

Strategi komunikasi pemasaran kartu seluler Prabayar : studi kasus peran Smart crew dalam penjualan kartu Prabayar IM3 melalui program insentif Rp 5000

Dedy Tri Hudaya, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=81416&lokasi=lokal>

Abstrak

Hanya memperhatikan keberadaan pelanggan sebagai end user tetapi ada satu pihak yang ikut berperan aktif dalam memasarkan kartu Prabayar yaitu front liner. Front liner yang bekerja di outlet-outlet menjual berbagai macam kartu sim card dan voucher isi ulang dengan harga yang beragam. Keadaan mulai berbalik arah dimana para frontliner mendapatkan prioritas untuk diberikan program-program yang menarik sehingga berpartisipasi pada kesempatan tersebut. Salah satu program yang dijalankan IM3 yaitu menjadikan front liner bergabung ke dalam Smart Crew dengan reward berupa insentif Rp 5000.

Program yang dibuat sesuai dengan tujuannya yaitu menjalin kerja sama jangka panjang, mempererat hubungan kedua belah pihak dan mempercepat aktivasi kartu perdana IM3. Program yang diselenggarakan diharapkan dapat memacu para frontliner menjual lebih banyak dan berpartisipasi kepada program yang diselenggarakan. IM3 melihat front liner sebagai aset yang bermanfaat untuk kelangsungan jangka panjang. Penanganan ini akan terbantu dengan CRM (Customer Relationship Management) dimana anggota Smart Crew dapat dilayani dengan cara yang efektif.

Tujuan penelitian ini mendeskripsikan program Smart Crew dengan insentif Rp 5000 dapat meningkatkan penjualan kartu IM3 Smart. Pemberlakuan CRM diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada anggota Smart Crew sehingga mereka berpartisipasi kepada program tersebut. Dipilihnya penelitian deskriptif karena peneliti ingin mendapatkan gambaran dengan jelas dan memaparkan apa yang terjadi sebenarnya dilapangan. Selain itu penelitian deskripsi dapat melukiskan secara sistematis atau karakteristik suatu permasalahan tertentu.

Hasil temuan dilapangan menunjukkan bahwa anggota Smart Crew sering mengalami kegagalan dalam sms. Kegagalan yang terus menerus menyebabkan partisipasi mereka sangat kurang sehingga tingkat aktivasi perdana menjadi ikut berkurang juga. Selain itu, anggota Smart Crew pada saat mengecek claim point yang dikumpul ternyata berbeda dengan yang tercatat pada sistem komputer. Disisi lain, pengaduan-pengaduan dari anggota Smart Crew harus dilayani dan berjalan dengan sistem CRM. Secara keseluruhan IM3 masih perlu menambahkan dan menyempurnakan program Smart Crew khususnya yang berkaitan dengan sistem, sumber daya manusia dan administrasi. Utamanya komitmen yang kuat dari semua pihak yang terkait.

In the future, all cellular operator not only give attention for end user but the other side is frontlines of hand phone because they are active marketing IM3 Sims card Prepaid. Frontlines who is work in outlet sales a few gsm prepaid and refill voucher with different price. Now condition is change which are frontlines have priority and IM3 give frontlines many program with interesting prize so they can participation in this program. The one of the program IM3 offer to frontlines is joint in Smart Crew and they get reward incentive Rp 5000 each active IM3 prepaid.

The program create its similar with IM3 objective that is make relationship for long term goal, serious relationship each other and make fast activation for prepaid IM3. Program create by 1M3 it hope stimulate front liner to sales much more and active for these program. 1M3 look at frontline as important asset for the use long term goals. The way of services it will help by CRM (Customer Relationship Management) which are Smart Crew members can feel effective service by 1M3.

Objective these research to descript Smart Crew with incentive Rp 5000 program it can increase prepaid IM3 sales. Using CRM it can give good service for Smart Crew members so that they can participation in this program. Researcher choose description research because want get describe clearly and introduce the reality. Beside that, description research can descript with systematically the one problem.

The result of research in the field showing that Smart Crew members often claim sms was failed. To failed continue it can cause Smart Crew member a minimum participation so that activation prepaid IM3 it will minimum. And then Smart Crew members when they check claim point collected but the reality not the same computer system. Beside that, the Smart Crew complain service and able with CRM system. From all, IM3 must improve and innovation Smart Crew program especially it connecting with application system, human resources and administration. Mainingly the good commitmen from all units by internal department.</i>