

PERAN DIVISI *BUSINESS RELATION* DALAM *BUSINESS MATCHING* PADA *THE 17th EDITION OF FRANCHISE & LICENSE EXPO INDONESIA*

LAPORAN TUGAS AKHIR



Nama : Kennindya Rose

NIM : 33116010045

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

PERAN DIVISI *BUSINESS RELATION* DALAM *BUSINESS MATCHING* PADA *THE 17th EDITION OF FRANCHISE & LICENCE EXPO INDONESIA*

Laporan Tugas Akhir Diajukan Untuk Menenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Kennindya Rose
NIM : 33116010045

PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERAN DIVISI *BUSINESS RELATION* DALAM *BUSINESS MATCHING* PADA *THE 17th EDITION OF FRANCHISE & LICENCE EXPO INDONESIA*

Oleh:

Kennindya Rose

NIM : 33116010045

Disetujui Untuk Ujian Akhir Laporan Tugas Akhir Pada Tanggal :

10 Maret 2020

1. Onggo Pramudito ST., MM Pembimbing (.....)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Ketua Program Studi D-III Manajemen

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

Onggo Pramudito ST., MM

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Kennindya Rose
NIM : 33116010045
Program Studi : D-III Manajemen Konsentrasi MICE
Judul : Peran Divisi *Business Relation* dalam *Business Matching* Pada *The 17th Edition of Franchise & License Expo Indonesia*
Tanggal Lulus Ujian : 10 Maret 2020

Disahkan oleh :

Pembimbing

Ketua Penguji



Onggo Pramudito, ST., MM.

Vidya Ayu Diporini, SE, MM

Tanggal : 16 Juli 2020

Tanggal : 16 Juli 2020

Dekan Fakultas
Ekonomi & Bisnis

Ketua Program Studi
D-III Manajemen



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Onggo Pramudito, ST., MM.

Tanggal : 16 Juli 2020

Tanggal : 16 Juli 2020

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kennindya Rose
NIM : 33116010045
Program Studi : D-III Manajemen Konsentrasi MICE

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 ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 13 Desember 2019



Kennindya Rose

NIM : 33116010045

RINGKASAN

Pada dasarnya *Business Matching* adalah sebuah pertemuan bisnis yang terjadwal antara pebisnis, pengecer, agen, distributor dengan calon *investor* atau *partner*. Pertemuan ini bersifat *Business to Business* (B2B) dan terjadi antara dua pihak dengan latar belakang industri bisnis yang sama dengan tujuan untuk mengembangkan bisnis masing-masing. Laporan ini bertujuan untuk dapat mengetahui peran divisi *Business Relation* dalam *Business Matching* pada *The 17th Edition of Franchise & License Expo Indonesia*. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan arsip atau dokumen PT. Reed Panorama Exhibition. Fakta yang didapat pada peran divisi *Business Relation* dalam melayani dan menangani kendala pengunjung dan peserta *The 17th Edition of Franchise & License Expo Indonesia* dengan komunikasi yang baik oleh PT. Reed Panorama Exhibition, bahwa dalam prakteknya penanganan kendala peserta maupun pengunjung pameran dapat menggunakan strategi komunikasi yang baik.

Kata Kunci: Pameran, *Business Relation*, *Business Matching*, *Business to Business*.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan judul “Peran Divisi *Business Relation* dalam *Business Matching* Pada *The 17th Edition of Franchise & License Expo Indonesia*”. Laporan tugas akhir ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III 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 :

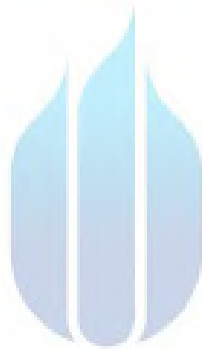
1. Bapak Prof. Dr. Ngadino Surip, MS, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Prof. Dr. Harnovinsah, Ak, M.Si, CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Onggo Pramudito, ST., MM, selaku Ketua Program Studi D-III Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana, dan selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

4. Ibu Silviana Muliawan, selaku pembimbing lapangan di PT. Reed Panorama Exhibition yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang bermanfaat pada saat penulis melakukan magang.
5. Manajemen PT. Reed Panorama Exhibition yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan magang.
6. Para dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.
7. 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.
8. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan semangat, doa, dan dukungan moral serta material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
9. Seluruh teman-teman D-III Manajemen FEB UMB angkatan 2016 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga kita bisa mewujudkan semua impian kita.
10. Sahabat-sahabat dan teman dekat yang telah menemani dan memberikan semangat serta doa untuk menyelesaikan laporan tugas ini.

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 masukkan bahkan kritik yang membangun dari 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, 13 Desember 2019



Kennindya Rose

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iv
RINGKASAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Magang	7
D. Manfaat Magang	8
E. Metode Penelitian	8
1. Desain Penelitian	8
2. Metode Pengumpulan Data	9
3. Metode Analisis Data	9

BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Landasan Teori	10
a. MICE	10
b. Pameran	10
c. <i>Business Matching</i>	10
d. <i>Business Relation</i>	12
e. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	12
f. <i>Telemarketing</i>	13
B. Penelitian Terdahulu	14
C. Kerangka Berpikir.....	19
 BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	 20
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	20
1. Profil PT. Reed Panorama Exhibition	20
2. Bisnis dan Aktivitas	21
3. Sejarah PT. Reed Panorama Exhibition	23
4. Struktur PT. Reed Panorama Exhibition	25
5. Sejarah <i>Franchise & License Expo Indonesia (FLEI)</i>	26
6. Struktur <i>The 17th Edition of FLEI</i>	28
B. Pembahasan	30
1. Pelaksanaa Magang	30
2. Peran dan Aktifitas <i>Business Relation Officer</i>	31
C. Permasalahan	36

D. Pemecahan Masalah	37
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	14
3.1	Struktur <i>The 17th Edition of FLEI</i>	27



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
3.1	Logo Reed Panorama Exhibition	20
3.2	Struktur Organisasi PT. Reed Panorama Exhibition	25
3.3	Logo <i>Franchise & License Expo Indonesia</i>	26
3.4	Tampilan sistem <i>database infosalons</i>	31
3.5	Contoh <i>e-badges</i> yang sudah diprint	32
3.6	<i>Invitation</i>	33
3.7	<i>VIP Invitation</i>	34
3.8	<i>Opening Ceremony Invitation</i>	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Lampiran <i>Report Business Matching</i>	45
2	Lampiran Jadwal <i>Business Matching</i>	45
3	Lampiran <i>Event Report The 17th Edition of FLEI</i>	45
4	Lampiran <i>List Potential Buyer</i>	46
5	Lampiran <i>List Call Pengunjung</i>	46
6	Lampiran <i>List Peserta</i>	

