

ABSTRAK

Tatya Mutiara Annisa (2013041017)

KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS DIVISI BUSINESS AND MERCHANT DEVELOPMENT PADA PT TOKOPEDIA

Selama melaksanakan kerja profesi di PT Tokopedia, praktikan bekerja dibawah pengawasan staff marketing divisi Business and Merchant Development. Market Place dan Start Up merupakan model bisnis baru yang berkembang dengan pesat di Indonesia, keberhasilan Tokopedia dalam menguasai bisnis Market Place dengan peringkat teratas pada beberapa survey di Indonesia membuat praktikan memilih melaksanakan Kerja Profesi di salah satu perusahaan ternama di Indonesia ini. Praktikan berkesempatan untuk aktif berpartisipasi dan terlibat langsung dalam kegiatan customer relations di PT Tokopedia, seperti akuisisi, retention, venue retention, event retention team, free return project dan survey TemuToppers road show. Aktivitas divisi Business and Merchant Development terfokus pada pengembangan, pendekatan dan perbaikan usaha seller Tokopedia. Seluruh kegiatan customer ini dilakukan melalui berbagai media baik melalui telfon, chatting atupun bertemu secara langsung. Proses komunikasi menjadi sangat penting dalam kegiatan customer relations, komunikasi yang terus dijalin akan memberikan keuntungan dan banyak informasi bagi keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang maksimal bagi para penggunanya.

Kata kunci : Market Place, Start-Up, Marketing, Customer relations, Retention, pengembangan, akuisisi

ABSTRACT

Tatya Mutiara Annisa (2013041017)

CUSTOMER RELATIONS ACTIVITIES BUSINESS AND MERCHANT DEVELOPMENT DIVISION AT PT TOKOPEDIA

During the Internship period in PT Tokopedia, practitioner working under the supervision of Marketing Staff of Merchant and Business Development Division. Market Place and Start-Up, as new business models that are growing rapidly in Indonesia, Tokopedia's success story which has achieved many top ranks on several surveys in Indonesia, have convinced Praktikan to implement the Internship program at one of the largest start-up and market place in Indonesia. Praktikan has opportunities to participate and involved in customer relations activities at PT Tokopedia, such as acquisition, retention, venue retention, join event retention team, free returns project and TemuToppers road show survey project. Business and Merchant Development Division activities focus on how to develop, approach and create business improvements for Tokopedia sellers. Customer's activities are done through various medias, such as telephone, chat or meet the seller directly. The communication process is very important in customer relations activities, a good communication between seller and company will provide benefits and a lot of informations for the company's success in delivering superior service for its users.

keyword : Market Place, Start-Up, Marketing, Customer relations, Retention, Improvements, Acquisition

LEMBAR PENGESAHAN

Pada Selasa, 15 November telah diselenggarakan Seminar KP untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada prodi Ilmu Komunikasi, Universitas Pembangunan Jaya, atas nama :

Nama : Tatya Mutiara Annisa

NIM : 2013041017

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul "**KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS DIVISI BUSINESS AND MERCHANT DEVELOPMENT PADA PT TOKOPEDIA**" oleh tim penilai seminar yang terdiri dari :

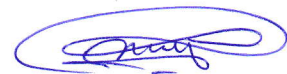
Menyetujui :

Pembimbing KP



Reni Dyanasari, S.I.Kom, M.Si

Pembimbing Kerja



Leona Octaviani

Penguji



Nuria Astagini, S.Sos, M.Si

Ketua Program Studi



Reni Dyanasari, S.I.Kom, M.Si

PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya mahasiswa Universitas Pembangunan Jaya,

Nama Mahasiswa : Tatya Mutiara Annisa

Nomor Induk Mahasiswa : 2013041017

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa laporan Kerja Profesi yang saya buat dengan judul **“KEGIATAN CUSTOMER RELATIONS DIVISI BUSINESS AND MERCHANT DEVELOPMENT PADA PT TOKOPEDIA”** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Laporan Kerja Profesi saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya ilmiah yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi diantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Laporan Kerja Profesi saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka Kerja Profesi saya dapat dibatalkan oleh prodi ILMU KOMUNIKASI, Universitas Pembangunan Jaya.

Tangerang Selatan, September 2016

Yang membuat pernyataan,




(Tatya Mutiara Annisa)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang atas segala kebesaran dan kehadiran-Nya, praktikan dapat menyelesaikan Laporan Kerja Profesi ini.

Laporan kerja profesi dengan judul “KEGIATAN *CUSTOMER RELATIONS* DIVISI *BUSINESS AND MERCHANT DEVELOPMENT* PADA PT TOKOPEDIA” ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mata kuliah Kerja Profesi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Humaniora dan Bisnis, Universitas Pembangunan Jaya, Bintaro, Tangerang Selatan.

Praktikan menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak, Laporan Kerja Profesi ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, praktikan mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Laporan Kerja Profesi ini, yaitu kepada :

- 1) Ibu Leenawaty Limantara, Ph.D Rektor Universitas Pembangunan Jaya
- 2) Bapak Prof. Dr. Ir. Emirhadi Suganda, Msc. Wakil Rektor I dan Bapak Eddy Yusuf, Ph.D selaku Wakil Rektor II Universitas Pembangunan Jaya
- 3) Bapak Dr. Dion Dewa Barata, SE, M.S.M. selaku Dekan Fakultas Humaniora dan Bisnis
- 4) Ibu Reni Dyanasari, S.I.Kom, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, dosen pembimbing Kerja Profesi dan dosen pembimbing akademik yang banyak memberikan waktu, kesempatan, kepercayaan, doa, perhatian, masukan, arahan dan perbaikan pada diri praktikan serta sangat mendukung setiap aktifitas yang dilakukan oleh praktikan

- 5) Seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu selama praktikan berkuliah di Universitas Pembangunan Jaya
- 6) Kamila Rahandini dan Leona Octaviani selaku pembimbing kerja profesi di lapangan yang telah banyak memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada praktikan selama masa kerja profesi pada divisi *Business and Merchant Development* PT Tokopedia
- 7) Bapak Ir. Tatang Muttaqien dan ibu Rr. Tri Yuniarti selaku orangtua, serta Ino dan Ade yang selalu mendoakan, meridhoi dan mendukung baik moril dan materiil disetiap kegiatan yang praktikan kerjakan
- 8) Seluruh teman-teman yang selalu mendukung, membantu dan memberikan waktu serta perhatiannya kepada praktikan
- 9) Inu, Sarah, Rayna dan teman-teman *intern* BMD yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu mengingatkan praktikan untuk menyelesaikan Laporan Kerja Profesi dan selalu membantu praktikan selama bekerja

Akhir kata praktikan menyadari masih terdapat banyak kekurangan dalam Laporan ini. Oleh karena itu, kritik dan saran akan sangat bermanfaat untuk praktikan. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Tangerang Selatan, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang KP	1
1.2 Maksud dan Tujuan KP	3
1.3 Kegunaan / Manfaat KP	4
1.4 Tempat KP	5
1.5 Jadwal Pelaksanaan KP	6
BAB II TINJAUAN UMUM PT TOKOPEDIA	
2.1 Sejarah Perusahaan	9
2.2 Struktur Organisasi	13
2.3 Kegiatan Umum Perusahaan / Bagian / Divisi	14
BAB III PELAKSANAAN KERJA PROFESI	
3.1 Bidang Kerja	17
3.1.1 Event Retention	17
3.1.2 Acquisition (Akuisisi)	18
3.1.3 Retention (Retensi)	18
3.1.4 Ownership	18
3.1.5 E-Commerce Monitoring	19
3.1.6 Weekly Report	19

3.1.7	Venue / Visit Retention	19
3.2	Pelaksanaan Kerja	20
3.2.1	Event Retention	20
3.2.2	Acquisition (Akuisisi)	30
3.2.3	Retention (Retensi)	33
3.2.4	Ownership	35
	1) Kunjungan ke Bandung – Kemendagri	36
	2) <i>Free return confirmation</i>	37
	3) <i>Brandstart survey</i>	38
	4) Tokopedia MeetUp di Bekasi	38
	5) Survey Tokopedia Awards	39
	6) Survey Temu Toppers Road Show	39
	7) <i>Visit Elevenia Seller Zone</i>	40
	8) <i>Survey Seller- Isyana Video Project</i>	41
	9) <i>Survey Pre-Order</i> Fitur	41
	10) Strategi konsep foto dan deskripsi produk	42
	11) <i>LO seller Tokopedia Anniversary</i>	43
3.2.5	E-Commerce Monitoring	43
3.2.6	Weekly Report	44
3.2.7	Venue / Visit Retention	44
3.3	Kendala Yang Dihadapi	46
3.4	Cara Mengatasi Kendala	47

BAB IV KESIMPULAN

4.1	Kesimpulan	53
4.2	Saran	54

DAFTAR PUSTAKA	55
----------------------	----

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Tokopedia	9
Gambar 2.2	Peringkat Aplikasi Terbaik Indonesia	11
Gambar 2.3	Peringkat Online Shop Di Indonesia	11
Gambar 2.4	Struktur Organisasi PT Tokopedia	13
Gambar 2.5	Struktur Divisi	14
Gambar 3.1	Event Retention Team	21
Gambar 3.2	Form Online Registration	22
Gambar 3.3	Banner Temu Toppers	23
Gambar 3.4	Banner Confirmation Mail	25
Gambar 3.5	Kegiatan Temu Toppers	30
Gambar 3.6	Template chatting acquisition	31
Gambar 3.7	Gambar Ilustrasi Proses Berjualan Di Tokopedia	32
Gambar 3.8	Kegiatan dengan Kemendagri dan UMKM Bandung	36
Gambar 3.9	Kunjungan Ke kantor Elevenia.com	41
Gambar 3.10	Proses Brainstorming dan Perencanaan Program	43
Gambar 3.11	Praktikan dan Tim Melaksanakan Venue Retention	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Timeplan Kegiatan	6
-----------	-------------------------	---

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Riwayat Hidup
Surat Pengajuan Kerja Profesi
Surat Keterangan Magang
Surat Kesepakatan Kekayaan Intelektual
Surat Keterangan Kerja
Kerangka Acuan Kerja Profesi
Lembar Kehadiran Kerja Profesi
Lembar Kegiatan Harian Kerja Profesi
Lembar Kegiatan Mingguan Kerja Profesi
Lembar Pembimbingan Kerja Profesi