

**PERAN CUSTOMER SUCCES SPECIALIST DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN DI PT. KOMUNIKA LINTAS
MAYA (SOCIABUZZ)**

LAPORAN TUGAS AKHIR



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

**PERAN CUSTOMER SUCCES SPECIALIST DALAM
MENINGKATKAN PENJUALAN DI PT. KOMUNIKA LINTAS
MAYA (SOCIABUZZ)**

Laporan Tugas Akhir Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana Jakarta



PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN CUSTOMER SUCCES SPECIALIST DALAM MENINGKATKAN PENJUALAN DI PT. KOMUNIKA LINTAS MAYA (SOCIABUZZ)

Oleh:

Junita Manurung

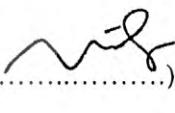
NIM: 33117010036

Disetujui untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir

Pada Tanggal:

7 Agustus 2020

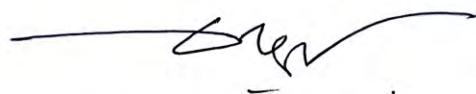
Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Dosen Pembimbing (.....) 

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Mengetahui,

Ketua Program Studi D3 Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana



Onggo Pramudito, ST., MM

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Junita Manurung
NIM: : 33117010036
Program Studi : D3 Manajemen
Judul: : Peran *Customer Success Specialist* dalam Meningkatkan Penjualan di PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz)

Tanggal Lulus Ujian : 28 Agustus 2020

Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

Vidya Ayu Diporini, SE., MM

Ketua Pengaji

Ignatius Prasetya Aji Wibowo, SE., MM

Tanggal: 2 September 2020

Tanggal: 2 September 2020

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi

dan Bisnis

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si

Tanggal:

Ketua Program Studi

D3 Manajemen

Onggo Pramudito, ST., MM

Tanggal: 8/9/2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Junita Manurung

NIM : 33117010036

Program Studi : D3 Manajemen

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan laporan tugas akhir apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Jakarta, 28 Agustus 2020



Junita Manurung

NIM: 33117010036

RINGKASAN

Penggunaan media sosial untuk tujuan bisnis saat ini berkembang pesat. Keberadaannya tidak sekadar menjadi *platform* bagi penggunanya untuk berbagi informasi, tapi juga berfungsi untuk mengedukasi pelanggan dalam pendekatan yang lebih informal atau untuk mempromosikan produk. Dalam melakukan promosi, dibutuhkan teknik promosi yang tepat. Salah satu strategi promosi yang digunakan PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz) sebagai perusahaan *startup* dibidang *influencer marketing platform* adalah teknik *personal selling* melalui *Customer Succes Specialist (CSS)*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran CSS dalam melayani klien (pengguna jasa) dalam meningkatkan penjualan di PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz). Metode pengumpulan data yang penulis gunakan adalah teknik wawancara dan observasi, maka dikatakan desain penelitiannya deskriptif kualitatif. Metode analisis data menggunakan analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif berupa Metode Analisis Deskriptif Kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu peran CSS di SociaBuzz adalah sebagai resepsionis yang menerima klien yang baru mendaftar, sebagai *salesman* yang ikut menjual jasa, sebagai *customer relation officer*, yaitu sebagai orang yang membina hubungan baik kepada klien, sebagai komunikator yaitu sebagai orang yang menghubungi dan memberikan informasi, dan CSS juga bertugas untuk membantu klien dari awal pembuatan *job* sampai adanya transaksi di *platform* SociaBuzz.

Kata kunci: Promosi, *Personal Selling*, *Customer Succes Specialist*, *Salesman*, *marketing platform*



KATA PENGANTAR

Puji Tuhan penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas limpahan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Peran *Customer Success Specialist* dalam Meningkatkan Penjualan di PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz)”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan laporan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan tugas akhir ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Onggo Pramudito, ST., MM., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Vidya Ayu Diporini, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir dan Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

5. Ibu Sarah Gustina selaku pembimbing lapangan di PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz) yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat yang sangat bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
6. Manajemen dan karyawan-karyawan PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz) yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk magang.
7. Para dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencerahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana, yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama penulis kuliah.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman D3 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun diri berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan

kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam laporan tugas akhir ini. Akhir kata, semoga laporan tugas akhir ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 28 Agustus 2020

Junita Manurung



DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Magang.....	5
D. Manfaat Magang.....	5
E. Metode Penelitian.....	7
1. Desain Penelitian	7
2. Metode Pengumpulan Data	7
3. Metode Analisis Data	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Pemasaran.....	8
2. Promosi.....	12
3. <i>Personal Selling</i>	17
B. Penelitian Terdahulu.....	22
C. Kerangka Berpikir Penelitian	25

BAB III	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	26
1. Profil Institusi	26
2. Visi dan Misi PT. Komunika Lintas Maya (SociaBuzz)	26
3. Sejarah Institusi	27
4. Struktur Organisasi Institusi	28
5. Pelanggan SociaBuzz	31
6. <i>Customer Succes Specialist (CSS)</i>	31
B. Pembahasan	35
1. Pekerjaan yang dilakukan selama magang	35
2. Permasalahan atau kendala yang dihadapi <i>Customer Succes Specialist (CSS)</i> dalam melayani klien (pengguna jasa)	43
3. Pemecahan permasalahan yang dihadapi <i>Customer Succes Specialist (CSS)</i> dalam melayani klien (pengguna jasa)	44
BAB IV	45
KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan.....	45
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Struktur Organisasi SociaBuzz.....	28
3.2	Alur/ <i>flowchart job description Customer Success Specialis</i>	34
3.3	Halaman <i>contact client</i> pada https://adm.sociabuzz.com	35
3.4	Tampilan penyampaian pesan kepada klien yang baru mendaftar di SociaBuzz.....	36
3.5	Halaman <i>posted jobs</i> di http://adm.sociabuzz.com	37
3.6	Halaman pengeditan <i>brief</i> (isi <i>job</i>) pada <i>job</i> yang klien posting.....	38
3.7	Tampilan penyampaian pesan berisi <i>follow-up</i> kepada klien.....	39
3.8	Tampilan <i>talent</i> yang sudah diundang oleh klien ke <i>job</i>	40
3.9	Tampilan penyampaian pesan kepada klien yang berminat kerjasama dengan <i>talent</i>	41
3.10	Transaksi pembayaran klien kepada <i>talent</i>	42

MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Surat Permohonan Magang.....	50
2	Perjanjian Magang.....	51

