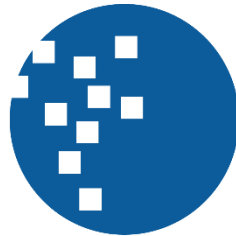


**Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di
PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

MBKM REPORT

FELIX ABRAHAM SURYA

0000055681

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

**Internship Work Activities as Key Account Management in
PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)**



MBKM REPORT

Proposed to Fulfill the MBKM Course

FELIX ABRAHAM SURYA

00000055681

**MANAGEMENT STUDY PROGRAM
FACULTY OF BUSINESS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2024**

i

Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di
PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia), Felix Abraham Surya, Universitas Multimedia
Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Felix Abraham Surya

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055681

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul

Aktivitas Kerja Magang sebagai Key Account Management di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang,



Felix Abraham Surya



HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Felix Abraham Surya
NIM : 00000055681
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan Magang MSIB MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 1 Juli 2024



Felix Abraham Surya

APPROVAL OF PUBLICATION

I hereby,

Full Name : Felix Abraham Surya
Student ID : 00000055681
Study Program : Management
Faculty : Business
Type of Work : Internship MSIB MBKM Report

Solely state that I fully grant Universitas Multimedia Nusantara to publish this report titled **Internship Work Activities as Key Account Management in PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)** at the Knowledge Center repository system, so that it can be accessed by the Academics/Public. I also declare that there is no confidential information presented in my paper, and would never revoke this grant for any reason.

Tangerang, 1 Juli 2024



Felix Abraham Surya

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)

Oleh

Nama : Felix Abraham Surya

NIM : 00000055681

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 3 Juli 2024

Pukul 13.00 s/d 14.00 dan dinyatakan

LULUS

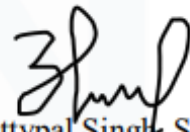
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR
NIDN: 0305027607

Penguji



Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M.
NIDN: 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

v

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

**Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di
PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)**

Oleh

Nama : Felix Abraham Surya

NIM : 00000055681

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN: 0323047801

Pembimbing



Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR
NIDN: 0305027607

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan praktik kerja magang MSIB MBKM dengan judul: “**Aktivitas Kerja Magang sebagai Key Account Management di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)**” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Bisnis pada Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR, sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan ini.
5. Aryo Setjahasada Taufan sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi untuk terselesainya laporan Magang MBKM.
6. Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M., sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan penilaian, arahan, serta dukungan atas laporan ini.
7. Kepada PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) yang telah menyediakan kesempatan untuk terpenuhinya laporan MBKM.
8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

PREFACE

I would like to thank

1. Dr. Ninok Leksono, as the Rector of Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., MBA, as the Dean of the Faculty of Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., as the Head of Management Study Program of Universitas Multimedia Nusantara.
4. Dr. Amanda Setiorini, S.Psi., M.M., CIQaR, as the first Advisor who has provided guidance, direction, and motivation for the completion of this report.
5. Mr. Aryo Setjahusada, as direct supervisor from Lazada Indonesia who has provided guidance, direction, and motivation for the completion of this internship program.
6. Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M., as Examining Lecturer who has provided assessment, direction and support for this report.
7. PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) which has provided the opportunity to fulfill the MBKM report.
8. My family who has provided material and moral support, so that I can complete this report.

Hopefully this report contributes as a source of information and inspiration for others.

Tangerang, 1 Juli 2024



Felix Abraham Surya

viii

Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di
PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia), Felix Abraham Surya, Universitas Multimedia
Nusantara

Aktivitas Kerja Magang sebagai *Key Account Management* di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)

Felix Abraham Surya

ABSTRAK

Pada laporan kegiatan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini, terdapat beberapa poin yang mencakup informasi umum, kegiatan kerja, hasil kerja, dan tujuan dari kegiatan magang sebagai Key Account Management di PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia). Poin-poin berikut akan menjadi struktur utama dalam penulisan laporan ini. PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) adalah salah satu marketplace atau lokapasar digital yang aktif beroperasi di Indonesia, bersamaan dengan beberapa kompetitor lainnya seperti Shopee, Lazada, Blibli, Bukalapak dan Zalora. Lazada tidak hanya beroperasi di Kawasan Indonesia, Lazada menjalankan bisnisnya di beberapa negara kawasan Asia Tenggara lainnya seperti, Singapura, Malaysia, Filipina, Vietnam, dan Thailand. Menimbang perkembangan pola belanja daring, khususnya di Indonesia yang kian meningkat, didukung dengan ekosistem daring yang semakin menyeluruh. Hal ini menghadirkan peluang besar bagi perusahaan yang bergerak di bidang loka pasar digital, dan salah satunya adalah PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia). Potensi tersebutlah yang menjadi alasan utama dalam pemilihan perusahaan untuk kegiatan magang MBKM. Seiring dengan besarnya potensi lokapasar digital di Indonesia, posisi Key Account Management memegang peranan yang cukup krusial untuk menjaga konsistensi dan meningkatkan performa para penjual di Lazada Indonesia melalui argumentasi data dan negosiasi harga untuk meningkatkan tingkat penjualan melalui dasar ilmu pemasaran.

Kata kunci: lokapasar digital, negosiasi, performa, penjualan

Internship Work Activities as Key Account Management in PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia)

Felix Abraham Surya

ABSTRACT

In this MBKM internship activity report, there are several points which include general information, work activities, results, and the objectives of the internship as Key Account Management at PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia). The following points will be the main structure in writing this report. PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) is a digital marketplace that is actively operating in Indonesia, along with several other competitors such as Shopee, Lazada, Blibli, Bukalapak and Zalora. Lazada does not only operates in Indonesia, Lazada runs its business in several other Southeast Asian countries such as Singapore, Malaysia, the Philippines, Vietnam and Thailand. Considering the increasing development of online shopping patterns, especially in Indonesia, supported by the comprehensive online ecosystem. This presents great opportunities for companies to join the online marketplace segment. This phenomenon is the main reason to choose PT. Ecart Webportal Indonesia (Lazada Indonesia) as a company for completing the MBKM internship activities. Along with the large potential of the digital market in Indonesia, the Key Account Management position plays a crucial role in maintaining consistency and improving the performance of sellers at Lazada Indonesia. Key Account Management is driven by data evidence and pricing to increase both company and seller growth through basic marketing knowledge.

Keywords: marketplace, negotiation, performance, sales

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
APPROVAL OF PUBLICATION	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
PREFACE	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	6
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	7
BAB II PENJELASAN PERUSAHAAN	
2.1. Sejarah Singkat Perusahaan	9
2.2. Struktur Organisasi Perusahaan	24
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	26
3.2 Uraian Aktivitas Kerja Magang	27
3.3 Kendala yang Ditemukan	48
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	49
3.5 Penjelasan Akhir Tanggung Jawab Kerja Penulis	56
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	
4.1 Simpulan	58
4.2 Saran	59
REFERENSI	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2.1: Struktur Organisasi PT. Ecart Webportal Indonesia	24
Tabel 2.2.2: Struktur Divisi Strategic dan Sub Divisi ELGM	25
Tabel 3.2: Uraian Aktivitas Kerja Magang Penulis	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Konten Serial Drama Lazada “COD” yang Tayang di Kanal Youtube Lazada Indonesia	2
Gambar 1.2: Jingle dan Iklan Lazada Indonesia di Media Sosial	3
Gambar 2.1.1: Logo Lazada sejak tahun 2019 – sekarang	8
Gambar 2.1.2: Logo Lazada sejak tahun 2014 hingga 2019	8
Gambar 2.1.2: Logo Lazada sejak 2012 hingga 2014	8
Gambar 2.1.2.1.1: Logo Lazada Mall	11
Gambar 2.1.2.1.2: Tampilan antarmuka Lazada Mall	12
Gambar 2.1.2.2.1: Tampilan antarmuka Lazada Marketplace	13
Gambar 2.1.2.3.1: Tampilan layar dan bukti transaksi LazFlash	15
Gambar 2.1.2.3.2: Iklan pada media Youtube untuk mempromosikan LazFlash selama periode Ramadan Mega Sale	15
Gambar 2.1.2.4.1: Logo Perusahaan Lazada Express	16
Gambar 2.1.2.4.2: Layanan <i>Fullfilment</i> dari Lazada Express	17
Gambar 2.1.2.4.3: Banner Promosi pengiriman Lazada Express secara <i>End to End</i> pada saat momen Ramadan.	
Gambar 2.1.2.5.1: Tampilan antarmuka Lazada Choice	18
Gambar 2.1.2.6.1: Banner Promosi LazMall Daily	19
Gambar 2.1.2.6.2: Tampilan antarmuka LazMall Beauty	19
Gambar 2.1.2.7: Skema member pada LazBeauty	20
Gambar 2.1.2.8.1: Ilustrasi Lazada Live di salah satu toko	21
Gambar 2.1.2.8.2: Halaman Utama menu Lazada Live	23
Gambar 3.2.3: Contoh promosi, paket, dan program Lazada Indonesia	22
Gambar 3.2.1.1: Proses penawaran besaran diskon dan harga yang dapat diberikan oleh penjual untuk gelaran kampanye di Lazada Indonesia	29
Gambar 3.2.3.1: Penawaran paket penjualan yang bersifat <i>bundle</i> untuk beberapa gelaran kampanye	35
Gambar 3.2.3.2: Contoh penerapan pada toko untuk promosi, paket, dan program Lazada Indonesia	36

Gambar 3.2.3.3: Penanda dan Banner kampanye 7.7 yang tayang pada halaman produk (PDP)	36
Gambar 3.2.4.1: Gelaran kampanye Brand Mega Offer	37
Gambar 3.2.4.2: Gelaran kampanye Pesta Gajian (Pay Day)	37
Gambar 3.2.4.3: Flash Sale dengan skema Lazada Mall dan Lazada Subsidi yang tayang pada Kamis, 4 Juli 2024	38
Gambar 3.2.5: Edaran Jadwal Operasional Layanan Logistik	39
Gambar 3.2.6.1: Konten Instagram dari Akun @lifeatlazada.id	41
Gambar 3.2.6.2: Dokumentasi Kunjungan ke Gudang Lazada Indonesia	42
Gambar 3.2.6.3: Dokumentasi Kunjungan ke Gudang Lazada Indonesia	42
Gambar 3.2.7.1: Produk yang dijamin paling murah diantara lokapasar digital lain oleh Lazada Indonesia	44
Gambar 3.2.7.2: Tampilan antarmuka periode pembayaran Lazada Rewards	45
Gambar 3.2.7.3: Tampilan antarmuka menu pengajuan jaminan harga terendah.	46
Gambar 3.2.7.4: Syarat dan Ketentuan Jaminan Harga Terendah yang ditawarkan oleh Lazada.	
Gambar 3.4.1: Toko WO Plus (Lazada Mall)	50
Gambar 3.4.2: Toko Yakustore	50
Gambar 3.4.3: Toko Sunlystore	51
Gambar 3.4.4: Toko Calaryshop	51
Gambar 3.4.5: Toko Speedsindo	52
Gambar 3.4.6: Toko Speeds (Lazada Mall)	52
Gambar 3.4.7: Toko hnf Teknik	53
Gambar 3.4.8: Toko J3 Shop	52
Gambar 3.4.1: Banner Promosi Lazada Birthday Sale Indonesia	55
Gambar 3.4.2: Banner Promosi Lazada Birthday Sale Thailand	55
Gambar 3.4.3: Banner Promosi Lazada Birthday Sale Vietnam	55
Gambar 3.5.1: Tim Key Account Management Lazada Indonesia	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. MBKM Cover Letter – MBKM 01	63
Lampiran B. MBKM Card – MBKM 02	64
Lampiran C. MBKM Daily Task – MBKM 03	65
Lampiran D. MBKM Report Verification Sheet – MBKM 04	98
Lampiran E. MBKM Acceptance Letter (LoA)	99
Lampiran F. Turnitin Checking Result	100