

## PERUM LEMBAGA KANTOR BERITA NASIONAL ANTARA



### PROSEDUR MUTU PENJUALAN DAN PEMASARAN PRODUK

Nomor Dokumen : P/SMM/KOM/001  
Tanggal Terbit : 1 Jun 2021  
Nomor Revisi : 04

Dibuat oleh:	Diperiksa oleh:	Disetujui oleh:	Diketahui oleh:	Disahkan oleh:
				
Euis Maria Laila Manajer Kerjasama dan Konten	Jaka Sugiyanta GM Layanan Media dan Komunikasi	Hempi N Prajudi Direktur Komersial dan Pengembangan Bisnis	Iswahyuni Wakil Manajemen Mutu	Meidyatama Suryodiningrat Direktur Utama

Dokumen ini adalah milik Perum Lembaga Kantor Berita Nasional ANTARA  
Dilarang memperbanyak dokumen ini tanpa persetujuan  
dari pihak manajemen mutu  
**2021**

	<b>PROSEDUR SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	<b>No. Dok.</b> : P/SMM/KOM/001
	<b>PENJUALAN DAN PEMASARAN PRODUK</b>	<b>Tgl. Terbit</b> : 1 Jun 2021
		<b>No. Revisi</b> : 03
<p><b>1. Tujuan</b> : Mengatur mekanisme penjualan dan pemasaran produk dan layanan dalam pencapaian target sesuai dengan kebijakan perusahaan dan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.</p> <p><b>2. Ruang Lingkup</b> : Mencakup seluruh kegiatan penjualan dan pemasaran produk dan layanan di Kantor Pusat dan seluruh kantor Biro Provinsi.</p> <p><b>3. Tanggung Jawab</b> : Manajer dan Kepala Biro yang bertanggungjawab terhadap produk dan layanan masing-masing</p> <p><b>4. Referensi</b> :</p> <p>4.1. Keputusan Direksir Perum LKBN ANTARA Direksi nomor : SKEP – 157/DIR-AP/XII/2019 tentang Perubahan atas Keputusan Direksi nomor : SKEP – 063/DIR-AP/VII/2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perum LKBN ANTARA</p> <p>4.2. Keputusan Direksi Perum LKBN ANTARA Nomor : SKEP – 063/DIR-AP/VII/2018 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perum LKBN ANTARA</p> <p>4.3. Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2015 Klausul 8.2</p> <p><b>5. Definisi</b> :</p> <p>5.1 <b>Penjualan</b> adalah aktifitas yang dapat menghasilkan tambahan manfaat ekonomis bagi perusahaan;</p> <p>5.2 <b>Pemasaran</b> adalah suatu proses perencanaan, penetapan harga promosi dan juga distribusi ide, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran antara perusahaan dengan calon pelanggan;</p> <p>5.3 <b>Pelanggan baru</b> adalah individu dan/atau instansi yang membeli produk perusahaan dalam jangka waktu tertentu secara berkala dan melakukan satu kali pengulangan pembelian produk dengan periode yang sama;</p> <p>5.4 <b>Pelanggan lama</b> adalah individu dan/atau instansi yang telah melakukan pembelian produk perusahaan lebih dari dua kali periode secara berturut-turut (lebih dari dua kali <i>repeat order</i>);</p> <p>5.5 <b>Produk</b> adalah barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan untuk dijual kepada perusahaan lain atau pihak lain;</p> <p>5.6 <b>Produk Internal</b> adalah produk yang dihasilkan/diproduksi sendiri oleh perusahaan dari sumber daya internal perusahaan;</p>		

	<b>PROSEDUR SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	<b>No. Dok.</b> : P/SMM/KOM/001
	<b>PENJUALAN DAN PEMASARAN PRODUK</b>	<b>Tgl. Terbit</b> : 1 Jun 2021
		<b>No. Revisi</b> : 03
<p><b>5.7 Produk Kerjasama</b> adalah produk yang dihasilkan/diproduksi berdasarkan kerjasama khusus dan unik antara Perusahaan dengan pihak ketiga;</p> <p><b>5.8 Proyek</b> adalah aktifitas pekerjaan oleh perusahaan untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan yang dilakukan oleh karyawan perusahaan baik itu individu maupun kelompok dan mempunyai batas waktu tertentu (jelas awal mulai dan selesainya) serta mempunyai tujuan dan hasil spesifik atau unik;</p> <p><b>6 Uraian Prosedur :</b></p> <p>6.1 Departemen pemilik produk di bawah naungan Divisi terkait harus melakukan rapat rutin mingguan untuk mengatur strategi penjualan dan pemasaran yang tepat. Rapat ini akan langsung dipimpin oleh Manajer dan disupervisi oleh General Manager terkait. Hal-hal yang dibahas dalam rapat ini adalah :</p> <p>6.1.1. Evaluasi hasil penjualan dan pemasaran di minggu sebelumnya baik dari sisi target dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.</p> <p>6.1.2. Menyusun rencana strategi penjualan dan pemasaran baru perbulan untuk pencapaian target yang lebih baik.</p> <p>6.2 Hasil rapat rutin mingguan dituangkan ke dalam notulen rapat untuk didokumentasikan dan ditindaklanjuti.</p> <p>6.3 Untuk setiap penjualan produk internal, masing-masing Departemen akan mengirimkan Formulir Berlangganan/Media Order kepada calon pelanggan guna diisi dan dikirim kembali ke Departemen pemilik produk untuk proses pembuatan kontrak, pembuatan tiket, dan pembuatan invoice.</p> <p>6.4 Formulir Berlangganan/Media Order harus berisi informasi tentang data lengkap pelanggan beserta produk yang diminati, syarat-syarat administratif yang disetujui dengan menggunakan cap Perusahaan dan tanda tangan.</p> <p>6.5 AE menyerahkan seluruh dokumen tersebut kepada Asisten Manajer yang ditugaskan oleh masing-masing Manajer untuk dilakukan verifikasi dokumen. Proses verifikasi meliputi :</p> <p>6.5.1 Pemeriksaan kebenaran data calon pelanggan.</p> <p>6.5.2 Pemeriksaan kebenaran produk yang diminati.</p> <p>6.5.3 Pemeriksaan status pelanggan apakah pelanggan lama atau pelanggan baru. Apabila dari hasil verifikasi ditemukan hal-hal yang dianggap ganjil, maka :</p>		

	<b>PROSEDUR SISTEM MANAJEMEN MUTU</b>	<b>No. Dok.</b> : P/SMM/KOM/001
	<b>PENJUALAN DAN PEMASARAN PRODUK</b>	<b>Tgl. Terbit</b> : 1 Jun 2021
		<b>No. Revisi</b> : 03
<p>6.5.3.1 AE yang bersangkutan diminta untuk mengklasifikasi kembali dengan pihak calon pelanggan apabila permasalahan yang timbul tidak fatal.</p> <p>6.5.3.2 Menginformasikan kepada pelanggan mengenai penolakan pengajuan calon pelanggan apabila calon pelanggan tersebut memiliki permasalahan yang besar.</p> <p>6.6 Formulir berlangganan/Media Order yang dinyatakan lolos proses verifikasi akan ditindaklanjuti dengan pembuatan kontrak kerja sama.</p> <p>6.7 Kontrak yang sudah jadi akan diajukan kepada General Manager terkait untuk ditandatangani dan segera dibawa ke tempat calon pelanggan untuk ditandatangani oleh pelanggan. Satu salinan kontrak akan diserahkan kepada pelanggan dan satu salinan kontrak lainnya akan disimpan.</p> <p>6.8 Setelah kontrak ditandatangani pelanggan, maka masing-masing Departemen akan menindaklanjuti ke Departemen terkait seperti teknik, redaksi, dan/atau keuangan sesuai dengan kontrak baru.</p> <p><b>7 Lampiran :</b></p> <p>7.1 Diagram Alur Proses Penjualan Produk ANTARA [D/KOM/004]</p> <p>7.2 Formulir Berlangganan [F/KOM/003]</p> <p>7.3 Formulir Perubahan Berlangganan [F/KOM/004]</p>		