yang bisa dihubungi yaitu nomor *handphone* agar lebih mudah menghubungi dan mem-*follow up*. Kegiatan *Telemarketing* ini dilakukan tiap harinya selama kegiatan magang berlangsung.

2. *Personal Selling*

   Setelah janji pertemuan (*appointment*) ditentukan, maka penulis harus melakukan presentasi dan berinteraksi secara langsung di depan calon pelanggan mengenai program air bersih dan menawarkan pelaku industri untuk melakukan sambungan air baru demi tercapainya program pembatasan air bawah tanah yang dicanangkan oleh Kabupaten Tangerang.

   Dalam hal ini, penulis masih melihat dan membantu *Key Account Marketing Staff* tentang bagaimana cara berpresentasi yang baik di depan calon pelanggan agar nantinya bisa melakukan presentasi di depan calon pelanggan industri (*Learning By Doing)* sendiri dengan baik tanpa harus didampingi. Selama kegiatan magang, penulis masih didampingi oleh *Key Account Marketing Staff* dalam melakukan presentasi agar jika ada pertanyaan yang cukup sulit yang dilontarkan oleh pihak industri, maka *Key Account Marketing Staff* bisa membantu.

   Jika untuk mem-*follow up* kembali pelanggan yang sudah dipresentasikan, maka penulis biasanya baru melakukan kunjungan industri sendiri tanpa didampingi.

C. *Administration*:

1. Membuat *Daily Report*

   Setelah melakukan *telemarketing*, presentasi di depan calon pelanggan serta *follow up* kunjungan industri kembali, maka selanjutnya penulis membuat laporan harian untuk disampaikan kepada bagian *Coordinator Key Account Marketing*, yakni Bapak Iwa Iswara. Format laporan yang penulis buat mengikuti format laporan yang diberikan oleh Bapak Novhal Utama.

2. Memberikan Daftar Anggaran Biaya (DAB) Industri.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

Setelah presentasi, dan industri calon pelanggan mau melakukan sambungan baru maka perlu dibuat penghitungan biaya. Tahap pertama adalah industri harus mengisi form registrasi sesuai dengan persyaratan-persyaratan tertentu. Kedua, penulis dan *Key Account Marketing* harus melakukan survei letak lokasi meteran dan pengukuran panjang pipa yang akan dipasang dari depan industri (jalan raya) ke lokasi meteran. Dalam hal ini, biasanya dibantu oleh pihak teknis PT Aetra Air Tangerang dan kontraktor.

Setelah dapat hasilnya, maka biasanya penulis atau *Key Account Marketing* memberitahukan kepada pihak Administrasi Industri yaitu Bu Anrina Puspita untuk dibuatkan Daftar Anggaran Biaya (DAB) agar bisa segera disampaikan kepada pihak industri untuk bagaimana pembayaran serta berapa total biaya sambungannya.

Setelah DAB (Daftar Anggaran Biaya) selesai dibuat, maka *Key Account Marketing* dan *Account Executive* harus menyampaikannya kembali ke pihak industri untuk mendapatkan persetujuan yakni dengan tanda tangan pemilik industri dan PIC, serta stempel industri. Setelah itu, maka dikeluarkan *Invoice* untuk pembayaran pertama yakni DP 50%. *Invoice* tersebut pun harus diserahkan kembali kepada pihak industri agar bisa langsung membayarnya via transfer.

D. Meeting

Penulis diajak untuk meeting bersama seluruh Divisi Marketing pada hari-hari tertentu sesuai agenda. Didalam meeting, penulis diajak agar lebih mengetahui kemana arah PT Aetra Air Tangerang akan mendapatkan calon pelanggan industri baru dan bagaimana me-*maintain* pelanggan industri yang sudah ada agar pemakain air nya tidak berkurang. Didalam meeting, penulis menjadi tahu bagaimana target pemasaran industri untuk tahun ini. Disini, penulis mendapatkan pengalaman baru dalam mengikuti *meeting*.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

3.3.2. Kendala yang Ditemukan

Dalam proses magang berlangsung, ada beberapa kendala yang dialami oleh penulis saat menjalankan tugas. Adapun kendala-kendala yang dialami penulis adalah sebagai berikut:

A. Product Knowledge

1. Interview

Di dalam melakukan *interview*, penulis tidak mengalami suatu kendala apapun karena proses tersebut berjalan dengan baik dan lancar. Penulis hanya diberikan beberapa pertanyaan terkait praktik kerja magang dan PT Aetra Air Tangerang serta tanda tangan kontrak kerja magang selama 3 bulan. Jadi, tidak ada kendala signifikan yang penulis alami.

2. Training

Didalam melakukan training, penulis juga tidak mengalami kendala apapun karena selama proses training tersebut, berlangsung dengan santai. Penulis dapat mengikutinya dengan baik dan secara seksama memperhatikan penjelasan dari Bapak Novhal Utama baik mengenai perusahaan maupun program sosialisasi. Proses tersebut tidak berlangsung lama karena hanya berisi penjelasan secara garis besar. Untuk selanjutnya, maka penulis sendiri yang harus memperhatikan bagaimana praktek kerja di lapangan nantinya. Oleh karena itu, tidak ada kendala yang penulis rasakan selama proses *training* berlangsung.

3. Kunjungan ke WTP (*Water Treatment Process*)

Dalam kunjugan pengenalan industri pengolahan air, maka penulis diajak untuk melihat prosesnya secara langsung agar nantinya bisa menjelaskan secara lebih detail kepada calon pelanggan. Oleh karena itu, tidak ada kendala spesifik yang dialami oleh penulis. Karena selama kunjungan berlangsung, penulis dijelaskan oleh bagian tekniksi dari PT Aetra Air Tangerang dari tiap-tiap proses.

B. Promotion

1. Telemarketing

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

Dalam hal mem*follow-up* dan menghubungi pelanggan yang sifatnya adalah para pelaku industri, maka ada beberapa kendala yang ditemukan oleh penulis. Kendala pertama adalah pada saat penulis belum mendapatkan nomor handphone dari PIC tersebut, maka penulis harus menelepon nomor telepon industri yang bersangkutan untuk bisa berbicara dengan PIC. Proses tersebut memakan waktu, karena biasanya PIC susah untuk menjawab telepon dikarenakan sedang *meeting* ataupun sedang keluar kantor, padahal belum tentu industri yang dihubungi berminat melakukan pemasangan. Kedua, untuk industri yang telah dipresentasikan oleh *Key Account Marketing*, maka penulis harus mem-*follow up* nya kembali via telpon untuk mengetahui kabar lanjutan. Untuk industri yang benar-benar tidak minat, penulis mengalami kesulitan untuk menawarkan program kembali. Sedangkan untuk industri yang PIC nya minat, namun belum mendapatkan keputusan pasti dari pimpinannya maka penulis harus bersabar menunggu sampai keputusannya dikeluarkan. Sehingga pihak PIC pun belum bisa memberikan jawaban pasti kepada penulis. Oleh karena itu, penulis harus sabar menunggu untuk proses pengajuan tersebut. Terakhir, meja kantor yang tidak bersekat terkadang membuat penulis tidak berkonsentrasi untuk menelpon pelanggan dikarenakan kondisi kantor yang sedang ramai.

2. *Personal Selling*

   Ketika melakukan *personal selling*, penulis mengalami kendala yang cukup berarti karena penulis belum memiliki pengalaman kerja menjadi *sales* sebelumnya. Selain itu, dunia Perusahaan Air Minum merupakan hal baru bagi penulis. Maka dari itu, penulis harus benar-benar paham akan program yang ditawarkan (*product knowledge).* Selanjutnya, penulis juga kesulitan dalam mengajak industri untuk melakukan program air bersih PT Aetra sesuai dengan himbauan pemerintah Kabupaten Tangerang karena ada berbagai alasan mengapa industri tersebut menolak, diantaranya

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

adalah industri tersebut sudah mempunyai *filter* air sendiri atau hanya mempunyai karyawan yang sedikit, serta produksi yang sama sekali tidak menggunakan air sehingga dirasakan adanya beban biaya yang mahal untuk melakukan pemasangan tersebut. Terakhir, penulis belum mengetahui betul daerah Cikupa dan sekitarnya maka dari itu sulit untuk mengetahui dimana lokasi industri tersebut berada.

C. Administration

1. Membuat *Daily Report*

   Dalam membuat *daily report*, penulis tidak mengalami kendala karena format laporan yang diberikan oleh *Key Account Marketing* yaitu Bapak Novhal Utama sudah cukup jelas sehingga penulis bisa langsung mengisi *daily report* tersebut. Hanya saja, pembuatan *daily report* ini cukup memakan waktu lama karena data nya sangat banyak sehingga penulis cukup kesulitan membagi waktu untuk membuat laporan ini dikarenakan pekerjaan penulis yang 90% di lapangan dan jarang berada di kantor.

2. Memberikan Daftar Anggaran Biaya (DAB) Industri

   Dalam memberikan DAB ini, penulis juga menemui sedikit kendala yaitu proses yang agak memakan waktu dalam tahap-tahap industri yang mau melakukan pemasangan. Diantaranya, survei pengukuran yang harus membuat janji lagi dengan dua pihak yaitu PIC industri dan bagian teknisi PT Aetra Air Tangerang. Setelah itu, penyerahan DAB dan *invoice* yang harus diserahkan kembali ke perusahaan. Jadi, penulis harus melakukan berkali-kali kunjungan industri sebelum pipa tersebut dipasang. Penulis juga agak kesulitan untuk menjelaskan kapan waktu pasti pemasangan pipa akan dilakukan, apabila lokasi industri belum terdapat jaringan. Penulis dan *Key Account Marketing Staff* harus mengatur waktu dengan kontraktor dalam jasa menggunakan pekerja borongan. Pada saat itu, terjadi kondisi dimana pekerja borongan

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

harus pulang kampung karena adanya hari raya Idul Fitri, jadi pemasangan pun agak tersendat.

D. Meeting

1. Mengikuti meeting khusus bagian pemasaran Industri

   Tidak ada kendala signifikan yang ditemukan dalam meeting tersebut. Dalam meeting, penulis belum memiliki kewenangan untuk menyampaikan saran dan pendapat. Jadi, penulis hanya mencatat poin-poin penting dan tugas kedepannya bagi seorang *Account Executive* yang membantu *Key Account Marketing Staff*.

3.3.3 Solusi Atas Kendala yang Ditemukan

Kendala yang ditemukan selama proses pelaksanaan kerja magang berlangsung telah dapat diselesaikan dengan beberapa solusi, antara lain sebagai berikut:

A. *Promotion*:

1. Telemarketing

Ketika penulis menelepon ke pihak industri dan PIC tersebut masih sibuk atau keluar kantor, maka penulis bisa menghubunginya di lain waktu, sementara untuk industri yang PIC nya minat, maka itu dimasukan ke dalam prospek dan terus difokuskan dengan cara langsung mengunjungi industri yang bersangkutan untuk mengetahui apa kendala dari PIC tersebut terhadap pimpinannya. Biasanya untuk proses pemasangan, *final decision* berada di tangan pemilik industri tersebut. Selain itu dengan kunjungan langsung tersebut, dapat mempererat hubungan antara penulis sebagai *Account Executive* dengan pelanggan karena dari situ penulis bisa menggali informasi-informasi terkait kebutuhan dan keinginan industri. Untuk telepon kantor, penulis menyimpan semua data industri di handphone dan meneleponnya melalui handphone penulis sendiri agar lebih mudah. Hal itu disebabkan karena pekerjaan penulis yang lebih banyak di luar ruangan serta adanya subsidi dari perusahaan untuk biaya pulsa penulis.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

2. *Personal Selling*

Ketika penulis mengalami kesulitan dalam presentasi di depan pihak industri, maka solusi nya adalah dibantu dengan *Key Account Marketing* yaitu Bapak Novhal Utama. Hal itu disebabkan karena beliau sudah berpengalaman di bidang *marketing* dan juga lebih mengetahui seluk beluk perusahaan sehingga bisa menjelaskannya secara lebih detail. Selama proses kerja magang, penulis masih didampingi oleh *Key Accout Marketing* dalam presentasi. Penulis diharapkan bisa belajar dari bagaimana cara menjawab pertanyaan dan menjelaskan lebih detail. Selama proses kerja magang berlangsung, penulis pernah mem-*follow up* industri melalui kunjungan sendiri tanpa didampingi oleh *Key Account Marketing*.

Untuk pelaku industri yang masih beralasan tidak minat pasang, biasanya penulis menyerahkannya ke Bapak Novhal Utama dan jika memang belum minat juga maka akan dicoba lain waktu lagi.

Untuk lokasi, karena penulis masih didampingi oleh *Key Account Marketing*, maka pada saat tidak mengetahui lokasi, penulis bertanya kepada *Key Account Marketing*. Seiring berjalannya waktu penulis akhirnya mengingat letak dan kawasan-kawasan industri di daerah Cikupa.

B. *Administration*

1. Membuat *Daily Report*

Solusi untuk pembuatan *daily report* adalah penulis menyimpan data tersebut di *flash disk* dan kemudian mengerjakannya di rumah sepulang dari kerja magang sehingga ada waktu lebih banyak.

2. Memberikan Daftar Anggaran Biaya (DAB) Industri

Dalam penyerahan DAB industri, solusi yang dilakukan oleh penulis adalah melakukan pembinaan hubungan baik antara kedua belah pihak, yakni pihak teknisi PT Aetra dan pihak industri. Biasanya untuk *appointment* dengan bagian teknisi dibantu oleh Bapak Novhal Utama dalam hal pengiriman email kepada pusat agar proses nya ditindak lanjuti dengan lebih cepat.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

3.4 Implementasi *Selling Process* di PT Aetra Air Tangerang

Selama magang, keseharian penulis adalah melakukan *selling process* dalam rangka membantu *Key Account Marketing* untuk mendapatkan calon industri pelanggan baru. Berikut penjabaran *Selling Process* yang sudah dijalankan di PT Aetra Air Tangerang sesuai dengan konsep teori Kotler dan Amstrong.

1. *Prospecting*

   Melalui *database* yang sudah diberikan, penulis biasanya membantu kegiatan identifikasi pelanggan yang kira-kira berpotensial ini dengan cara *telemarketing*. Tujuannya, agar pemasaran bisa dilakukan secara langsung ke industri yang bersangkutan dan secara interaktif berkomunikasi dengan penulis yang menjadi jembatan antara perusahaan (*Key Account Marketing*) dengan pelanggan.

2. *Preapproach*

   Biasanya setelah melakukan *prospecting* dengan membuat *appointment* dengan pelanggan, maka *Key Account Marketing* dan *Account Executive* langsung melakukan kunjungan pelanggan. Untuk beberapa kasus, ada industri-industri baru maupun prospek industri tahun 2014 seperti di daerah Balaraja dan Jayanti, maka harus dilaksanakan sebuah survey industri untuk mengetahui profil perusahaan, apa produksi nya serta siapa nama bagian personalia di industri tersebut. Setelah itu, baru di adakan pendekatan dengan cara *telemarketing* maupun kunjungan langsung ke industri.

3. *Approach*

   Jika ada beberapa bagian personalia industri yang sulit ditemui oleh penulis, maka sebagai *Account Executive* menyarankan kepada *Key Account Marketing* untuk langsung melakukan pendekatan dengan cara kunjungan langsung pertama kali ke industri. Hal tersebut beresiko apabila kita tidak bisa menemui bagian personalia industri dikarenakan beliau sibuk. Apalagi untuk industri yang berskala besar, maka sulit untuk menemui bagian personalia jika memang tidak bisa membuat *appointment* terlebih dahulu. Namun, untuk industri yang berskala menengah masih bisa dilakukan kunjungan secara langsung tanpa perlu adanya sebuah *appointment* terlebih dahulu. Hal itu berguna untuk mengefisiensikan waktu serta kesempatan

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

bagi *Key Account Marketing* untuk terlebih dulu menggali informasi yang ada di dalam industri tersebut terkait dengan apa produksi nya dan bagaimana penggunaan air di dalam industri tersebut serta berapa jumlah karyawan nya.

4. *Presentation*

   Untuk melakukan presentasi, *Key Account Marketing* serta *Account Executive* dibekali oleh sebuah brosur tentang profil perusahaan dan biaya untuk melakukan sambungan industri baru tersebut. Hal itu berguna untuk menjelaskan dan mengenalkan secara lebih detail tentang perusahaan Aetra kepada industri.

5. *Handling Objection*

   Dalam mengatasi keberatan di dalam pelanggan maka ada beberapa strategi khusus yang diperlukan agar pelanggan pun merasa puas dengan apa yang telah ditawarkan. Biasanya untuk proses ini, penulis dibantu oleh *Key Account Marketing* dalam menjawab, karena beliau sudah terlebih dahulu mengetahui seluk beluk perusahaan dan lebih profesional dalam menghadapi situasi inti karena sudah terbiasa dengan bidang pekerjaannya sehari-hari.

6. *Closing*

   Di tahap ini, akan kelihatan apakah industri tersebut minat atau tidak. Jika minat, maka industri tersebut akan menjadi prospek yang selanjutnya di *follow up*. Namun, jika industri tersebut sudah benar-benar tidak minat, maka tahap *follow up* pun tidak dilanjutkan.

7. *Follow Up*

   Setelah melakukan penjualan, maka tiba waktunya penulis sebagai *Account Executive* untuk mem*follow up* industri yang kira-kira berprospek dengan cara menelepon ataupun melakukan kunjungan lagi ke industri agar tercipta suatu hubungan yang baik. Hal itu dilakukan dengan cara berjadwal oleh penulis agar tidak terjadi kunjungan yang sangat sering ke satu industri saja. Hal ini dibebankan kepada penulis sebagai *Account Executive* dalam tugasnya membantu *Key Accout Marketing* meningkatkan penjualan serta

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013

menjembatani antara perusahaan dengan pelanggan. Di dalam aktivitas ini, diperlukan *negotiation skill* dan *lobbying* yang baik.

3.5 Hal Positif yang Diterima Penulis Selama Kerja Magang

Dari segi formal, penulis lebih mendalami sebagai karyawan di bidang *Account Executive* yang melakukan aktivitas pemasaran dengan cara *Personal Selling*. Hal tersebut seperti pemahaman produk, etika dalam berbicara, cara berpenampilan serta cara berpresentasi dengan baik. Itu dilakukan dengan tujuan untuk membina hubungan yang baik dengan pelanggan sehingga penjualan bisa meningkat serta meningkatkan pengalaman penulis sebagai seorang *Account Executive*.

Dari segi informal, penulis bisa mendapatkan pengalaman menjalin hubungan dengan orang lain baik sekantor maupun bukan sekantor. Penulis pun berkesempatan untuk bisa lebih mengenal dunia industri baik itu dalam skala besar maupun kecil.

Executive dalam..., Reny Suliana, FB UMN, 2013