



### **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**  
**PERAN *PERSONAL SELLING* DAN *TELEMARKETING***  
**DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI PT**  
**PARAMOUNT ENTERPRISE**



Nama : Friska Jutresia Papia

NIM : 11130110100

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2015**

**PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG**

**PERAN *PERSONAL SELLING* DAN *TELEMARKETING***

**DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI PT**

**PARAMOUNT ENTERPRISE**

Oleh:

Nama : Friska Jutresia Papia

NIM : 11130110100

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 3 Agustus 2015

Pembimbing

Penguji

Purnamaningsih, S.E., M.S.M.

Trihadi Pundiawan Erhan, S.E., M.S.E.

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

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

## LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Friska Jutresia Papia  
NIM : 11130110100  
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktik kerja magang:

Nama Perusahaan : PT Paramount Enterprise  
Divisi : Direct Sales  
Alamat : Jl. Boulevard Raya Gading Serpong Kav.1,  
Gading Serpong, Tangerang, Banten 15810  
Periode Magang : 27 Februari 2015 – 26 Juni 2015  
Pembimbing Lapangan : Ferry John Sihombing

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang durunjuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipan serta saya cantumkan di Daftar Pustaka. Jika di kemudian 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, 3 Juli 2015

Friska Jutresia Papia

## ABSTRAK

Salah satu alat yang paling efektif pada tahap pembelian khususnya dalam membangun pilihan, keyakinan, dan tindakan pembeli disebut *Personal Selling*. *Salesperson* merupakan orang yang melakukan penjualan (Kotler dan Armstrong, 2014). *Personal Selling* yang baik tidak hanya menjual kepada pelanggan, namun berupaya dapat menunjukkan kelebihan dan kelemahan produk yang ditawarkan, hal seperti itu dapat menimbulkan kepuasan pelanggan dan hubungan jangka panjang. *Telemarketing* merupakan salah satu media yang digunakan dalam penerapan pemasaran langsung dan bentuk dominan dari pemasaran langsung. *Telemarketing* meliputi penggunaan telepon untuk menjual produk secara langsung kepada konsumen dan kepada suatu organisasi tertentu (Kotler dan Armstrong, 2014). PT Paramount Enterprise merupakan salah satu perusahaan properti terkemuka di Indonesia. Salah satu divisi yang mempunyai peranan penting dalam perkembangan perusahaan adalah divisi *marketing* dan *sales*. Pada divisi ini, aktivitas *marketing* yang dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan cara *personal selling*. *Salesperson* yang ada di dalam PT Paramount Enterprise melakukan *personal selling* dengan cara menerima *walk in* dikantor dan *incoming call* yang masuk pada telepon yang sudah tersedia. Dan setiap minggunya seorang atau lebih *salesperson* ditugaskan untuk mengikuti pameran yang berada didalam mal-mal yang tersebar di wilayah jabodetabek.

*Key words: Personal Selling, Telemarketing, cara kerja salesperson*

U M M N  
U N I V E R S I T A S  
M U L T I M E D I A  
N U S A N T A R A

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan hikmanya sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan laporan kerja magang ini dengan baik dan sesuai waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penulisan laporan kerja magang ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Selama melakukan kerja magang ini mahasiswa dituntut untuk belajar mengasah kemampuannya dan mencari pengalaman kerja yang berhubungan dengan jurusan masing-masing. Selain itu, mahasiswa diharapkan dapat belajar di perusahaan terkait dengan mengalami praktik kerja langsung dilapangan disertai ilmu yang telah mereka terima selama perkuliahan khususnya dalam laporan ini mengenai peran *personal selling* dan *telemarketing* dalam meningkatkan penjualan.

Penulis juga menyadari bahwa penulisan laporan kerja magang ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang turut serta memberikan ilmu, pengalaman, saran, kritik, pendapat, dan lain-lain. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, yang telah memberikan kekuatan, kemampuan, dan kesehatan sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan kerja magang ini tepat waktu.
2. Keluarga tercinta, yang telah banyak memberikan dukungan dan masukan baik secara moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja magang ini dengan baik.
3. Ibu Diana Lie selaku *Manager Recruitment* di PT Paramount Enterprise, yang sudah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melakukan kerja magang selama kurang lebih 4 bulan.
4. Bapak Ferry John Sihombing selaku *Sales Manager* yang telah memberikan kesempatan kepada penulis melakukan kerja magang di divisi *Direct Sales* sekaligus telah bersedia membimbing penulis selama periode kerja magang.

5. Bapak Leo Yunandar dan Ibu Achy Yuningsih selaku *Sales Manager* yang membantu penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas selama melakukan kerja magang di PT Paramount Enterprise.
6. Ibu Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan arahan serta memperbolehkan penulis melakukan kerja magang di PT Paramount Enterprise.
7. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M selaku dosen pembimbing magang penulis yang telah banyak meluangkan waktu, serta memberikan perhatian, nasihat, arahan, dan bantuannya saat membimbing penulis selama proses pembuatan laporan kerja magang ini hingga selesai.
8. Seluruh staf dan rekan di PT Paramount Enterprise yang telah banyak membantu pelaksanaan kerja magang berlangsung dan telah bersedia berbagi pengalaman kerja serta ilmu-ilmu yang berhubungan dengan bidang *marketing*.
9. Para kerabat dan sahabat yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan doa sejak penulis melakukan kerja magang sampai penulisan laporan kerja magang ini selesai.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis baik selama melaksanakan praktik kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang ini. Harapan penulis semoga laporan kerja magang ini berguna bagi para pembaca, dan mohon maaf jika dalam laporan kerja magang ini terdapat kalimat yang kurang jelas sehingga sulit untuk dipahami, maupun kesalahan lainnya.

Tangerang, 3 Juli 2015

Friska Jutresia Papia

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Permasalahan.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	3
1.4 Waktu dan Prosedur Kerja Magang.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	8
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.3 Nilai Perusahaan.....	11
2.4 Struktur Organisasi.....	11
2.5 Landasan Teori.....	13
2.5.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.5.2 <i>Promotional Mix</i> .....	15
2.5.3 <i>Personal Selling</i> .....	16
2.5.4 <i>Telemarketing</i> .....	19



### BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG8

3.1	Kedudukan dan Koordinasi.....	21
3.2	Tugas yang Dilakukan.....	22
3.3	Uraian Pelaksanaan Kerja Magang.....	23
3.3.1	Proses Pelaksanaan.....	23
3.3.2	Kendala yang Ditemukan.....	26
3.3.3	Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	28
3.4	Peran <i>Personal Selling</i> dan <i>Telemarketing</i> Dalam Meningkatkan Penjualan di PT Paramount Enterprise.....	30

### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

4.1	Kesimpulan.....	36
4.2	Saran.....	37

DAFTAR PUSTAKA.....	38
---------------------	----

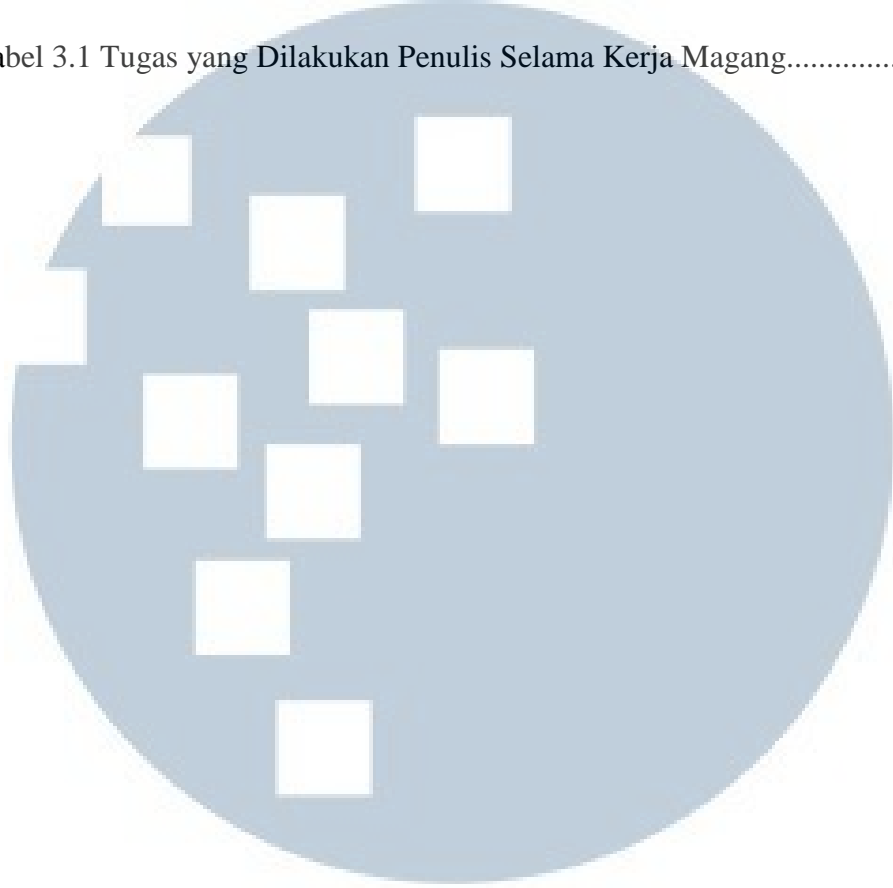
### DAFTAR LAMPIRAN

1. *Daily Report* dari *Sales Executive*
2. *Weekly Report* dari *Sales Executive*
3. Rekapitulasi Penjualan Bulanan
4. Surat Penawaran Kerjasama Perusahaan
5. Lampiran foto-foto saat kegiatan kerja magang
6. Surat Keterangan Periode Kerja Magang
7. Surat Keterangan Peserta Magang
8. Form KM-02 : Surat Pengantar Kerja Magang
9. Form KM-03 : Kartu Kerja Magang
10. Form KM-04 : Kehadiran Kerja Magang
11. Form KM-05 : Laporan Realisasi Kerja Magang
12. Form KM-07 : Tanda Terima Penyerahan Laporan Kerja Magang
13. Formulir Konsultasi Magang

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas yang Dilakukan Penulis Selama Kerja Magang.....21



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paramount Plaza Gading Serpong.....	8
Gambar 2.2 Salah Satu Jenis Rumah di <i>Malibu Village</i> .....	9
Gambar 2.3 Salah Satu Jenis Rumah di <i>Menteng Village</i> .....	10
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Paramount Enterprise.....	11
Gambar 2.5 Proses Pemasaran.....	14
Gambar 3.1 Bagan Koordinasi Penulis di PT Paramount Enterprise.....	20

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA