



**PERANAN MANAJEMEN SALURAN  
(CHANNEL MANAGEMENT) PADA PT. INDOSAT  
CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA**

Asal :	Hadiah <i>Peminatan</i>	Klass
Tarima Tgl :	10 JUL 2010	L 658.87
Jumlah Eks :	1	ARI
Pengkatalog :	<i>may</i>	P C.1

Oleh

**Nur Afidha Arini**  
**NIM 070103101042**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SAstra  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**PERANAN MANAJEMEN SALURAN  
(CHANNEL MANAGEMENT) PADA PT. INDOSAT  
CABANG JEMBER**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA NYATA**

Diajukan guna memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md)  
di D III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember

Oleh  
**Nur Afidha Arini**  
**NIM 070103101042**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III BAHASA INGGRIS  
FAKULTAS SAstra  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Laporan *Praktik Kerja Nyata* berjudul *Peranan Manajemen Saluran (Channel Management) Pada PT. Indosat Cabang Jember* telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Sastra Universitas Jember pada:

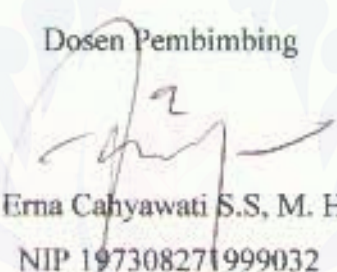
hari :

tanggal:

tempat : Fakultas Sastra Universitas Jember

Mengetahui:


Dosen Pembimbing



Erna Cahyawati S.S, M. Hum

NIP 197308271999032

Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris



Drs. Wisasonoko, MA

NIP 19620414 1988031 004

Mengesahkan

Dekan Fakultas Sastra,



Drs. Samsul Anam, MA

NIP 19590918 1988021 001

## MOTTO

“orang-orang yang berhenti belajar akan menjadi pemilik masa lalu. Orang-orang yang masih terus belajar akan menjadi pemilik masa depan”

(Mario Teguh)

“Ada ambisi yang jauh lebih bernilai ketimbang hanya untuk tampil terhebat di dunia, yakni sikap rendah hati dan mengangkat harkat manusia sedikit lebih tinggi”

(Henry Vandyke)

“Bagaimanapun, tujuan hidup setiap orang adalah menjalaninya, mengahayati setiap pengalaman, mencari pengalaman lebih baru dan lebih kaya tanpa kenal rasa takut”

(Eleanor Roosevelt)



## PERSEMBAHAN

Atas rahmat dan karunia Allah SWT, dengan rasa tulus Laporan Praktik kerja Nyata ini dipersembahkan kepada:

1. Ayah dan ibu tercinta, yang selalu melantunkan do'a dan memberikan semangat yang penuh dengan curahan kasih sayang, serta seluruh pengorbanannya yang tidak bisa tergantikan dengan apapun.
2. Kakak dan adikku
3. Semua teman-teman seperjuangan D3 2007.
4. Teman-teman kosan yang selalu mendukung dan selalu setia dalam kebersamaanya
5. Almamater tercinta Fakultas Sastra Universitas Jember

## RINGKASAN

PT. Indosat Cabang Jember membutuhkan satu divisi yang disebut dengan Manajemen Saluran (*Channel Management*) untuk mendistribusikan produk Indosat agar sampai kepada masyarakat dengan lancar dan produk tersebut dapat berkembang sesuai dengan visi dan misi PT. Indosat.

Dengan adanya Manajemen Saluran (*Channel Management*), perusahaan akan menjadi lebih mudah dalam mendistribusikan produk Indosat kepada masyarakat, yaitu dengan cara menjalin hubungan dengan dealer dan outlet dan mengadakan kegiatan sosialisasi produk Indosat kepada masyarakat. Begitu pula sebaliknya, masyarakat bisa lebih cepat mengetahui informasi produk baru yang telah dibuat oleh PT. Indosat Cabang Jember melalui kegiatan sosialisasi produk Indosat yang dilakukan oleh Manajemen Saluran (*Channel Management*) untuk masyarakat.

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya, sehingga laporan Praktik Kerja Nyata di PT. Indosat Cabang Jember dengan judul "**Peranan Manajemen Saluran (*Channel Management*) Pada PT. Indosat Cabang Jember**" dapat terselesaikan. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.

Penyusunan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu ucapan terima kasih diberikan kepada:

1. Drs. Syamsul Anam, M.A, selaku Dekan Fakultas Sastra Universitas Jember;
2. Drs. Wisasongko, M.A, selaku Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember;
3. Ibu Erna Cahyawati, S.S, M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Laporan Praktik Kerja Nyata yang telah memberikan bimbingan dan motivasi, dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyusun laporan Praktik Kerja Nyata;
4. Ibu Indah Wahyuningsih, S.S, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa memberikan motivasi selama berada di bangku kuliah;
5. Bapak Prio Sasongko, selaku Kepala Cabang PT. Indosat Cabang Jember yang telah memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata;
6. Bapak Sunindar Widodo, selaku Koordinator General Affair PT. Indosat Jember yang telah membantu memberikan izin untuk melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Nyata.
7. Bapak Fajar Trisetyo Wibowo, selaku Koordinator Channel Management Pembimbing pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di PT. Indosat Cabang Jember;
8. Teman-teman bagian Channel Management dan Marketing Communication, terima kasih telah memberikan saran dan nasihat selama PKN di PT. Indosat Cabang Jember;



9. Seluruh staf dan karyawan PT. Indosat Cabang Jember;
10. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu melantunkan doa dan semangat yang penuh dengan arahan kasih sayang, serta kakak dan adikku yang selalu memberikan kehangatan dalam setiap kebersamaan;
11. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih telah membantu penyusunan laporan Praktik Kerja Nyata ini.

Penulisan laporan ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun serta melengkapi demi kesempurnaan penulisan laporan ini bisa dimaklumi.

Semoga penulisan laporan ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi semua pihak.

Jember, 30 Juni 2010

Penulis

Nur Afidha Arini



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN MOTTO .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
RINGKASAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2 Rumusan masalah</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata (PKN)</b> .....	<b>2</b>
1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata (PKN) .....	2
1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata (PKN) .....	2
a. Manfaat bagi Mahasiswa .....	2
b. Manfaat bagi Universitas Jember .....	3
c. Manfaat bagi PT. Indosat Cabang Jember .....	3
<b>1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata (PKN)</b> .....	<b>3</b>
1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata .....	3
1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata .....	3
<b>1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata (PKN)</b> .....	<b>4</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
<b>2.1 Manajemen Saluran (<i>Channel Management</i>)</b> .....	<b>5</b>
2.1.1 Pengertian Manajemen Saluran ( <i>Channel Management</i> ) .....	5
2.1.2 Tugas Manajemen Saluran ( <i>Channel Management</i> ) .....	5
2.1.2.1 Distribusi .....	5

2.1.2.2 Promosi .....	8
<b>2.2 Dealer dan outlet .....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Pengertian dealer .....	10
2.2.2 Jenis dealer .....	10
2.2.2.1 Dealer pulsa .....	10
2.2.2.2 Dealer mobil .....	10
2.2.2.3 Dealer motor .....	11
2.2.3 Outlet .....	11
<b>BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Sejarah berdirinya PT. Indosat .....</b>	<b>12</b>
<b>3.2 Makna Logo PT. Indosat .....</b>	<b>13</b>
<b>3.3 Visi dan Misi PT. Indosat .....</b>	<b>14</b>
<b>3.4 Motto PT. Indosat .....</b>	<b>14</b>
<b>3.5 PT. Indosat Tbk, Cabang Jember .....</b>	<b>14</b>
3.5.1 Sejarah singkat PT. Indosat, Tbk Cabang Jember .....	14
3.5.2 Struktur organisasi PT. Indosat, Tbk Cabang Jember .....	15
3.5.3 Divisi dan manajemen PT. Indosat, Tbk Cabang Jember .....	18
3.5.4 Lokasi PT. Indosat, Tbk Cabang Jember .....	19
<b>3.6 Produk-Produk Layanan Indosat .....</b>	<b>20</b>
3.6.1 IM3 .....	20
3.6.2 Mentari .....	21
3.6.3 Star One .....	21
3.6.4 Matrix .....	22
3.6.5 IM2 .....	22
<b>BAB 4. HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) .....</b>	<b>24</b>
Peranan Manajemen Saluran ( <i>Channel Management</i> ) Pada PT. Indosat Cabang Jember .....	24
<b>4.1 Menjalिन hubungan dengan dealer &amp; outlet .....</b>	<b>24</b>

4.1.1 Memastikan ketersediaan produk Indosat pada dealer dan outlet.	25
4.1.2 Memastikan ketersediaan material promo pada dealer dan outlet.	25
<b>4.2 Mengadakan kegiatan sosialisasi produk Indosat pada Masyarakat</b>	<b>26</b>
4.2.1 Indosat gathering .....	27
4.2.2 Branding outlet .....	28
4.2.3 Operasi pasar .....	28
<b>BAB 5. PENUTUP</b> .....	<b>31</b>
5.1 Kesimpulan .....	31
5.2 Saran .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	



**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Surat keterangan melaksanakan Praktik Kerja Nyata di PT. Indosat Cabang Jember.
- Lampiran 2: Lembar Penilaian Praktik Kerja Nyata
- Lampiran 3: Struktur organisasi PT. Indosat Cabang Jember.
- Lampiran 4: Contoh material promo produk Indosat IM3
- Lampiran 5: Contoh material promo produk Indosat Mentari
- Lampiran 6: Contoh material promo produk Indosat Starone
- Lampiran 7: Contoh material promo produk Indosat Matrix
- Lampiran 8: Contoh material promo produk Indosat IM2
- Lampiran 9: Contoh material promo produk Indosat IM3 Zona Pewe
- Lampiran 10: Contoh formulir registrasi Indosat community



## BAB I. PENDAHULUAN



### 1.1 Latar Belakang

Setiap mahasiswa program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember wajib melaksanakan program Praktik Kerja Nyata. Kegiatan ini dilaksanakan pada semester akhir, sebagai persyaratan akademik untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Kegiatan ini berupa suatu sistem pelatihan kerja pada suatu instansi atau perusahaan milik swasta dimana mahasiswa diberi kebebasan untuk memilih tempat Praktik Kerja Nyata. Berkaitan dengan hal tersebut, PT. Indosat Cabang Jember dipilih sebagai tempat Praktik Kerja Nyata.

PT. Indosat Cabang Jember merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang industri telekomunikasi seluler di Indonesia yang mudah diterima oleh masyarakat. Dalam menjalankan bisnisnya PT. Indosat Cabang Jember menyediakan jasa telekomunikasi seluler jenis GSM (Mentari, IM3) dan CDMA (Starone, Matrix).

Dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata di PT. Indosat Cabang Jember, mahasiswa ditempatkan pada bagian Manajemen Saluran (*Channel Management*). Untuk memasarkan beberapa jenis produk Indosat kepada masyarakat, PT. Indosat Cabang Jember memiliki suatu media yang disebut Manajemen Saluran (*Channel Management*), dimana Manajemen Saluran (*Channel Management*) mempunyai banyak peranan bagi PT. Indosat terutama dalam hal pendistribusian produk Indosat kepada dealer dan outlet maupun masyarakat luas. Sehingga mahasiswa mempunyai kesempatan untuk bisa berperan langsung dalam mempelajari kegiatan atau tugas yang harus dilaksanakan oleh Manajemen Saluran (*Channel Management*) pada PT. Indosat Cabang Jember.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka Laporan Tugas Akhir ini berjudul **"Peranan Manajemen Saluran (*Channel Management*) pada PT. Indosat Cabang Jember"**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan Manajemen Saluran (*Channel Management*) dalam menjalin hubungan dengan dealer dan outlet?
2. Kegiatan sosialisasi apa saja yang sudah pernah diadakan oleh Manajemen Saluran (*Channel Management*) kepada masyarakat?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktik Kerja Nyata

### 1.3.1 Tujuan Praktik Kerja Nyata

1. Untuk mengetahui layanan dan fitur produk-produk Indosat.
2. Untuk mengetahui proses pemasaran produk-produk Indosat.
3. Untuk memperkuat hubungan antara dunia pendidikan dan kerja.
4. Untuk membentuk sikap kerja yang sesuai dengan perusahaan yaitu disiplin, semangat berprestasi, dan saling berkerjasama dalam bekerja.
5. Untuk meningkatkan mutu pendidikan dan pelatihan tenaga kerja yang berkualitas dan professional.

### 1.3.2 Manfaat Praktik Kerja Nyata

- a. Manfaat bagi Mahasiswa
  1. Mengetahui proses pemasaran, serta pelayanan produk Indosat kepada masyarakat.
  2. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara kuliah dan praktik kerja.
  3. Menambah keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dapat digunakan untuk mencari lapangan pekerjaan.



b. Manfaat bagi Universitas Jember

1. Untuk mendapatkan masukan dari masyarakat agar materi perkuliahan lebih *relevan* antara teori yang ada di perkuliahan dengan kebutuhan masyarakat
2. Menghasilkan calon tenaga kerja yang memiliki keahlian dengan tingkat pengetahuan, keterampilan serta etos kerja yang sesuai dengan tuntutan kerja.
3. Menjalin hubungan kerjasama antar perusahaan tempat Praktik Kerja Nyata, sehingga mempermudah penentuan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Nyata bagi mahasiswa.
4. Mensosialisasikan almamater agar tetap lebih dikenal masyarakat luas.

c. Manfaat bagi PT. Indosat Cabang Jember

Manfaat bagi instansi yakni sebagai sarana evaluasi bagi perusahaan untuk membenahi diri dalam rangka penyempurnaan dan peningkatan kualitas perusahaan disamping merupakan media untuk memperoleh tenaga yang diperlukan di bidangnya.

#### **1.4 Waktu dan Tempat Praktik Kerja Nyata**

##### **1.4.1 Waktu Praktik Kerja Nyata**

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan selama 1bulan, yang dimulai pada tanggal 20 Januari sampai 26 Februari 2010.

##### **1.4.2 Tempat Praktik Kerja Nyata**

Praktik Kerja Nyata dilaksanakan dilaksanakan di Kantor PT. Indosat Cabang Jember, yang beralamatkan di Jl. Dahlia No.1 Jember. Telepon (0331) 410066.

### 1.5 Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Nyata

Ketika mahasiswa akan melaksanakan Praktik Kerja Nyata, ada beberapa proses yang harus dipenuhi. Adapun prosedur Praktik Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

- a. Membuat transkrip nilai, minimal telah mencapai 80 SKS sebagai surat permohonan.
- b. Mengisi formulir dan mengajukan permohonan Praktik Kerja Nyata ke Fakultas.
- c. Menerima surat pengantar dari fakultas untuk diserahkan kepada PT. Indosat Cabang Jember.
- d. Menyerahkan surat Praktik Kerja Nyata dan proposal kepada PT. Indosat Cabang Jember.
- e. Menerima surat balasan bahwa mahasiswa diterima untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata dan menyerahkannya kepada Ketua Program Diploma III Bahasa Inggris Fakultas Sastra Universitas Jember.
- f. Pengenalan lingkungan perusahaan dan pengarahan oleh pembimbing lapangan.
- g. Menerima instruksi dan mempelajari tugas-tugas yang diberikan oleh instansi.
- h. Mengumpulkan data-data untuk menulis laporan.
- i. Menyusun laporan Praktik Kerja Nyata, sebagai tugas akhir dari kampus.



## BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Manajemen Saluran (*Channel Management*)

#### 2.1.1 Pengertian Manajemen Saluran (*Channel Management*)

Proses dimana seorang pemasar menjamin efektivitas perantara dalam hal pengetahuan produk, volume penjualan, dan profitabilitas. Pemasar harus memberikan perantara mereka dengan alat yang mereka butuhkan untuk mempromosikan dan menjual produk secara efektif serta insentif yang memadai untuk melakukannya. Manajemen Saluran (*Channel Management*) sebagai suatu proses dimana perusahaan menciptakan program formal untuk menjual dan melayani pelanggan dalam saluran tertentu, sehingga dapat berdampak pada bisnis dengan cara yang positif.

#### 2.1.2 Tugas Manajemen Saluran (*Channel Management*)

##### 2.1.2.1 Distribusi

###### A. Pengertian distribusi

Distribusi adalah suatu proses penyampaian barang atau jasa dari produsen ke konsumen dan para pemakai, sewaktu dan dimana barang atau jasa tersebut diperlukan. Proses distribusi tersebut pada dasarnya menciptakan faedah (*utility*) waktu, tempat, dan pengalihan hak milik.

Dalam menciptakan ketiga faedah tersebut, terdapat dua aspek penting yang terlibat didalamnya, yaitu:

1. Lembaga yang berfungsi sebagai saluran distribusi (*Channel of distribution*).
2. Aktivitas yang menyalurkan arus fisik barang (*Physical distribution*).

Distribusi memegang peranan penting dalam kehidupan sehari-hari dalam masyarakat. Dengan adanya saluran distribusi yang baik dapat menjamin ketersediaan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tanpa adanya distribusi produsen akan kesulitan untuk memasarkan produknya dan konsumen pun harus bersusah payah mengejar produsen untuk dapat menikmati produknya.

###### B. Aspek yang mempengaruhi proses distribusi

1. Saluran distribusi (*Channel of distribution*)

Saluran distribusi adalah suatu jalur perantara pemasaran baik transportasi maupun penyampaian suatu produk barang dan jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen.

Menurut Winardi (1989:299) yang dimaksud dengan saluran distribusi adalah:

*"Saluran distribusi merupakan suatu kelompok perantara yang berhubungan erat satu sama lain dan yang menyalurkan produk-produk kepada pembeli."*

Sedangkan Philip Kotler (1997:140) mengemukakan bahwa: *"Saluran distribusi adalah serangkaian organisasi yang saling tergantung dan terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu barang atau jasa siap untuk digunakan atau dikonsumsi"*.

Saluran distribusi pada dasarnya merupakan perantara yang menjembatani antara produsen dan konsumen. Perantara tersebut dapat digolongkan ke dalam dua golongan, yaitu; Pedagang perantara dan agen perantara. Perbedaannya terletak pada aspek pemilikan serta proses negoisasi dalam pemindahan produk yang disalurkan tersebut.

Menurut Philip Kotler (1993:174) agar suatu kegiatan penyaluran barang dapat berjalan dengan baik (efektif dan efisien) maka para pemakai saluran pemasaran harus mampu melakukan sejumlah tugas penting, yaitu:

- Penelitian  
Yaitu melakukan pengumpulan informasi penting untuk perencanaan dan melancarkan pertukaran.
- Promosi  
Yaitu pengembangan dan penyebaran informasi yang persuasif mengenai penawaran.
- Kontak  
Yaitu melakukan pencarian dan menjalin hubungan dengan pembeli.
- Penyelarasan  
Yaitu mempertemukan penawaran yang sesuai dengan permintaan pembeli termasuk kegiatan seperti pengolahan, penilaian dan pengemasan.



- **Negoisasi**

Yaitu melakukan usaha untuk mencapai persetujuan akhir mengenai harga dan lain-lain sehubungan dengan penawaran sehingga pemindahan kepemilikan atau penguasaan bias dilaksanakan.

- **Disrtibusi fisik**

Yaitu penyediaan sarana transportasi dan penyimpanan barang.

- **Pembiayaan**

Yaitu yaitu penyediaan permintaan dan pembiayaan dana untuk menutup biaya dari saluran pemasaran tersebut.

- **Pengambilan resiko**

Yaitu melakukan perkiraan mengenai resiko sehubungan dengan pelaksanaan pekerjaan saluran tersebut.

Kelima tugas pertama membantu pelaksanaan transaksi dan tiga yang terakhir membantu penyelesaian transaksi. Semua tugas diatas mempunyai tiga persamaan, yaitu menggunakan sumber daya yang langka, dilaksanakan dengan menggunakan keahlian yang khusus, dan bisa dialih-alihkan diantara penyalur. Apabila perusahaan/produsen menjalankan seluruh tugas diatas, maka biaya akan membengkak dan akibatnya harga akan menjadi lebih tinggi. Ada beberapa alternatif saluran (tipe saluran) yang dapat dipakai. Biasanya alternatif saluran tersebut didasarkan pada golongan barang konsumsi dan barang industri.

- **Barang konsumsi**

Adalah barang-barang yang dibeli untuk dikonsumsi. Pembeliannya didasarkan atas kebiasaan membeli dari konsumen. Jadi, pembelinya adalah pembeli/konsumen akhir, bukan pemakai industri karena barang-barang tersebut tidak diproses lagi, melainkan dipakai sendiri (Basu Swasta 1984:96).

- **Barang industri**

Adalah barang-barang yang dibeli untuk diproses lagi atau untuk kepentingan dalam industri. Jadi, pembeli barang industri ini adalah perusahaan, lembaga, atau organisasi, termasuk non laba (Basu Swasta, 1984:97)

## 2. Distribusi fisik (*Physical distribution*)

Distribusi fisik merupakan aspek penting kedua dalam rangka menjadikan suatu produk tersedia bagi konsumen dalam jumlah, waktu, dan tempat yang tepat. Dalam hubungan itu, Dewan Manajemen Distribusi Fisik Nasional Amerika Serikat mendefinisikan distribusi fisik sebagai berikut:

"Suatu rangkaian aktivitas yang luas mengenai pemindahan barang jadi secara efisien dari akhir batas produksi kepara konsumen, serta didalam beberapa hal mencakup pemindahan bahan mentah dari suatu pembekal keawal batas produksi".

Manajemen distribusi fisik hanyalah satu diantara istilah deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan suatu pengendalian atas pemindahan barang seperti didefinisikan dimuka. Hal ini sering pula diistilahkan sebagai manajemen logistik atau logistik pemasaran. Namun demikian, apapun istilah yang digunakan konsep dasarnya adalah sama.

### 2.1.2.2 Promosi

#### A. Pengertian promosi

Promosi adalah suatu usaha dari pemasaran dalam menginformasikan dan mempengaruhi orang atau pihak lain sehingga tertarik untuk melakukan transaksi atau pertukaran produk barang atau jasa yang dipasarkannya.

Sedangkan Menurut Philip Kotler: "*Promotion encompasses all the tools in the marketing mix whose mayor is persuasive communication*".

Promosi meliputi semua alat-alat dalam kombinasi pemasaran yang peranan utamanya adalah untuk mengadakan komunikasi yang sifatnya membujuk promosi merupakan suatu proses komunikasi dari penyampaian amanat atau berita tentang produk/harang atau jasa dari penjual kepada para pembeli potensial (konsumen). Dengan adanya promosi produsen atau distributor mengharapkan kenaikannya angka penjualan.

#### B. Tujuan promosi

Pada umumnya Tujuan utama dari promosi adalah sebagai berikut:



1. Menginformasikan (*informing*), yang berupa:

- Menginformasikan pasar mengenai keberadaan suatu produk baru.
- Memperkenalkan cara pemakaian yang baru dari suatu produk.
- Menyampaikan perubahan arga kepada pasar.
- Menjelaskan cara kerja suatu produk.
- Menginformasikan jasa-jasa yang disediakan oleh perusahaan.
- Meluruskan kesan yang keliru.
- Mengurangi ketakutan dan kekhawatiran pembeli.
- Membangun citra perusahaan.

2. Membujuk pelanggan sasaran (*persuading*) untuk :

- Membentuk pilihan merek.
- Mengalihkan pilihan ke merek tertentu.
- Mengubah persepsi pelanggan terhadap atribut produk.
- Mendorong pembeli untuk belanja saat itu juga.
- Mendorong pembeli untuk menerima kunjungan wiraniaga.

3. Mengingat (*reminding*), yang terdiri atas:

- Mengingat pembeli bahwa produk yang bersangkutan dibutuhkan dalam waktu dekat.
- Mengingat pembeli akan tempat-tempat yang menjual produk perusahaan.
- Membuat pembeli tetap ingat walaupun tidak ada kampanye iklan.
- Menjaga agar ingatan pertama pembeli jatuh pada produk perusahaan. Misalnya bila pembeli ingin membeli sabun mandi diharapkan ingatan pertamanya adalah merek x. jika ditinjau dari sudut pandang ilmu ekonomi, maka tujuan dari promosi ini adalah menggeser kurva permintaan akan produk perusahaan ke kanan dan membuat permintaan menjadi inelastis (dalam kasus harga naik) dan elastis (dalam kasus harga turun).

## 2.2 Dealer dan outlet

### 2.2.1 Pengertian dealer

Seseorang atau perusahaan yang bertindak sebagai principal, akan tetapi bukan sebagai agen, dalam pembelian dan/atau penjualan sekuritas. Dealer memperdagangkan account mereka sendiri dan menanggung resiko sendiri.

Dealer biasanya hanya menawarkan satu macam merk tertentu saja. Produk yang dijual oleh dealer dapat berupa produk perangkat keras maupun perangkat lunak sistem atau perangkat lunak aplikasi.

### 2.2.2 Jenis dealer

#### 2.2.2.1 Dealer pulsa

Dealer pulsa adalah seseorang yang bergabung dalam suatu bisnis server isi ulang pulsa (Member Server yang memiliki beberapa fasilitas). Disini dealer bisa mendaftarkan orang lain untuk menjadi agen pulsa dibawahnya. Sebagai keuntungannya, dealer bisa melakukan mark up harga. Misal harga dasar kartu Mentari 5000, dealer mendapat harga dasar dari server 5100, maka dealer bisa menaikkan untuk agen dibawahnya menjadi 5300. Selisih Rp.200,- itulah keuntungan dealer. Keuntungan dealer itu memang kelibatan sangat kecil, namun jika dealer memiliki banyak agen tentu akan menjadi banyak. Misalkan dealer memiliki 100 agen dengan masing – masing agen melakukan penjualan pulsa atau transaksi (trx) 10 transaksi per hari maka keuntungan atau lazim disebut bonus dealer dalam sehari adalah  $100 \times 10 \times \text{Rp.}200 = \text{Rp.}200.000,-$ .

#### 2.2.2.2 Dealer mobil

Dealer mobil adalah seseorang yang menangani tentang pembelian mobil, sehingga memudahkan pembeli untuk membeli mobil. Setiap dealer mobil biasanya bekerja sama dengan perusahaan leasing untuk menyediakan jasa pembelian mobil dengan kredit. Atau, bisa juga mengajukan Kredit Pemilikan Mobil (KPM) ke bank. Pada saat ini jangka waktu kredit mobil rata-rata hanya 1 s/d 3 tahun. Untuk menentukan berapa jumlah cicilan mobil yang sanggup anda bayar, maka patokannya adalah jumlah cicilan kredit mobil anda seharusnya tidak lebih dari 1/3 penghasilan anda per bulan, sehingga sisanya atau 2/3 dari



penghasilan anda dapat digunakan untuk keperluan rumah tangga. Selain itu, perlu diperhitungkan pula anggaran untuk biaya bahan bakar mobil, perawatannya dan asuransi.

#### 2.2.2.3 Dealer motor

Dealer motor dan dealer mobil itu Sama, yaitu sama- sama menangani tentang Penjualan barang atau produk tertentu. Dealer motor juga sangat memudahkan pembeli dalam melakukan proses pembelian motor. Disini pembeli bisa melakukan seluruh proses pembelian motor, mulai dari pemilihan motor, menegosiasi terhadap harga jual motor yang akan dibeli, melakukan pembayaran baik secara kredit maupun tunai, hingga menguji produk yang akan dibeli atau test drive.

#### 2.2.3 Outlet

Outlet adalah sebuah toko ritel di mana produsen langsung menjual sahamnya kepada publik melalui merek toko mereka sendiri. Toko dapat diperoleh melalui mortar atau online . Secara tradisional, sebuah factory outlet adalah sebuah toko yang terpasang pada pabrik atau gudang.





### BAB 3. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 3.1 Sejarah berdirinya PT. Indosat ,Tbk

PT. Indosat, Tbk didirikan pada tahun 1967 sebagai Perusahaan Penanaman Modal Asing (PMA) di bidang penyelenggaraan jasa telekomunikasi internasional di Indonesia, dan memulai operasinya pada tahun 1969. Pada tahun 1980 Pemerintah Indonesia mengambil alih seluruh saham Indosat, sehingga sejak saat itu indosat beroperasi sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Indosat menjadi perusahaan publik pada tahun 1994, dengan mencatatkan sahamnya di Bursa efek Jakarta dan Bursa efek Surabaya serta mencatatkan di American Depository Receipts di New York Stock Exchange. Sampai sekarang, Indosat menyediakan layanan selular, layanan telekomunikasi internasional dan layanan satelit untuk penyiaran penyedia layanan.

PT. Satelit Palapa Indonesia (Satelindo) didirikan pada tahun 1993 di bawah naungan PT. Indosat. PT. Satelindo pada tahun 1994 beroperasi sebagai operator GSM. Pendirian Satelindo sebagai anak perusahaan Indosat membuat operator GSM pertama di Indonesia untuk mengeluarkan kartu prabayar Mentari dan pascabayar Matrix.

Indosat adalah perusahaan pertama yang menerapkan konsep obligasi syariah pada tahun 2002. Setelah itu, penerapan syariah diberi nilai obligasi Indosat AA +, Nilai emisi pada tahun 2002 sebesar Rp 175,000,000,000.00 dengan tenor lima tahun. Pada tahun 2005 nilai emisi obligasi syariah Indosat IV sebesar Rp 285,000,000,000.00. Setelah tahun 2002 penerapan obligasi Islam diikuti oleh perusahaan lain. Memasuki abad ke-21, Pemerintah Indonesia diregulasi sektor telekomunikasi dengan membuka kompetisi pasar bebas. Dengan demikian, Telkom tidak lagi memonopoli telekomunikasi Indonesia. Pada tahun 2001, Indosat mendirikan PT. Indosat Multi Media Mobile (IM3) dan sebagai pelopor GPRS dan multimedia di Indonesia, dan pada tahun yang sama Indosat memiliki kontrol penuh PT. Satelit Palapa Indonesia (Satelindo).

Pada akhir tahun 2002 Pemerintah Indonesia menjual 41,94% saham Indosat ke Singapore Technologies Telemedia Pte. Ltd. Dengan demikian, Indosat telah kembali ke Perusahaan Penanaman Modal Asing. Pada bulan November 2003, Indosat melakukan penggabungan usaha dengan tiga anak perusahaannya, PT Satelindo, PT IM3 dan Bimagraha, sehingga menjadi salah satu operator selular utama di Indonesia. Pada tanggal 1 Maret 2007 STT menjual saham Indosat sebesar 25% di Asia Holdings Pte. Ltd kepada Qatar Telecom.

Pada tanggal 31 Desember 2008, saham Indosat dimiliki oleh Qatar Telecom QSC (Qtel) secara tidak langsung melalui Indonesia Communications Limited (ICLM) dan Indonesia Communications Pte Ltd (ICLS) sebesar 40,81%, sementara Pemerintah Republik Indonesia dan masyarakat telah memiliki masing-masing 14,29 % dan 44,90%. Tahun 2009 Qtel memiliki 65% saham di Indosat melalui penawaran tender (memiliki tambahan 24,19% saham seri B dari publik).

### 3.2 Makna Logo PT. Indosat



Logo Indosat terdiri dari kombinasi Teks Indosat dan simbol *Techno Flower* yang mencerminkan teknologi tinggi namun bersahabat, dinamis dan modern.

Teks Indosat didesain secara khusus menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap indosat yang bersahabat dan mudah bekerjasama. Warna biru tua pada tulisan Indosat melambangkan kekuatan korporasi Indosat yang kokoh dan solid, kemampuan dan rasa percaya diri dalam bidang teknologi tinggi serta kestabilan perusahaan.

Simbol Techno flower tercipta dari gabungan tiga elips yang mencerminkan usaha dan fokus bisnis Indosat saat ini, yaitu di Indonesia, dalam bidang teknologi dan pelayanan bagi masyarakat, serta pentingnya kerjasama yang kokoh diantara ketiga elemen tersebut. Warna yang berbeda dari ketiga elips pembentuk Techno flower, masing-masing mencerminkan: komunikasi pada warna kuning, teknologi pada warna biru dan masyarakat Indonesia pada warna merah.



Rangkaian elips ini mencerminkan layanan terbaik dan berkualitas yang senantiasa diberikan oleh Indosat kepada masyarakat Indonesia.

### 3.3 Visi dan Misi PT. Indosat

#### Visi PT. Indosat

Menjadi perusahaan penyedia solusi informasi dan komunikasi pilihan di Indonesia

- Menawarkan produk, layanan, dan solusi informasi dan komunikasi yang lengkap dan berkualitas
- Berada pada "*Top-Of-Mind*" pelanggan dalam menyediakan produk, layanan, dan solusi informasi dan komunikasi
- Menyediakan produk dan layanan yang dapat meningkatkan kualitas hidup dari masyarakat yang dilayani

#### Misi PT. Indosat

- Menyediakan dan mengembangkan produk, layanan dan solusi inovatif dan berkualitas untuk memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi para pelanggan
- Meningkatkan *shareholder value* secara terus menerus
- Mewujudkan kualitas kehidupan *stakeholder* yang lebih baik.

### 3.4 Motto PT. Indosat

Motto Indosat berbunyi "kretharta karya samuha", yang berarti "keberhasilan dapat dicapai melalui kerjasama antara seluruh pihak yang terkait dalam perusahaan". Kerjasama tersebut dapat berlangsung mulai dari antar tingkat dalam satu divisi, antara divisi satu dengan yang lainnya, tingkat direksi serta pihak-pihak yang terkait.

### 3.5 PT.Indosat Tbk, Cabang Jember

#### 3.5.1 Sejarah singkat PT. Indosat Cabang Jember

PT. Indosat, Tbk di Indonesia terdiri dari 8 Regional, diantaranya adalah Regional Sumatra bagian utara, Regional Sumatra bagian Selatan, Regional



Jabodetabek dan Banten, Regional Jawa Barat, Regional Jawa Tengah, Regional Jatim dan Bali Nusra, Regional Kalimantan, Regional Sulam Papua. PT. Indosat, Tbk Jember termasuk dalam golongan regional Jatim dan Bali Nusra, yang berada dibawah PT. Indosat, Tbk Surabaya. Pada mulanya PT. Indosat, Tbk Jember hanyalah sebuah Reps atau Gallery yang beralamatkan di Jalan Sultan Agung No.46 Jember. Sekitar bulan November tahun 2005 Reps PT. Indosat, Tbk Jember diubah menjadi PT. Indosat, Tbk Cabang Jember. Pada bulan itu juga kantor PT. Indosat, Tbk Cabang Jember dipindah ke Jalan Dahlia No.1. akan tetapi kantor yang ada di Jalan Sultan Agung masih tetap difungsikan sebagai Gallery Indosat. Pada pertengahan bulan Januari 2007, kantor yang beralamatkan di Jalan Sultan Agung dikosongkan dan gedungnya di kontrak oleh Ezyload yang juga merupakan dealer PT. Indosat.

Sekarang PT. Indosat, Tbk Cabang Jember membawahi 4 Reps, diantaranya adalah:

1. Reps Lumajang, dengan kegiatan terpusat di kota Lumajang, yang terletak di jalan Suwandak Barat No.10 Lumajang.
2. Reps Probolinggo, dengan kegiatan terpusat di kota Probolinggo, yang terletak di Jalan Panglima Sudirman no.342 Probolinggo.
3. Reps Situbondo, dengan kegiatan terpusat di Situbondo dan kota Bondowosoh, yang terletak di jalan PB. Sudirman No.37 Situbondo.
4. Reps Banyuwangi, dengan kegiatan terpusat di Banyuwangi, yang terletak di Jalan Adi Sucipto No.5 Banyuwangi.

### **3.5.2 Struktur Organisasi PT. Indosat, Tbk Cabang Jember**

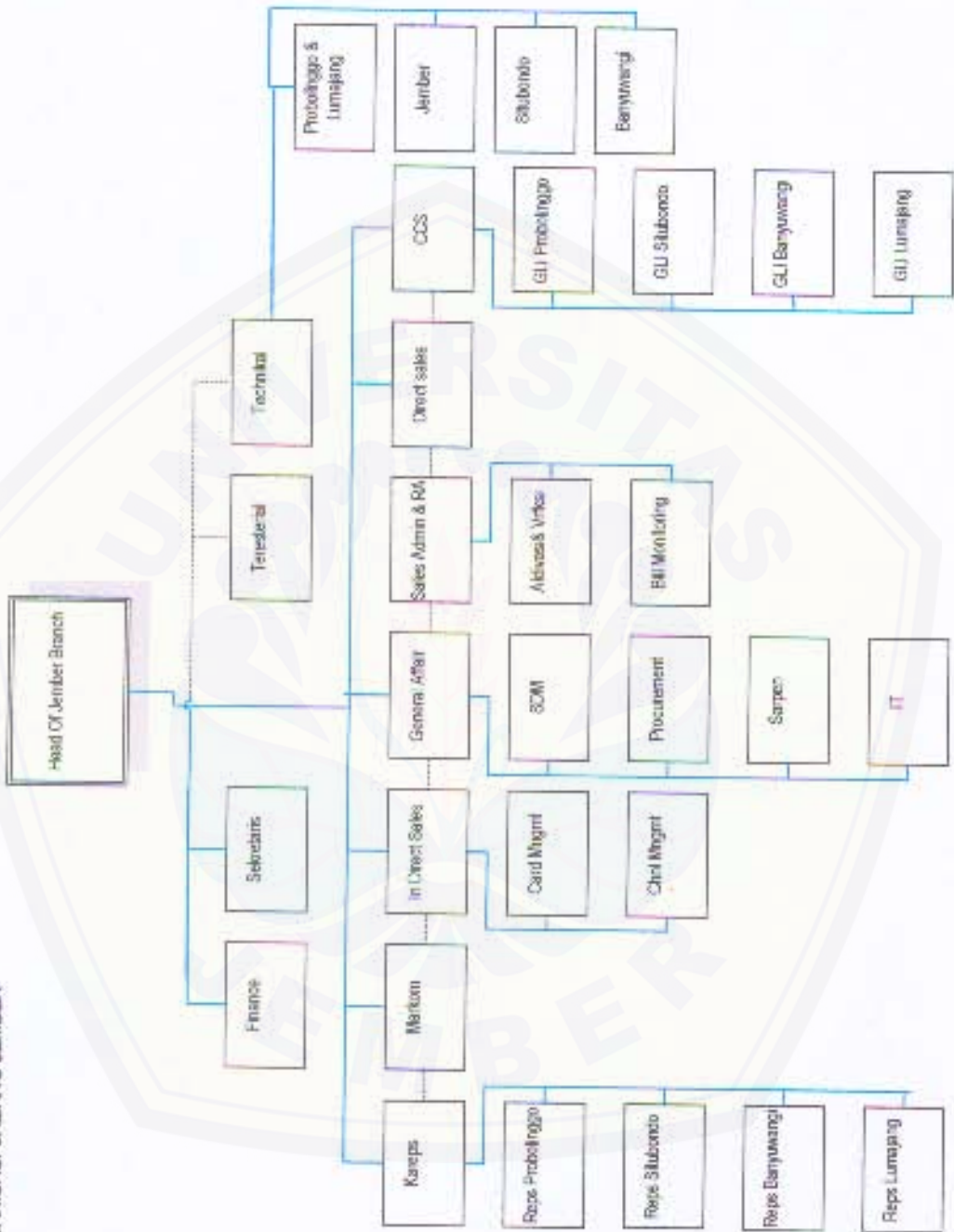
Organisasi pada dasarnya bertujuan untuk mengkoordinir suatu kelompok yang terdiri dari berbagai personalia serta mendayagunakan kemampuan yang ada secara keseluruhan untuk di arahkan kepada tujuan tertentu. Selain itu juga dapat menggambarkan suatu rangkaian atau proses yang harus di lalui dalam perumusan tujuan, pengambilan keputusan dan di lain pihak struktur ini merupakan perincian

kegiatan atau tugas yang harus di kerjakan oleh masing-masing pegawai sesuai dengan bidang serta wewenang yang di berikan kepadanya.

Struktur organisasi suatu perusahaan tentu berbeda antara satu perusahaan dengan perusahaan lainnya. Hal ini tergantung kepada besar kecilnya perusahaan dan jenis usaha yang dilakukan. Semakin berkembang suatu perusahaan, maka akan semakin kompleks pula struktur organisasinya.

Struktur organisasi ini dapat juga disebut sebagai kerangka dasar yang menunjukkan orang-orang yang ada di dalamnya terhadap tujuan yang telah di tetapkan dan biasanya di sebut oleh pimpinan sebelum di jalankan kegiatan usaha dengan maksud agar lebih jelas dan terlihat susunan/posisi dari setiap pegawai yang ada dalam organisasi tersebut. Peran dari seseorang pimpinan di dalam suatu organisasi sangat menentukan keberhasilan dari tujuan yang akan dicapai dalam organisasi itu sendiri. Dengan adanya struktur organisasi ini, maka akan jelas bagi setiap anggota untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.

STRUKTUR ORGANISASI CABANG JEMBER





### 3.5.3 Divisi dan Manajemen PT. Indosat, Tbk Cabang Jember

Adapun fungsi dan tanggung jawab masing-masing Divisi dan Manajemen adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang, bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang ada di kantor PT. Indosat, Tbk Cabang Jember
2. Finance ( Keuangan) bertugas mengelola keuangan yang didapat dari divisi lain
3. Technical Operation bertugas merawat dan mengurus trouble shooting BTS di wilayah jember dan sekitarnya.
4. Kareps ( Kepala Representatif ) jember bertugas memimpin Reprs serta mensupport marketing dan sales.
5. Indirect Sales bertugas mengontrol kebutuhan-kebutuhan kartu prepaid IM3 dan Mentari baik di gallery maupun dealer.
6. Corporate Direct Sales bertugas mempromosikan serta menjual postpaid kartu Matrix, StarOne dan Blackberry ke instansi (Corporate) maupun personal (retail).
7. Marcom (Marketing Communication) bertugas dalam mempromosikan produk Indosat ke masyarakat melalui berbagai media serta menjual produk Indosat.
8. CCS (Customer Care Services) bertugas:
  - Memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang datang ke gallery PT. Indosat Cabang Jember. Misalnya pembayaran kartu Matrix, pembelian voucher isi ulang IM3 dan Mentari, menangani keluhan pelanggan, dan sebagainya.
  - Memberikan pelayanan terhadap pelanggan melalui telepon dan registrasi kartu Prabayar ( IM3 dan Mentari ) ke 444.
  - Memberikan hadiah misalnya berupa kalender, kartu ucapan, dan sebagainya kepada pelanggan VIP ( atas pemakaian kartu matrix dengan tagihan paling tinggi), misalnya : pemakaian kartu matrix dalam jangka waktu 1bulan = Rp. 2000.000,-.

- Membuat laporan bulanan atas jumlah pelanggan, jumlah tagihan, dan jumlah pelanggan yang mempunyai masalah pada kartu yang dipakai dengan memberikan solusinya.
  - Mengelola uang operasional di Divisi CCS dalam bentuk nota dan laporan pertanggungjawaban keuangan.
9. GA ( General Affair ) bertugas mensupport bagian divisi lain yang membawahi fungsi SDM, Prosurment, Sarpen dan fungsi IT.
10. SA ( sales Admin ) bertugas:
- Menangani penerimaan dokumen pelanggan kartu matrix yang baru.
  - Melakukan konfirmasi ke pelanggan baru melalui telepon.
  - Memasukkan data pelanggan baru yang sudah lolos survey ke komputer.
  - Mengaktifkan kartu matrix pelanggan baru.
  - Melakukan survey pelanggan baru tentang layak atau tidaknya menjadi pelanggan kartu matrix.
11. RA ( Revenuc Assurance ) bertugas:
- Mengontrol tagihan pelanggan kartu matrix dan bekerjasama dengan collector.
  - Mengkonfirmasi pemakaian tagihan berjalan kartu matrix di atas Rp. 2000.000,-.
  - Mengkonfirmasi tunggakan atas pemakaian kartu matrix pada pelanggan yang usianya 31 sampai 60 tahun.
  - Mengkonfirmasi tunggakan atas pemakaian kartu matrix pada pelanggan yang usianya 61 sampai 90 tahun.

#### 3.5.4 Lokasi PT. Indosat, Tbk cabang Jember

Lokasi PT. Indosat, Tbk cabang Jember terletak di sebelah utara pusat kota Jember yang strategis, dekat dengan pusat keramaian, perbankan dan pemerintahan, serta mudah mencari akses transportasi untuk menuju kantor PT.



Indosat, Tbk cabang Jember, antara lain dekat dengan Stasiun Kereta Api, di pinggir jalan raya jurusan Jember-Bondowoso sehingga memudahkan Customer maupun mitra kerja untuk mengakses kantor PT. Indosat, Tbk Cabang Jember yang beralamat di Jl. Dahlia 1 Jember, Telp (0331)410066

### 3.6 Produk-Produk Layanan Indosat

Indosat yang bergerak dalam bidang telekomunikasi dan multimedia di Indonesia memberikan kemudahan bagi para pelanggannya dengan memberikan layanan dan solusi inovatif bagi pelanggannya. Solusi yang ditawarkan mencerminkan pemahaman Indosat atas kebutuhan pelanggan serta komitmen dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan masyarakat. Mulai dari kemudahan komunikasi telepon, hingga akses internet tanpa batas, tempat dan waktu. Indosat senantiasa berupaya mengembangkan solusi inovatif yang dirancang untuk melebihi ekspektasi para pelanggan. Layanan seluler bagi Indosat merupakan jenis layanan yang memberikan kontribusi paling besar, yaitu dengan layanan produk seperti:

#### 3.6.1 IM3



- Kartu GSM Prabayar pilihan generasi muda trendi
- Menghadirkan berbagai fitur inovatif dengan nilai super hemat
- Menjadikan Indosat operator pertama yang meluncurkan GPRS, MMS, *Video Streaming* hingga *java games* di seluruh Indonesia
- Kini hadir dengan layanan broadband, layanan paket data dengan kecepatan tinggi hingga 2 Mbps dengan beragam paket pilihan sesuai kebutuhan.



### 3.6.2 Mentari



Mentari merupakan kartu prabayar GSM/selular di Indonesia yang dikeluarkan oleh Indosat dan dapat digunakan di seluruh wilayah Indonesia. Mentari bahkan juga dapat dipergunakan saat internasional *roaming* di banyak negara. Berbagai fasilitas disediakan untuk kemudahan dan kenyamanan berkomunikasi dengan tarif murah. Kartu Mentari mengandung nilai Kepercayaan, Kekeluargaan dan Ekonomis, serta memiliki fitur dan layanan yang lengkap.

- Kartu GSM prabayar yang ekonomis untuk keluarga
- Pertama dengan fasilitas bebas *roaming* nasional
- Kemudahan fasilitas yang mencakup seluruh wilayah nusantara

### 3.6.3 Star One



- **StarOne** (prabayar dan pascabayar), Layanan komunikasi tetap nirkabel dengan tarif pascabayar dan prabayar berbasis teknologi CDMA.
- **IDD 001**, Layanan sambungan langsung internasional (SLI) ke seluruh belahan dunia tanpa melalui operator (premium)
- **IDD 008**, Layanan sambungan langsung internasional (SLI) ke seluruh belahan dunia tanpa melalui operator (tarif hemat)
- **Indosat Flat Call 01016**, Layanan sambungan langsung internasional (SLI) dengan tarif hemat ke semua negara berbasis Voice over Internet Protocol (VoIP)
- **GlobalSave** (Layanan VoIP)

- **Indosat Phone (iPhone)**, layanan telepon tetap domestik dan internasional berbasis kabel untuk komunikasi data, suara dan video dengan kualitas prima

### 3.6.4 Matrix



Matrix, GSM pascabayar dengan mobilitas yang semakin tinggi, sambungan lebih cepat, liputan lebih luas dan kualitas sinyal maupun suara yang lebih jernih serta akses 3G/3.5G. Dilengkapi dengan kapasitas SIM card yang lebih besar dan menu *browser* yang canggih yang akan membawa pelanggan ke dimensi baru *Personal Data Communication*. Jaringan Matrix yang mencakup lima benua di dunia, memungkinkan Matrix untuk dibawa ke luar negeri dan seluruh wilayah di Indonesia.

- Kartu GSM pascabayar untuk para profesional dan masyarakat bermobilitas tinggi
- Memiliki jangkauan jelajah internasional terluas di lebih dari 120 negara di dunia
- Menyajikan beragam layanan *hi-tech* bagi pelanggan yang banyak memanfaatkan fitur canggih

### 3.6.5 IM2

Belum lama ini Indosat melebarkan sayapnya dengan mengeluarkan paket internet prabayar dengan nama IM2 Broom. Dengan modal seratus ribu per bulan dapat mengakses internet sepuasnya karena Indosat memberlakukan

unlimited akses. Indosat IM2 Broom menggunakan jaringan 3G sehingga mempunyai akses download yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan Telkom Speedy. Untuk menikmati layanan ini hanya perlu Modem 3G/ HSDPA atau dengan handphone 3G dan kartu perdana IM2 Broom.







## BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Manajemen Saluran (*Channel Management*) Indosat mempunyai banyak peranan bagi PT. Indosat Cabang Jember, diantaranya adalah menjalin hubungan dengan dealer & outlet, dalam hal ini Manajemen Saluran (*Channel Management*) harus selalu memastikan ketersediaan produk dan material promo Indosat kepada dealer dan outlet PT. Indosat Cabang Jember. Disamping itu, karena PT. Indosat merupakan salah satu perusahaan yang juga peduli terhadap masyarakat, Manajemen Saluran (*Channel Management*) mempunyai peranan untuk mengadakan kegiatan sosialisasi produk Indosat kepada masyarakat seperti Indosat gathering, branding outlet dan operasi pasar.

### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Nyata pada PT. Indosat Cabang Jember dan penulisan karya tulis ini, ada beberapa saran yang ingin disampaikan yaitu PT. Indosat Cabang Jember perlu menambah dealer lagi untuk memudahkan pelanggan Indosat yang ingin berkonsultasi dan membayar tagihan pulsa produk PT. Indosat, khususnya pada area yang jauh dari jangkauan gallery Indosat, perlu adanya dealer terdekat supaya memudahkan masyarakat untuk menempuh jarak dekat apabila ada keluhan dan ingin melakukan pembayaran tagihan pulsa kepada PT. Indosat Cabang Jember.

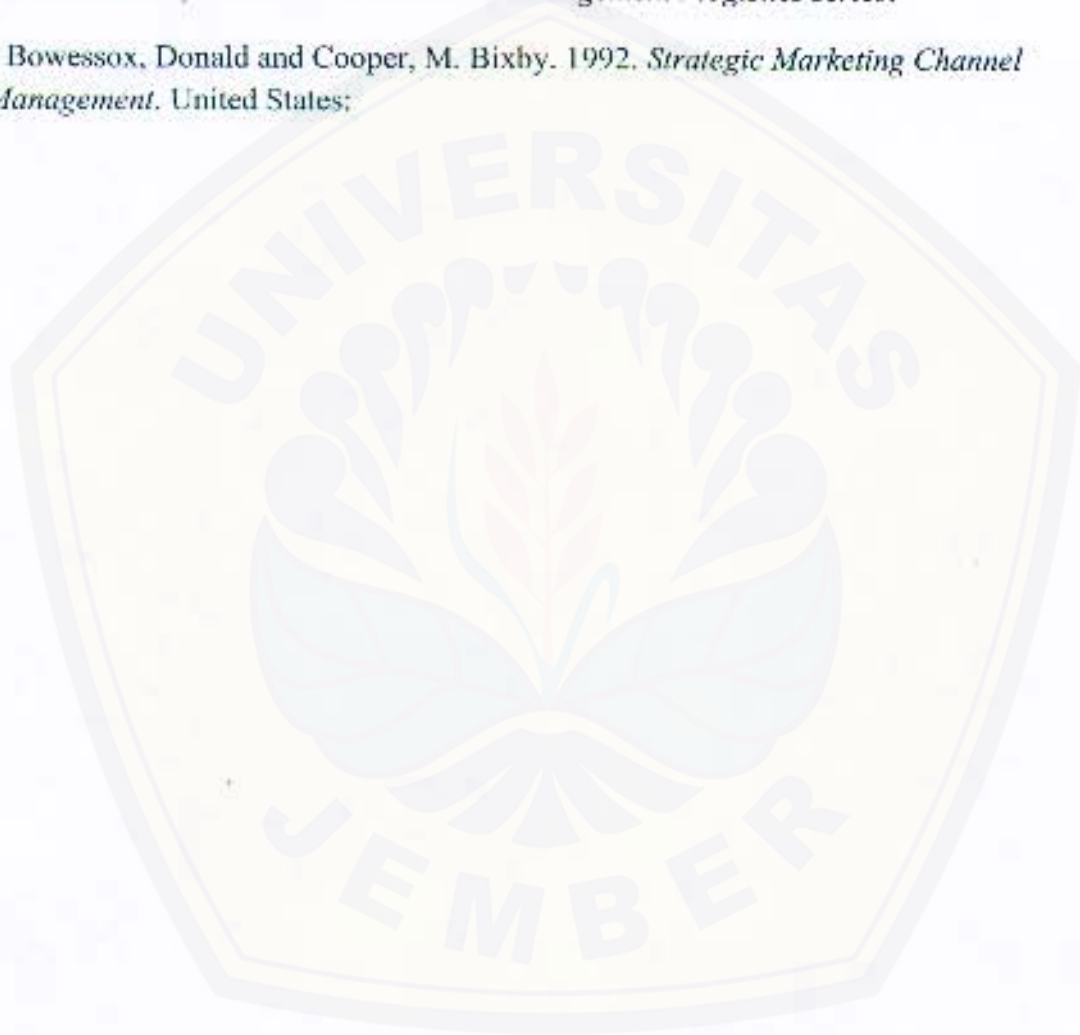
Manajemen Saluran (*Channel Management*) PT. Indosat Cabang Jember perlu mengadakan kegiatan sosialisasi produk Indosat kepada masyarakat khususnya pada area PT. Indosat Cabang Jember, agar produk baru PT. Indosat bisa lebih cepat diterima oleh masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Assauri, Soljan. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Frederick Ross, David. 1948. *Materials management / logistics series*.

J Bowesox, Donald and Cooper, M. Bixby. 1992. *Strategic Marketing Channel Management*. United States;



Lampiran 1



**SURAT KETERANGAN**  
NO.B37/ BB0-BBEH/HRD/10

PT Indosat, Tbk. menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama : NUR AFIDHA ARINI  
NIM : 070103101042  
Jurusan : DIII BAHASA INGGRIS  
Lembaga : UNIVERSITAS JEMBER

telah melaksanakan Kerja Praktek di PT Indosat Tbk. dari tanggal 20 Januari - 25 Februari 2010 pada :

Lokasi : JEMBER  
Unit Kerja : CHANNEL MANAGEMENT  
Judul Laporan : PERANAN MANAGEMENT SALURAN (CHANNEL MANAGEMENT) PADA PT INDOSAT JEMBER

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 15 Juni 2010

PT. INDOSAT  
Head of Branch Jember

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Cokorda Mahendra S.", written over a faint circular stamp.

Cokorda Mahendra S.  
NIK 66932013



Lampiran 2

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS SASTRA

Kampus Tegul Boto Jl. Kalimantan 37 Jember 68121 Telp: (0331) 327488 fax: (0331) 332718

LEMBAR PENILAIAN PKN

Nama Mahasiswa : Nur Afetha Arinti  
Jurusan : D3-Bhs Inggris  
Nomor Induk Mahasiswa : 070103101042  
Tempat/Tanggal Lahir : Mendohejo / 30 Desember 1988  
Tempat PKN : PT. INDOCATI TEK Jember  
Lama PKN : 1 bulan 10 hari  
Nama Instruktur Lapangan : Fajar Trisetyo Wibowo

NO	PENILAIAN	NILAI
1	Kemampuan	95
2	Penampilan	90
3	Inisiatif	95
4	Sikap dan Kepribadian	81
5	Ke disiplinan	90
6	Tanggung Jawab	90
Jumlah Keseluruhan		541
Rata-Rata		90,2

Catatan

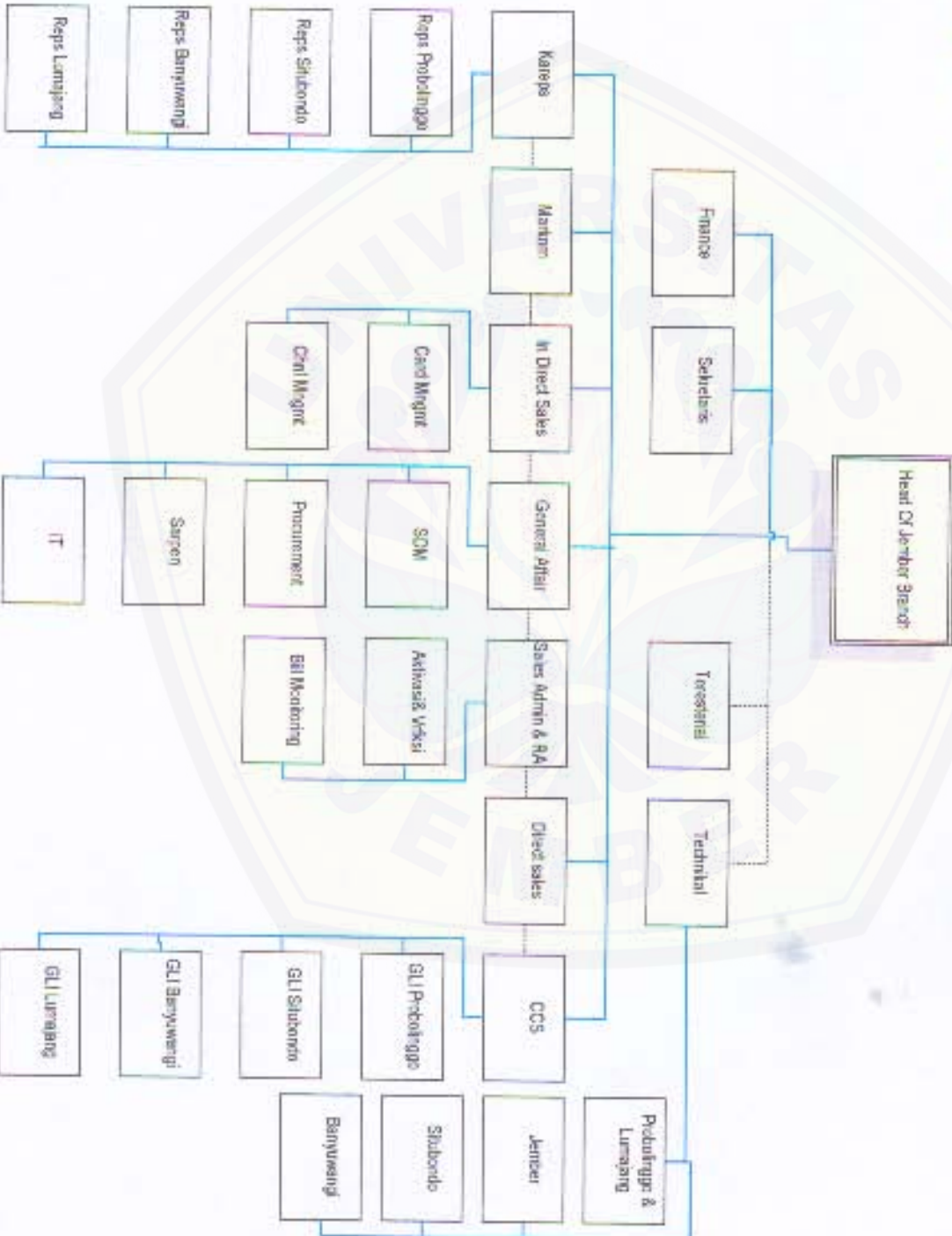
Rentangan Nilai : 10 - 100

Jember, 02 April 2018

Yang Memberikan Penilaian

  
Fajar Trisetyo Wibowo

STRUKTUR ORGANISASI CABANG JEMBER





**IM3 semua MURAH!**

**Bonus**

**1500 SMS**

**Nelpon Rp 0,1/detik**

**Online Rp 0,3/kB**



Ayo ajak semua teman-temanmu pake IM3, karena semua bonus dan tarif murah IM3 selalu ada eratkan pertemananmu!



- **Bonus 100 SMS per hari, cukup dengan kirim 1 SMS setiap harinya**  
Berlaku ke semua operator selama masa aktif 15 hari untuk aktivasi kartu baru, bila pulsa lebih Rp 5.000. Namun bila pulsa kamu kurang dari Rp 5.001 maka bonus SMS yang diterima hanya 50 SMS per hari. Khusus pelanggan Bait Nusra, bonus 100 SMS didapatkan bila pulsa lebih dari Rp 1.000
- **Nelpon murah cuma Rp 0,1 buat ngobrol sepuasnya.**  
Rp 0,1/detik setelah detik ke-20, mau nelpon lama cuma Rp 300 per celpon dan kalau nelpon singkat cuma Rp 225/15 detik  
00.00 - 11.00 : Rp 0,1/detik setelah detik 20  
11.00 - 17.00 : Rp 0,1/detik setelah detik 30  
17.00 - 00.00 : Rp 0,1/detik setelah detik 130  
Siapa tarif bisa berbeda di masing-masing daerah
- **Akses Online cepat dan murah di hape kamu cuma Rp 0,3/kB.**  
Untuk kota-kota yang tersedia jejangan broadband dapat menikmati akses broadband cepat hingga 2 Mbps.  
Hubungi \*777\*11 dan pilih paket sesuai kebutuhanmu.

Paket	Kapasitas (MB)	Harga (Rp)*
Harian	1 MB	Rp. 1.000
Mingguan	15 MB	Rp. 10.000
Bulanan 1	125 MB	Rp. 50.000
Bulanan 2	320 MB	Rp. 100.000

\*Harga tidak termasuk PPh

- **Setiap isi ulang hingga akumulasi Rp 20.000 sebanyak 12 kali dalam 1 tahun akan mendapat total bonus sebanyak 120 menit nelpon, 120 sms, dan 120 menit atau 2,4 MB online**

File ini telah diunggah ke repositori digital Universitas Jember





Bagaimana kebahagiaan  
menyampaikan Mentari

**Nelpon**  
Rp **50** per  
menit  
**+ 100** per  
hari  
**SMS**

28 Jan  
langsung tanpa registrasi!

**mentari**

### Dekatkan kehangatan dan kebersamaan keluarga dengan Mentari!

Nilai tarif nelpon ke sesama Indosat lokal cuma Rp 50/menit dan Rp 50/SMS ke semua operator, langsung tanpa registrasi! Berlaku untuk kartu perdana baru yang diaktifkan mulai 4 Maret 2010.

#### Tarif Mentari 50:

Tujuan	Tarif (Rupiah)* Pukul 09.00-24.00
<b>Panggilan</b>	
- Sesama Indosat Lokal	Rp 50/menit
- Sesama Indosat SLU	
- Operator Laku	Rp 500/30 detik
- PSTN	
<b>SMS</b>	
- Semua Operator	Rp 50/SMS

\* Tarif di atas bisa dinikmati saat pelanggan berada di wilayah asal maupun di luar wilayah asal.

#### Contoh panggilan:

- Panggilan ke sesama Indosat Lokal (Mentari, IM3, Maxis, StarOne)  
Pelanggan Mentari Jabodetabek sedang berada di Jabodetabek, menepon ke sesama Indosat Jabodetabek
- Panggilan Mentari Jabodetabek sedang berada di Jawa Barat, menepon ke sesama Indosat Jawa Barat

Daerah pelanggan sedang berada di	Cakupan wilayah tujuan Indosat Lokal
Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, Bekasi Jawa Barat	Jabodetabek Jawa Barat
Jawa Tengah & DI Yogyakarta	Jateng & DIY
Jawa Timur	Jawa Timur
Bali, Nusa Tenggara	Bali, Nusa
Asah, Medan, Pekanbaru, Padang, Isran Batam	Sumatera Bagian Utara
Jambi, Bengkulu, Palembang, Lampung, Kalimantan	Sumatera Bagian Selatan, Kalimantan
Makassar, Manado, Palu, Sunda', Arbon, Papua	Sulawesi, Arbon, Papua

#### Bonus 100 SMS setiap hari

- Setelah kirim 1 SMS ke operator maupun (Rp 50)
- Bonus SMS ke DT dan seterusnya bisa dikirim bila pulsa di atas Rp 5.000

Syarat & ketentuan berlaku.

010-3661-3661 / 100 atau 100 www.indosat.com



## StarOne - CDMA Indosat Iritnya berani diadu!

Nelpon paling irit

**Rp 25**  
per menit  
ke StarOne  
se-Indonesia.

Internetan sehari-hari

**Rp 2.500**  
tanpa kuota  
& penurunan kecepatan.

BlackBerry  
Irit  
+  
Unlimited  
Internet



BlackBerry

www.indosat.com

STARONE

### Terbukti cuma StarOne - CDMA Indosat, paling irit & kompliit buat gaul.

#### Internet sepenuhnya

Paket Prabayar	Tarif	Aktivasi
Harian	Rp 2.500	Ketik: Internet HRN, kirim ke 7825
Mingguan	Rp 15.000	Ketik: Internet MGN, kirim ke 7825
Bulanan	Rp 45.000	Ketik: Internet BLN, kirim ke 7825

Cek status ketik: STAT, kirim ke 7825

Untuk berlangganan paket internet bulanan pascabayar & BlackBerry® StarOne, kunjungi Galeri Indosat atau hubungi contact center Indosat

Info lengkap 111 atau [www.indosat.com/starone](http://www.indosat.com/starone)

#### StarOne Jelajah

Layanan bagi pelanggan StarOne untuk mendapatkan kemudahan terhubung kemanapun Anda pergi ke seluruh Indonesia. Tetap bisa nelpon, SMS & Internetan dengan keuntungan CDMA dan kualitas GSM.

Cara ketik: \*123#kode area tujuan



Lampiran 7

**4. Paket Matrix Unlimited Group 3**

Abonemen: Rp 100.000/bulan per anggota

**Keuntungan:**

- Berlaku untuk semua anggota grup (nomor Matrix)
- Nelpon tanpa batas ke sesama anggota (3 anggota)
- Bonus 200 nelpon ke sesama nomor Indosat
- Bonus 200 SMS ke nomor Indosat dan operator lain

**Cara berlangganan:**

- Paket Matrix Unlimited 1 & 2: Daftarkan nomor pilihan Anda di Galeri Indosat
  - Paket Matrix Unlimited Group 2 & 3: Daftarkan secara bersamaan/kelompok di Galeri Indosat
- \* Berlaku untuk pelanggan baru dan pelanggan lama Matrix pascabayar yang ingin beralih ke Matrix Unlimited

Tarif normal di luar keuntungan paket Matrix Unlimited 1 & 2 serta paket Matrix Unlimited Group 2 & 3:

Layanan	Tarif
Abonemen	Sesuai paket
Panggilan ke sesama Indosat:	
- Lokal	Rp 11/detik
- Jarak jauh	Rp 15/detik
Panggilan ke nomor operator lain:	
- Lokal	Rp 15/detik
- Jarak jauh	Rp 20/detik
Panggilan ke PSTN:	
- Lokal	Rp 11/detik
- Jarak jauh	Rp 20/detik
SMS	
- Ke sesama Indosat	Rp 100/SMS
- Ke nomor operator lain	Rp 150/SMS

\* Semua tarif belum termasuk PPN

Syarat & ketentuan berlaku.  
 Untuk lebih lanjut hubungi Customer Service: 021-5438 0000  
 atau 111 dan Matrix Anda atau kunjungi [www.indosat.com](http://www.indosat.com)



**Nelpon  
tanpa  
batas**

ke nomor-nomor  
pilihan Anda.

Matrix

021-5438 0000



**INDOSAT M2**  
4G Indosat Company

**Broom Classic,  
Mengandung BONUS Tinggi**



Kini isi ulang Broom, Broom Xtra2,  
Paket Asik & BroomBastis! sebesar Rp. 100.000,-

langsung dapat  
**bonus kuota 100%**  
dengan kecepatan akses **3,6 Mbps**



via http://www.indosat.com

Broom merupakan akses internet berkecepatan tinggi lewat jaringan IM2 dengan metode berlangganan prabayar.

Online makin seru dan menyenangkan karena pengguna Broom, BroomXtra, BroomXtra2, BroomBastis & Broom ASIK dengan fitur Classic akan menikmati **BONUS KUOTA 100%** jika melakukan pengisian ulang langsung sebesar Rp.100.000 (seratus ribu rupiah)

Kalo biasanya Kamu cuma nikmatin 200 MB, maka dengan voucher 100.000 ini Kamu bisa lebih puas ngefil dengan kuota 400 MB.

Promo ini berlaku untuk penggantian voucher IM2 (Fisk & ATM) maupun voucher Indosat (Fisk & Elektronik), baik Mentari, IM3 dan StarOne

**Nikmati juga berbagai keuntungan dari Broom:**

- Kecepatan akses hingga 3.6Mbps
- Username Kamu bisa digunakan pula untuk online di IM2 Hotspot, akses via jaringan CDMA maupun Dial Up PSTN di rumah.
- Kemudahan cara isi ulang

Untuk info lebih lanjut, kunjungi [www.indosat.com](http://www.indosat.com)

Untuk info lebih lanjut, kunjungi [www.indosat.com](http://www.indosat.com)

Contact Center IM2

Telp : (021) 7854 6900

0804 1 900 999 (Tarif Rp.300/menit)



**Ayo gabung  
di Zona PeWe**

tekan

**\*800#**



www.indosat.com

**Beredar di Zona PeWe dapatkan  
diskon sampai 95% di Jawa Timur**

Apa sih Zona PeWe itu?



Zona PeWe adalah area/zona dimana kamu bisa langsung dapat diskon buat belanja sampai 95%.

Lihat pemberitahuan diskonnnya di layar hape kamu setiap saat.



Cara setting untuk menampilkan notifikasi Zona PeWe di hape kamu:

<b>Nokia</b>	Masuk Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Layar hape.
<b>Sony Ericsson</b>	Masuk Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Layar hape.
<b>Samsung</b>	Masuk Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Layar hape.
<b>LG</b>	Masuk Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Layar hape.
<b>Motorola</b>	Setting notifikasi Masuk Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Menu dan Versi yang lebih tinggi dari aplikasi Indosat di Layar hape.

Buktikan sendiri diskon belanja Zona PeWe langsung dari hape!

Untuk registrasi ketik **\*800\*1#**

Tarif Zona PeWe:

Tarif Band	Disk. Maksimum*
20.00 - 1.00	50%
1.00 - 10.00	100%
10.00 - 30.00	25%

- \* Tarif berlaku untuk Zona PeWe yang Rp 20000.
- \* Diskon mencapai 100% maksimum, maka tidak akan berlaku untuk pembelian di luar 100%.
- \* Maksimal diskon 95% atau setara dengan tarif Rp 10000 (tidak termasuk pajak).
- \* Pembelian di Zona PeWe akan berlaku untuk semua pembelian di Zona PeWe.

**Syarat & Ketentuan:**

- \* Hanya berlaku di Jawa Timur yang memiliki layanan Zona PeWe.
- \* Hanya berlaku untuk Zona PeWe yang aktif.
- \* Hanya berlaku untuk Zona PeWe yang aktif.
- \* Diskon tidak berlaku untuk pembelian di Zona PeWe yang tidak aktif.
- \* Hanya berlaku untuk pembelian di Zona PeWe yang aktif.
- \* Hanya berlaku untuk pembelian di Zona PeWe yang aktif.
- \* Hanya berlaku untuk pembelian di Zona PeWe yang aktif.
- \* Hanya berlaku untuk pembelian di Zona PeWe yang aktif.

www.indosat.com





Lampiran 10

FORMULIR REGISTRASI  
indosat community

Tanggal

Alamat Email / Domain

Area Produk yang digunakan

Mobile  StarOne Pascajasa / StarOne Prabayar

Mearat  M3

No. Handphone / No. Aangge StarOne

Nama Pelanggan (Sesuai data resmi)

Tanggal / Tanggal lahir (dd/mm/yyyy)

Jenis Kelamin

Laki-laki  Perempuan

Nomor Simpanan Pengganti (GIRI/MY/Indosat) (jika ada tidak diisi)

Alamat Pelanggan (Sesuai kenyataan)

Kode Pos

Hobi Pelanggan

Game  Musik  Main & Meleak

Sport  Shopping & Traveling

Nomor Email Pelanggan

Referensi

Karirwan  Wiswanita  Ibu Rumah Tangga

Pensiun/Retirawan  Lainnya

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Tanda Tangan

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Tanda Tangan

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
Tanda Tangan

Selain diiringi oleh **indosat community**, wujud komunitas insani di mana sesama anggota komunitas produsen produk indosat yaitu Mearat (Meara Society), Meara (Meara Meara), M3 (M3 Friends), dan StarOne (My Star-Only). Dengan bergabung menjadi anggota **indosat community**, Anda tidak hanya akan menikmati berbagai layanan dan fitur eksklusif bagi dengan indosat maupun sesama anggota komunitas, juga mendapatkan berbagai macam keuntungan lainnya!

**Keuntungan indosat community**

1. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

2. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

3. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

4. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

5. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

6. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

7. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

8. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

9. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

10. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

**Keuntungan indosat community**

1. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

2. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

3. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

4. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

5. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

6. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

7. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

8. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

9. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

10. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

**Keuntungan indosat community**

1. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

2. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

3. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

4. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

5. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

6. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

7. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

8. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

9. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community

10. Dapatkan layanan dan fitur eksklusif yang dapat meningkatkan kualitas layanan indosat community