

KATA PENGANTAR

Puji syukur pemegang panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya sehingga tugas akhir laporan magang dapat diselesaikan tepat waktu dan dengan sebaik-baiknya. Penyusunan tugas akhir laporan magang yang diberi judul “AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN PT PUTRABUNDA ALAM ASRI” dan dibuat untuk memenuhi gelar sarjana ilmu komunikasi strata satu pada Universitas Pelita Harapan.

Dalam pembuatan tugas akhir ini pemegang menyadari bahwa tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan doa dari beberapa pihak, tugas akhir laporan magang ini tidak dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Dr. Naniek N. Setijadi, S.Pd., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
- 2) Marsefio Sevyone Luhukay, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
- 3) Agustin Diana Wardaningsih, S.E., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu perkembangan akademik Pemegang selama proses perkuliahan.
- 4) Rose Emmaria Tarigan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah setia dalam memberikan bimbingan serta masukan kepada pemegang.
- 5) Johannes Herlijanto, S.S., M.Si., Ph.D. dan Carly Stiana Sumampouw, S.Sos., M.Comn. selaku penguji Tugas Akhir, terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk pemegang.

- 6) Tim Koordinator Tugas Akhir yang sudah banyak membantu sehingga proses Tugas Akhir dari awal hingga akhir bisa berjalan dengan lancar.
- 7) Bapak Muh. Ghaos Zaenur Rohman, S.Sos selaku Manager HRD yang telah membantu mengurus dan menerima pemegang dalam kegiatan kerja magang di PT PBA.
- 8) Bapak Agus Mutaqqin selaku manager marketing yang telah memberikan tugas-tugas sesuai dengan topik pembahasan dan dengan sabar memberikan arahan kepada pemegang selama kegiatan kerja magang serta memberikan data-data penunjang laporan ini.
- 9) Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi dan *Faculty of Liberal Arts* Universitas Pelita Harapan yang telah mengajar Penulis selama berkuliah.
- 10) Orang tua dan kakak Penulis yang senantiasa memberikan dukungan secara materil dan moril selama berkuliah.
- 11) Citra Pratami, Yosevina Christiani, Yoka Mahendra, Willy Ahmad, dan Steven Wijaya yang senantiasa menemani hari-hari Penulis dalam belajar bersama selama berkuliah.
- 12) Semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat bagi Penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Juli 2021

James Hartanu

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	6
1.2 Tujuan Magang	6
1.3 Ruang Lingkup dan Batasan	6
1.4 Lokasi dan Waktu Magang	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
II.1 Pengertian Komunikasi	8
II.2 Pengertian Marketing Communication	9
II.3 Media Sosial.....	9
II.4 <i>Marketing Communication Tools</i>	11
II.5 Pengertian <i>Customer Service</i>	15
II.5.1 Karakteristik Customer Service yang baik.....	16
II.5.2 Tujuan dan Strategi <i>Customer Service</i>	18
II.6 Pengertian Hubungan Pelanggan	20
II.6.1 Kepuasan Pelanggan	22
BAB III	26

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PELAKSANAAN MAGANG 26

III.1	Sejarah Singkat PT. Putrabunda Alam Asri	26
III.2	Logo Perusahaan	27
III.3	Visi dan Misi Perusahaan	28
III.4	Jasa Layanan Perusahaan	29
III.4.1	Jasa Persewaan Alat Berat	29
III.4.2	<i>Supplier</i> Material	31
III.4.3	Jasa Pengiriman Alat Berat	32
III.4.4	Jasa Kontraktor	33
III.4.5	Pengguna Jasa PT PBA	34
III.5	Struktur Organisasi PT Putrabunda Alam Asri	35
III.6	Divisi PT PBA	36
III.6.1	Subdivisi Marketing	38
III.7	Pelaksanaan Magang	42
III.7.1	Kegiatan Lingkup Administrasi	42
III.7.2	Kegiatan Lingkup Operasional	43
BAB IV	45
URAIAN MAGANG DAN PEMBAHASAN	45
IV.1	Uraian Pelaksanaan Magang	45
IV.1.1	Uraian Pelaksanaan Magang Lingkup Administrasi	45
IV.1.2	Uraian Pelaksanaan Magang Lingkup Operasional	47
IV.2	Pembahasan Magang	58
IV.2.1	Peranan Komunikasi Dalam Kegiatan <i>Customer Service</i> PT PBA	58
IV.2.2	Media Sosial PT Putrabunda Alam Asri	58
IV.2.3	Penerapan Teori <i>Marketing Communication Tools</i> pada PT PBA	59
IV.2.4	Peranan dan Karakteristik <i>Customer Service</i> yang Baik pada PT PBA	65
IV.2.5	Strategi <i>Customer Service</i> pada PT PBA	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
V.1	Kesimpulan	73
V.2	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	

LAMPIRAN.....

CURRICULUM VITAE.....



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 3.1 Logo PT Putrabunda Alam Asri.....	27
Gambar 3.2 Skema Transaksi Penyewaan Alat Berat.....	29
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Putrabunda Alam Asri.....	35
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Divisi Marketing PT Putrabunda Alam Asri	36
Gambar 3.4 Akun Instagram PT Putrabunda Alam Asri	40
Gambar 4.1 Kuisisioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	49
Gambar 4.2 Tabel daftar klien untuk mengontrol customer service.....	51
Gambar 4.3 Formulir kelengkapan data klien baru.....	52
Gambar 4.4 Content editing untuk merayakan hari raya Paskah 2021 di media sosial	55
Gambar 4.5 Content editing pekerjaan di daerah Summarecon.....	56
Gambar 4.6 Content editing pekerjaan di area parkir ruko South Goldfinch	56
Gambar 4.7 Beberapa halaman dari company profile PT PBA	62
Gambar 4.8 Kontak PT PBA di Instagram	68

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Lembar Monitoring Bimbingan Magang	A-1
Formulir Pengajuan Mengikuti Program Magang.....	A-2
Surat Pengantar Magang (UPH)	A-3
Surat Bukti Penerimaan Magang yang sudah ditandatangani dan Stempel (Perusahaan)	A-4
Lembar Monitoring Supervisor Magang.....	A-5
Daftar Informasi Penempatan Magang	A-6
Daftar Evaluasi Akhir Kinerja Pemegang	A-7
Angket Program Magang UPH untuk Perusahaan	A-8
Angket Program Magang UPH untuk Pemegang.....	A-9
Surat Keterangan sebagai bukti sudah menyelesaikan Magang 640 jam	A-10

LAMPIRAN B

Bukti Unggah Turnitin.....	B-1
Curriculum Vitae	B-2