

**ANALISIS TEKNIK NEGOSIASI DALAM KEGIATAN
PERSONAL SELLING PT. ADMINISTRASI MEDIKA
UNTUK MEMPERTAHANKAN RELASI DENGAN PELANGGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



**Dhea Nessa Kinasih
NIM : 1161003170**


**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil milik saya sendiri, dan semua sumber baik diikuti maupun dirujukan telah saya nyatakan benar.

Nama : Dhea Nessa Kinasih

Nim : 1161003170

Tanda Tangan : 

Tanggal : 03 September 2020

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Dhea Nessa Kinasih

NIM : 1161003170

Program Studi : Ilmu Komunikasi


Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

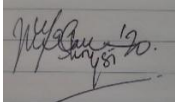
Judul Skripsi : Analisis Teknik Negosiasi dalam Kegiatan *Personal Selling* PT. Administrasi Medika untuk Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si. ()

Penguji 1 : Eli Jamilah Mihardja, M.Si, Ph.D. ()

Penguji 2 : Mirana Hanathasia, MMediaPrac. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 03 September 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Teknik Negosiasi dalam Kegiatan *Personal Selling* PT. Administrasi Medika dalam Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan” ini dengan sebaik-baiknya dalam rangka mendapatkan gelar sarjana.

Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah mendukung agar terselesaikannya tugas akhir ini. Peneliti yakin apabila tidak ada dukungan dari pihak ini, maka tugas akhir tidak akan diselesaikan dengan tepat waktu, oleh karena itu diantaranya peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa

Puji dan syukur tidak pernah terlepas dari setiap ucapan dan langkah peneliti yang dipanjatkan kepada Allah SWT dengan segala rahmat dan karunianya, peneliti dapat menyusun tugas akhir ini dengan sebaik mungkin.

2. Mama, Papa, dan Kakak Peneliti.

Kepada keluarga terdekat peneliti, terima kasih atas kasih sayang juga dukungan yang tiada henti untuk diberikan kepada penulis dalam menyusun tugas akhir ini dengan sebaik mungkin di waktu yang tepat pada waktunya. Karena orang-orang terdekat ini peneliti memiliki motivasi tinggi untuk menyelesaikan laporan magang ini secepatnya dan sebaik mungkin.

3. Dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie

Terima kasih kepada seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan dengan tulus dari setiap mata kuliah. Terima kasih karena telah menjadi guru juga pembimbing terbaik di

kampus, utamanya kepada Ibu Suharyanti selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bakrie. Tanpa dukungan para dosen maka peneliti tidak akan menyelesaikan studi dengan baik dan tepat waktu. Doaku untuk semua dosen Universitas Bakrie utamanya Ilmu Komunikasi selalu sehat dan jangan berhenti terus menginspirasi mahasiswa.

4. Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si

Terima kasih kepada Ibu Prima selaku pembimbing dalam tugas akhir peneliti. Selalu membimbing dan tidak pernah bosan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Serta selalu mengusahakan peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan cepat, dan memberikan semangat optimis bagi peneliti.

5. Ibu Eli Jamilah Mihardja, M.Si, Ph.D.

Selaku dosen penguji I yang sudah menyediakan waktunya pada saat sidang berlangsung dan telah memberikan masukan kepada penelitian penulis.

6. Ibu Mirana Hanathasia, MMediaPrac.

Selaku dosen penguji II yang sudah menyediakan waktunya pada saat sidang berlangsung dan telah memberikan masukan kepada penelitian penulis.

7. Kakak – Kakak, Om dan Tante

Terima kasih kepada A Reza, Om Tsany, Om Tian, Tante Meta, Teh Lina yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan laporan ini. Dorongan dan motivasi yang diberikan kepada penulis sehingga selalu terpacu untuk menyelesaikan laporan magang ini sampai selesai.

8. Sepupu

Terima kasih kepada wulan, alfath, mela, farah sepupu yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis, menghadapi penulis dan mendengarkan semua keluhan kesah penulis dari awal kuliah, magang, sampai saat ini.

9. Teman-teman Penulis

Terima kasih kepada Sheli Meidiani, Yolanda Natasia, Hana Safitri, Ayu Nur Fatia, Yulia Kartika, dan seluruh kerabat di kampus yang selalu memberikan dukungan dan canda tawa serta selalu menghibur penulis, memberikan semangat kepada penulis disaat senang maupun sedih, serta mendengarkan keluhan kesah dan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh penulis.

10. Informan Penelitian dan Pihak yang Terlibat

Kepada informan dan segala yang terlibat dalam penelitian, untuk kesediaannya menjadi informan pada penelitian ini dan bersedia untuk di wawancarai cukup lama. Juga Terima kasih untuk Miss Roosita Cindrakasih yang telah bersedia membantu peneliti untuk menjadi triangulator penelitian. Serta masih banyak lagi pihak-pihak yang berperan penting dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan yang telah diberikan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti umumnya kepada para pembaca.

Jakarta, 7 Agustus 2020



Dhea Nessa Kinasih

Universitas Bakrie

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dhea Nessa Kinasih
NIM : 1161003170
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie Hak Bebas **Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Fee Rights)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Analisis Teknik Negosiasi dalam Kegiatan *Personal Selling* PT. Administrasi Medika untuk Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Non eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 03 September 2020

Yang menyatakan,



Dhea Nessa Kinasih

**ANALISIS TEKNIK NEGOSIASI DALAM KEGIATAN PERSONAL SELLING
PT.ADMINISTRASI MEDIKA DALAM MEMPERTAHANKAN RELASI
DENGAN PELANGGAN**

Dhea Nessa Kinasih

ABSTRAK

Perusahaan dengan model bisnis to bisnis menuntut cara pendekatan personal dalam membangun relasi antar intitusi. Pada konteks penelitian ini dimana PT. Administrasi Medika merupakan perusahaan yang didukung oleh merchant-merchant yang bekerjasama, kerjasama yang dilakukan tersebut guna untuk mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Tentunya kerjasama yang dibangun oleh perusahaan dengan perusahaan lain melibatkan suatu teknik negosiasi. Fenomena yang terjadi pada PT. Administrasi Medika bahwa adanya penurunan jumlah merchant yang bekerjasama atau dapat dikatakan bahwa adanya pemutusan kerjasama yang terjadi antara PT. Administrasi Medika dengan perusahaan lain. PT. Administrasi Medika tidak dapat mempertahankan hubungan kerjasama dalam jangka panjang. Hal tersebut diduga penyebabnya adalah kurangnya teknik negosiasi yang seharusnya dibangun oleh perusahaan dengan merchant yang bekerjasama. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana teknik negosiasi dalam kegiatan personal selling PT. Administrasi Medika untuk mempertahankan relasi dengan pelanggan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Teknik nogosiasi yang digunakan oleh PT. Administrasi Medika yaitu menaksir titik target, mengontrol informasi yang diberikan pihak lain, memodifikasi persepsi pihak lain, penjabaran kepentingan masing-masing pihak yang bernegosiasi, memahami pihak lain, menentukan opsi untuk kepentingan bersama. Kegiatan *personal selling* PT. Administrasi Medika telah melakukan lima tahap yaitu pendekatan, presentasi dan demonstrasi, penanganan keberatan, menutup penjualan, tindak lanjut. Untuk mempertahankan relasi dengan pelanggan PT. Administrasi Medika menggunakan empat tahap yaitu memberi informasi kepada pelanggan, menjelaskan prosedur, tata cara, waktu penyelenggaraan acara.

Kata kunci: Teknik Negosiasi, Personal Selling, Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan, PT. Administrasi Medika

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Praktis.....	6
1.2.2 Manfaat Teoritis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Tinjauan Pustaka Terkait Kerangka Pemikiran.....	15
2.2.1 Taktik Negosiasi.....	15

2.2.2	Personal Selling.....	17
2.2.3	Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management – CRM.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Metodologi Penelitian.....	23
3.2	Objek dan Subjek Penelitian.....	23
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4	Definisi Konseptual dan Operational Konsep.....	25
3.5	Teknik Analisis Data.....	28
3.6	Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	29

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	31
4.1.1	Profil Perusahaan PT. Administrasi Medika.....	31
4.1.2	Profil Informan.....	34
4.2	Hasil Penelitian.....	36
4.2.1	Teknik Negosiasi.....	36
4.2.2	Kegiatan Personal Selling PT. Administrasi Medika.....	43
4.2.3	Cara Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan PT. Administrasi Medika.....	47
4.3	Pembahasan.....	50
4.3.1	Taktik Negosiasi Dilakukan dalam	

Personal Selling PT. Administrasi Medika.....	50
4.3.2 Kegiatan Personal Selling pada PT. Administrasi Medika.....	55
4.3.3 Cara Mempertahankan Relasi dengan Pelanggan PT. Administrasi Medika.....	59
4.3.4 Temuan Tambahan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Saran Akademis.....	63
5.2.2 Saran Praktis.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perjanjian Kerjasama (PKS).....	4
Tabel 2.1 Penelitian Sebelumnya.....	11
Tabel 3.1 Definisi Konseptual.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PT. Administrasi Medika.....	32
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Panduan Wawancara.....	69
Transkrip Wawancara Informan I.....	71
Transkrip Wawancara Informan II.....	75
Transkrip Wawancara Informan III.....	77
Panduan Wawancara Triangulator.....	80