



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
PERANAN *BUSINESS ANALYST* DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER ENGAGEMENT* DAN *BUSINESS PERFORMANCE
DARI *CLIENT FINANCIAL SERVICE INDUSTRY* DI
MARKPLUS.INC



Nama : Nathania Carissa Alverina

NIM : 14130110021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2017

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG
PERANAN *BUSINESS ANALYST* DALAM MENINGKATKAN *CUSTOMER*
ENGAGEMENT* DAN *BUSINESS PERFORMANCE* DARI *CLIENT
FINANCIAL SERVICE INDUSTRY* DI *MARKPLUS.INC

Oleh

Nama : Nathania Carissa Alverina

NIM : 14130110021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Tangerang, 27 Oktober 2017

Pembimbing



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

Penguji



Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen



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

**LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT DALAM
PENYUSUNAN LAPORAN MAGANG**

Dengan ini saya:

Nama : Nathania Carissa Alverina
NIM : 14130110021
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melakukan kerja magang:

Nama Perusahaan : MarkPlus.Inc
Divisi : *Client Engagement Consultant – Business Analyst*
Alamat : *EightyEight@Kasablanka 8th Floor Raya Kav. 88, Jl. Casablanca, Menteng Dalam, Tebet, Kota Jakarta Selatan*
Periode Magang : 19 Juni – 6 Oktober 2017
Pembimbing Lapangan : Cecilia Christin Hermanto

Laporan kerja magang ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Seluruh kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan pada Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari saya terbukti melakukan kecurangan/penyimpangan hak dalam pelaksanaan kerja magang maupun penulisan laporan kerja magang, maka saya bersedia menerima sanksi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Oktober 2017



Nathania Carissa Alverina

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME atas terselesaikannya program kerja magang di PT MarkPlus dengan baik dan lancar serta terselesaikannya laporan kerja magang yang berjudul “*PERANAN BUSINESS ANALYST DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER ENGAGEMENT DAN BUSINESS PERFORMANCE DARI CLIENT FINANCIAL SERVICE INDUSTRY DI MARKPLUS.INC*” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan laporan magang ini sebagai wujud hasil kerja praktek yang telah dilalui oleh penulis.

Praktek kerja magang ini merupakan salah satu matakuliah wajib yang harus ditempuh oleh setiap mahasiswa sebagai syarat kelulusan Program Strata 1, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis, Universitas Multimedia Nusantara. Selama proses kerja magang, penulis mendapatkan banyak pengalaman, ilmu, dan relasi yang dapat dijadikan sebagai bekal dan pengalaman. Penulis juga dapat mengaplikasikan kemampuan dan pengetahuan yang telah didapatkan selama masa perkuliahan di Universitas Multimedia Nusantara. Penulis berharap segala hal yang didapat selama proses kerja magang ini dapat menjadi bekal untuk menghadapi dunia kerja nanti.

Dalam proses penyusunan laporan magang ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan dari beberapa pihak. Untuk itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada orang-orang yang telah terlibat dalam menyelesaikan laporan ini. Ucapan terima kasih ditujukan kepada:

1. Anna Riana Putriya, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing magang yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis, serta memberikan saran dan masukan untuk menyelesaikan laporan ini.
2. Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM, selaku dosen penguji sidang magang yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan mengevaluasi hasil laporan kerja magang yang dijalani penulis.
3. PT MarkPlus, Inc. yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan program kerja magang.

4. Ibu Cecilia Christin Hermanto yang telah berkoordinasi, membimbing, membantu serta mempercayai penulis selama melakukan kerja magang.
5. Bapak Giovanni Alexander yang telah membantu penulis untuk dapat melaksanakan program kerja magang.
6. Bapak Julio, Bapak Irfan, dan Ibu Winny selaku rekan sesama *business analyst* yang telah mempercayai penulis untuk berkontribusi pada setiap pekerjaan.
7. Sabrina Iryanti dan Chrestella Carissa yang telah menemani dan mendukung selama proses kerja magang.
8. Rekan-rekan sesama *business analyst* yang memberikan dukungan dan semangat selama proses kerja magang.
9. Segenap keluarga, saudara-saudari, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan, motivasi dan tawa selama proses penyusunan laporan ini
10. Teman-teman *intern di business analyst*, Aliyah, Nata, Vinnie, dan Nanda yang selalu memberikan semangat dalam menjalani program kerja magang.

Melalui laporan kerja magang ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan bagi para pembaca yang ingin melakukan kegiatan kerja magang. Semoga laporan kerja magang ini menjadi awal pengembangan kualitas diri baik pembaca dan penulis. Terima kasih.

Tangerang, 27 Oktober 2017

Nathania Carissa Alverina

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

DAFTAR ISI

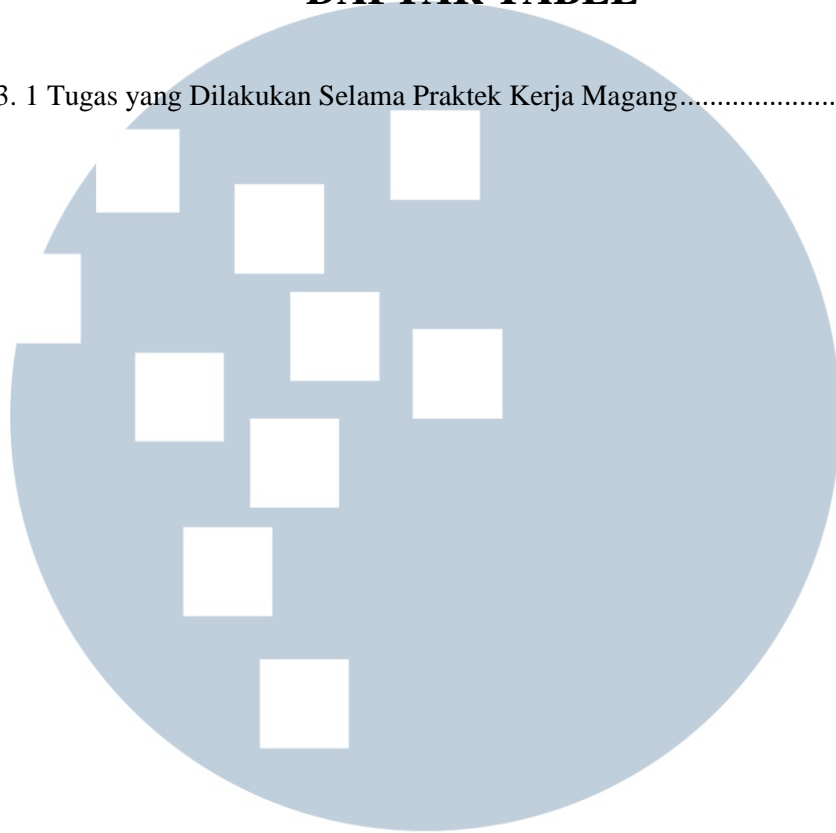
PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	6
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	13
2.3 Tinjauan Pustaka	13
2.3.1 Service	13
2.3.2 Customer Path (5A).....	14
2.3.3 Research Design	15
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	17
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	17
3.2 Tugas yang Dilakukan.....	18
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	23
3.3.1 Proses Pelaksanaan	23

3.3.2 Kendala yang Ditemukan.....	49
3.3.3 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	51
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	53
4.1 Kesimpulan.....	53
4.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN	xi



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tugas yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Magang.....	18
--	----



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komposisi Aset Sektor Jasa Keuangan Indonesia 2014	1
Gambar 1. 2 Arah Pengembangan Sektor Jasa Keuangan Indonesia.....	3
Gambar 2. 1 MarkPlus At a Glance	9
Gambar 2. 2 MarkPlus Customer Path.....	10
Gambar 2. 3 YWN Framework.....	10
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi MarkPlus.Inc	13
Gambar 2. 5 Klasifikasi Desain Penelitian Marketing.....	15
Gambar 3. 1 Kedudukan Penulis dalam Perusahaan.....	17
Gambar 3. 2 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Brand Awareness	24
Gambar 3. 3 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Satisfaction & Loyalty	25
Gambar 3. 4 Pendekatan Penelitian untuk Mengukur Efektifitas Sosialisasi	26
Gambar 3. 5 Aspek-aspek yang Digunakan untuk Mengukur Efektifitas Sosialisasi. 27	
Gambar 3. 6 Metode Face to Face Interview	29
Gambar 3. 7 Metode Online Survey	30
Gambar 3. 8 Metode Computer-aided Telephone Interview	31
Gambar 3. 9 Focus Group Discussion di Sukabumi	32
Gambar 3. 10 Ide Pengukuran untuk Setiap Variabel.....	33
Gambar 3. 11 Latar Belakang Pelatihan ODP	39
Gambar 3. 12 Program Loyalitas untuk Perusahaan Pembiayaan	41
Gambar 3. 13 Desain Poster TV	44
Gambar 3. 14 Desain Sales Book.....	44
Gambar 3. 15 Desain Brosur.....	45
Gambar 3. 16 E-mail Content	46
Gambar 3. 17 Presentasi untuk EEP	47
Gambar 3. 18 Walmart Case Study.....	48