

**PENGELOLAAN KEGIATAN *ACCOUNT EXECUTIVE*
PT EXCELCOMINDO PRATAMA DALAM
MEMPERKENALKAN PRODUK XPLOR**

(Studi Deskriptif tentang Pengelolaan Kegiatan *Account Executive* (AE)
PT Excelmindo Pratama Dalam Memperkenalkan *Xplor*)



Disusun Oleh:

YOEVAN SAPUTRA
20020530135

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2009

SKRIPSI


Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada :

Hari/tanggal : Kamis, 5 Februari 2009
Pukul : 12.00 – 14.00 WIB
Tempat : Ruang Hibah

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua


Yeni Rosilawati., SIP., SE., MM

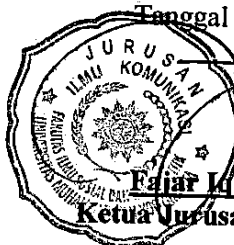
Penguji I

Penguji II


Zuhdan Aziz., SIP., S.Sn


Harvadi Arief NR, S.IP

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar (S-1)
Tanggal : 5 Februari 2009




Fajar Iqbal, S.Sos., M.Si

Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, Februari 2009

Yoevan Saputra

MOTTO

"Prioritaskanlah sesuatu yang penting"

*Tidak Ada Yang Tidak Bisa,
Yang Tidak Bisa Adalah Yang Tidak Dikerjakan*

**Mutiara Tetap Mutiara,
Walaupun Keluar dari Mulut Anjing Sekalipun**

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah SWT atas segala berkah, rahmat dan hidayahnya yang telah diberikan kepada saya penulis selama ini, Terimakasih telah memberikan kelancaran dan kemudahan dalam segala hal, hambatan memang tidakkan terelekkkan namun itu semua tidak sebanding dengan kesuksesan yang diraih. Semoga selamanya Allah selalu memberikan kesuksesan, kelancaran dan kemudahan bagiku. Amin.
2. Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa kita ketatakehidupan yang berperadapan.
3. Kedua orang tuaku, mama dan papa, terimakasih banyak telah mendidik dan membesarkanku dengan sepenuh hati. Terimakasih ma.. pa.. Van ucapkan atas do'a, restu, support, nasehat, yang selama ini diberikan, semoga kelulusan ini menjadi awal kebahagiaan buat mama dan papa yang insyaallah akan mengubah hidup kita menjadi jauh lebih baik lagi.
4. Buat keluargaku, Pak Tonk, Bang Oki, Kakak (Dek Tia), Dek Andra Terimakasih banyak banget atas dukungannya, yang mana akhirnya dikeluarga kita tambah satu lagi sarjana. Ayo dek Andra sama Kakak cepetan lulussss....
5. Mami dan Papi di Jakarta yang sangat membantu van dalam memotivasi untuk menyelesaikan kuliah, van ucapkan terimakasih banyak.
6. Om Doni, Tante Nina dan keluarga van haturkan terimakasih banyak telah membantu untuk segalanya.
7. Om Boy, om Dedi, tante Osi dan keluarga, Tante Mama dan keluarga terima kasih atas dukungan dan do'anya,
8. Terimakasih Keluarga besar Papa di Aceh, Lintau, dan dimanapun berada.
9. Buat keluargaku yang membantu mendo'akanku sehingga terselesainya kuliah dan mendapatkan gelar sarjanaku, yang mungkin belum tersebut Van ucapkan Terimakasih banyak.
10. My special thanks to Novi (bojoku) yang cerewet, bawel, yang sering ngambek tapi terimakasih banyak ya... berkat novi yang sering marah-marahin untuk ngerjain skripsi yang akhirnya tidak sia-sia dan selesai

juga, banyak banget kata-katanya yang masuk kehati tuh..." pokoknya mantaplah" terimakasih banyak yaaa

11. Terimakasih kepada keluarga besar Novi di Patimuan yang selalu menanyakan "Kapan lulus..?" ada maksudnya yaaaa!
12. Thanks banget buat Mas Fathur yang telah banyak membantu skripsi dan telah banyak buat ku, jantungan juga yang sangat misterius, terkadang muncul terus, terkadang hilang terus..,Jangan terlalu banyak pikiran, sekal-kali Refresing dong.
13. My best friend Reno *Si Hitam Manis, Playboy Kabel* Terimakasih banyak bro.. dah banyak membantu menemaniku malam, pagi, siang, sore, bahkan subuh sekalipun, dan menjadi temen tidurku selama skripsiku jalan samapai selesai. Kapan lulus bro..?
14. My best friend juga neh Heri , yang selalu menemaniku waktuku lagi bête yang selalu membawa PS kekos dan memnggangguku waktu aku lagi belajar, terimakasih nyukk
15. Buat anak-anak IK B thanks ya yang ngga bisa disebutkan satu persatu, dan yang sekarang ngga tau dimana.
16. Buat temen-temenku KKN, terimakasih
17. Adly yang membantu ngasih data-data yang sangat penting untuk skripsiku, dan temen-temenku diliuar bambang medan, leo rental, putrie ijah, dika gendut, rey, putri, mas mudik,mas acil, budi, epi, riris, anak kos heri, anak-anak futsal, dan temen-tamenku yang belum tersebut maaf ya dan terimakasih banyak telah mendukungku.
18. Buat Bibi iyem dan bi Ntai terimakasih atas gizi-gizinya yang telah masak setiap hari dan mau mencuci baju ku.

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Departemen Ilmu Komunikasi
Konsentrasi *Advertising*
Yoevan Saputra
20020530135

**PENGELOLAAN KEGIATAN *ACCOUNT EXECUTIVE* PT
EXCELCOMINDO PRATAMA DALAM MEMPERKENALKAN PRODUK
XPLOR (Studi Deskriptif tentang Pengelolaan *Account Executive* (AE) PT
Excelmindo Dalam Memperkenalkan *Xplor*)**

Tahun Skripsi: 2009.v + 117 hal + 1 halaman lampiran + Daftar Kepustakaan:
13 Buku + 2 jurnal + 6 sumber online (2005 – 2008).

INTISARI

Perkembangan dunia komunikasi yang begitu pesat belakangan ini menyebabkan bisnis kartu seluler pasca bayar agak labil. Konsumen menengah ke bawah sampai menengah ke atas banyak yang beralih ke kartu pra bayar, mengingat sekarang ini tarif yang ditawarkan sangat miring dan fasilitas yang juga lengkap dan juga tingkat kenyamanan yang lebih baik, yang menyebabkan alasan konsumen memilih kartu pra bayar. Meskipun terjadinya pengurangan pengguna *Xplor*, *Account Executive* PT Excelcomindo yang memegang penuh atas produk *Xplor* tidak menurunkan kualitas pelayanan, tetapi sebaliknya *Account Executive* PT Excelcomindo terus meningkatkan dan memperkenalkan *Xplor* kepada masyarakat luas dan para pesaingnya.

Sesuai tujuan penelitian yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Lokasi penelitian ini adalah di XL Center Yogyakarta. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data dengan data primer dan sekunder. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisa deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengelolaan kegiatan *Account Executive* dalam memperkenalkan produk *Xplor* dalam menghadapi persaingan *Provider* Telekomunikasi adalah dalam Perusahaan dan luar perusahaan yaitu Perencanaan sebuah program (Pengaroh program), pembuat Anggaran (pendapatan), memberikan informasi yang lengkap menyangkut bisnis mitra dan kompetitornya lengkap kepada team operasional, Menjalankan fungsi PODCC, melaporkan semua pekerjaan yang sedang berjalan kepada pimpinan, membantu menetapkan dan merumuskan masalah pemasaran dan tujuannya, melaksanakan program yang telah dibuat, dan memonitor secara periodik efektifitas program, jika diperlukan memberikan rekomendasi perbaikan dan melaksanakan perubahan program tersebut.

**Muhammadiyah University of Yogyakarta
Social dan Political Science Fakulty
Communication Science Departement
Advertising Concentrate**

Yoevan Saputra

20020530135

**MANAGEMENT ACTIVITY ACCOUNT EXECUTIVE PT
EXCELCOMINDO PRATAMA IN INTRODUCE XPLOR (Descriptive
Study of the Management Account Executive (AE) PT Excelmindo In
Introducing Xplor)**

**Year of Skripsi: 2008.v + 117 matter + 1 enclosure page;yard + List
Bibliography: 13 Book + 2 journal + 6 source of online (2005 - 2008).**

ABSTRCT

The development of the world of communications so rapidly lately cause cellular business card postpay somewhat unstable. Consumer middle to bottom until the middle to the top of the many who move to pre-pay card, given the current rates offered are very sloping and also the complete facilities and comfort level is also better, which caused the reasons consumers choose the card pre pay. Although the occurrence of a reduction in user Xplor, Account Executive PT Excelcomindo holding over Xplor product does not decrease the quality of service, but rather Account Executive PT Excelcomindo continues to improve and introduce Xplor to the general public and the competitors.

Available research purposes raised before, then this research method using case studies. Location of this research is the XL Center in Yogyakarta. In this research techniques to collect data with primary and secondary. While the analysis method used is descriptive qualitative analysis.

Results of this research show that the system management activities in the Account Executive to introduce the product in the face of competition Xplor Provider Telecommunication Company is in and outside the company that is planning a program (Program Director), the Budget (income), to provide complete information concerning the business partners and competitors complete to the operational team, Running PODCC function, to report all work that is running to the leaders, to help define and formulate a marketing problem and objectives, implement programs that have been made, and periodically monitor the effectiveness of the program, if necessary provide recommendations on improvements and implement changes to the program tersebut.

Keywords: Account Executive and brand loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRAKSI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi Pemasaran.....	10
2. <i>Account Executive</i> (AE).....	17

F. Metode Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3. Informan Penelitian	29
4. Cara Pengambilan Informan.....	30
5. Teknik Pengumpulan Data	31
6. Metode Analisis Data	32
7. Uji Keabsahan Data.....	33
BAB II GAMBARAN UMUM.....	35
A. Profil PT Exelcomindo Pratama.....	35
B. Visi dan Misi PT Exelcomindo Pratama	38
1. Visi	38
2. Misi	38
C. Sejarah Penting.....	38
D. Filosofi PT Exelcomindo Pratama	43
E. Manajemen Sumber Daya Manusia	44
F. Strategi Perusahaan	50
G. Distribusi XL Center	53
H. Kapasitas dan Cakupan Geografis	55
I. Jaringan dan Infrastruktur	57
.....	59

BAB III PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	62
A. Penyajian Data.....	62
1. Dalam Perusahaan	67
2. Luar Perusahaan	89
B. Faktor pendukung dan penghambat bagi <i>Account Executive</i> PT Excelcomindo Pratama dalam memperkenalkan Produk Xplor..	95
1. Faktor Pendukung	95
2. Faktor Penghambat	100
C. Analisis Data.....	100
BAB IV PENUTUP.....	112
A. Kesimpulan.....	112
B. Kesimpulan.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data perusahaan <i>provider</i> ternama di Indonesia	2
Tabel 2.1. XL Corporate Values.....	43
Tabel 2.2. Struktur Organisasi Pusat	45
Tabel 2.3. Sales & Marketing Xplor Yogyakarta.....	46
Tabel 2.4. Tarif percakapan (sudah termasuk PPn).....	61
Tabel 2.5. Tarif SMS dan layanan Xplor (sudah termasuk PPn)	61
Tabel 3.1. Program Kegiatan <i>Account Axecutive</i>	68
Tabel 3.2. Pertumbuhan Bisnis Semester I tahun 2008	73
Tabel 3.3. Pengembangan Manajemen.....	83
Tabel 3.4. Konsumen Yang Komplein	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Gambar Proses Komunikasi.....	14
Gambar 1.2.	Skema Hambatan dalam Komunikasi.....	15