

**IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT*
MANAGEMENT DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH
TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Muhamad Dzaki Ridwansyah

00000075413

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT*
MANAGEMENT DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH
TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Muhamad Dzaki Ridwansyah
00000075413

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhamad Dzaki Ridwansyah

Nomor Induk Mahasiswa : 00000075413

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

**IMPLEMENTASI SALES MARKETING & ACCOUNT MANAGEMENT
DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH TANGGA DIGITAL DI
PINHOME SERVICE**

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, 3 Juli 2025



(Muhamad Dzaki Ridwansyah)

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul
**IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT*
MANAGEMENT DALAM EKOSISTEM LAYANAN
RUMAH TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE**

Oleh

Nama : Muhamad Dzaki Ridwansyah
NIM : 00000075413
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan Sidang Ujian Praktik Magang
Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 3 Juli 2025

Pembimbing



Ir. Arief Iswariyadi M.Sc., Ph.D
0316026404

Ketua Program Studi Manajemen



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

NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

**IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT*
MANAGEMENT DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH
TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE**

Oleh

Nama : Muhamad Dzaki Ridwansyah
NIM : 00000075413
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 8 Juli 2025

Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



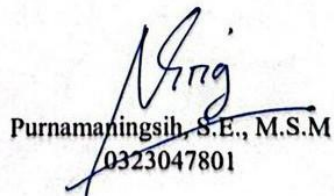
Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D
0316026404

Penguji



Elissa Dwi Lestari, S.sos., M.
0806088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M
0323047801

NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhamad Dzaki Ridwansyah
NIM : 00000075413
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
JenisKarya : Laporan 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:

IMPLEMENTASI SALES MARKETING & ACCOUNT MANAGEMENT DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti 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, 3 Juli 2025

Yang menyatakan,



(Muhamad Dzaki Ridwansyah)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan Magang ini dengan judul: “IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT MANAGEMENT* DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Manajemen (S.M.) Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis 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. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purnamaningsih, S.E., M.S.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ir. Arief Iswariyadi, M.Sc., Ph.D., sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Inas Nadiya, sebagai *Supervisor* yang telah memberikan bimbingan.
6. Ridha Alfinianity Setiawan, sebagai Pembimbing pertama yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan.
7. Wie Wiyono, sebagai Pembimbing kedua yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan.
8. Asep Supriatna, sebagai Pembimbing ketiga yang telah banyak membantu dan memberikan bimbingan.
9. Kepada Perusahaan Pinhome, yang menerima penulis untuk melakukan program MBKM.

10. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta masukan yang berharga selama proses penyusunan laporan magang ini. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih belum sempurna. Namun, melalui laporan ini, penulis berharap dapat menyampaikan gambaran, pengalaman, dan pembelajaran yang diperoleh selama menjalani program magang. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan wawasan baru bagi pembaca mengenai praktik kerja magang, serta pemahaman tentang peran dan cara kerja divisi *marketing* di perusahaan properti. Demikian kata pengantar yang dapat disampaikan. Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung penyusunan laporan ini.

Tangerang, 3 Juli 2025



Muhamad Dzaki Ridwansyah

IMPLEMENTASI *SALES MARKETING & ACCOUNT MANAGEMENT* DALAM EKOSISTEM LAYANAN RUMAH TANGGA DIGITAL DI PINHOME SERVICE

(Muhamad Dzaki Ridwansyah)

ABSTRAK

Laporan ini menguraikan pengalaman magang penulis di Pinhome Service, sebuah unit layanan berbasis teknologi dari perusahaan startup properti digital Pinhome. Program magang dilaksanakan selama empat bulan, dengan penugasan pada dua fungsi utama, yakni *Sales & Marketing* serta *Account Management*. Fokus kegiatan magang diarahkan pada pelaksanaan strategi pemasaran langsung dan pengelolaan hubungan layanan dengan klien B2B, khususnya dalam sektor jasa rumah tangga digital.

Sebagai *Sales & Marketing Intern*, penulis menjalankan aktivitas pemasaran seperti distribusi brosur (*flyering*), pendekatan *door-to-door* ke pelanggan individu dan bisnis, penyusunan dan pengiriman pesan promosi melalui *WhatsApp Blast*, serta pelaksanaan program *local champion* berbasis sistem komisi. Sementara itu, saat mengemban peran sebagai *Account Management Intern*, penulis bertugas dalam merespons permintaan layanan dari klien, menjadwalkan pengerjaan melalui platform Basecamp, melakukan pembaruan status layanan di Google Sheets, serta menyusun dokumentasi dan laporan kinerja untuk kepentingan evaluasi internal dan eksternal.

Selama pelaksanaan magang, penulis menghadapi sejumlah tantangan seperti keterbatasan literasi digital konsumen, kendala koordinasi lintas tim, serta keterlambatan penugasan teknisi lapangan. Solusi yang diterapkan mencakup pendekatan edukatif kepada pelanggan, penguatan sistem komunikasi dua arah, serta monitoring aktif terhadap sistem layanan berbasis digital. Melalui pengalaman ini, penulis memperoleh pemahaman menyeluruh tentang pentingnya integrasi antara fungsi pemasaran dan manajemen layanan dalam ekosistem bisnis digital yang dinamis, sekaligus meningkatkan kesiapan untuk menghadapi tantangan dunia kerja secara profesional.

Kata kunci: Magang, *Sales Marketing*, *Account Management*, Layanan Rumah Tangga, *Startup*, Pinhome

IMPLEMENTATION OF SALES MARKETING & ACCOUNT MANAGEMENT IN THE DIGITAL HOUSEHOLD SERVICE ECOSYSTEM AT PINHOME SERVICE

(Muhamad Dzaki Ridwansyah)

ABSTRACT (English)

This report describes the author's internship experience at Pinhome Service, a technology-based service unit of the digital property startup company Pinhome. The internship program was carried out for four months, with assignments in two main functions, namely Sales & Marketing and Account Management. The focus of the internship was on implementing direct marketing strategies and managing service relationships with B2B clients, particularly in the digital home services sector.

As a Sales & Marketing Intern, the author carried out marketing activities such as flyer distribution, door-to-door approach to individual and business customers, drafting and sending promotional messages through WhatsApp Blast, and implementing a commission-based local champion program. Meanwhile, as an Account Management Intern, the author was in charge of responding to service requests from clients, scheduling work through the Basecamp platform, updating service status on Google Sheets, and compiling documentation and performance reports for internal and external evaluation purposes.

During the internship, the author faced a number of challenges such as limited consumer digital literacy, cross-team coordination constraints, and delays in assigning field technicians. Solutions implemented included an educative approach to customers, strengthening the two-way communication system, and active monitoring of digital-based service systems. Through this experience, the author gained a thorough understanding of the importance of integration between marketing and service management functions in a dynamic digital business ecosystem, while improving readiness to face the challenges of the professional world.

Keywords: *Internship, Sales Marketing, Account Management, Household Service, Startup, Pinhome*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	8
<i>ABSTRACT (English)</i>	9
DAFTAR ISI.....	10
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR GAMBAR	13
DAFTAR LAMPIRAN.....	14
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	Error! Bookmark not defined.
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Visi Misi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	Error! Bookmark not defined.
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	Error! Bookmark not defined.
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Uraian Kerja Magang	Error! Bookmark not defined.
3.3	Kendala yang Ditemukan	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Kendala dalam Posisi Sales & Marketing Intern	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Kendala dalam Posisi Account Management Intern	Error! Bookmark not defined.
3.4	Solusi atas Kendala yang Ditemukan	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Solusi dalam Posisi Sales & Marketing Intern	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Solusi dalam Posisi Account Management Intern	Error! Bookmark not defined.
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Simpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Produk Layanan Pinhome Home Service **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 1 Tugas Kerja Magang dan Koordinasi Sebagai Sales & Marketing **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3. 2 Tugas Kerja Magang dan Koordinasi ... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Email panggilan interview	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Pinhome	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Aplikasi Pinhome	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 1 Struktur Laporan Kerja selama Magang	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 2 <i>Flyering</i> brosur	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 3 <i>WhatsApp Blast</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 4 Laporan Harian.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 5 Respon <i>WhatsApp</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 6 Menyampaikan Permintaan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 7 Penjadwalan & Permintaan order di <i>Basecamp</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 8 Monitoring & Update status google sheets	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 9 Penyusunan Rekap Pengerjaan Bulanan Ke Master Schedule..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3. 10 Pengiriman Dokumentasi Hasil Pengerjaan	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran B. Kartu MBKM (MBKM 02)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran C. Daily Task Kewirausahaan (MBKM 03)**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM 04)
.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran E. Lampiran pengecekan hasil Turnitin.**Error! Bookmark not defined.**