

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**AKTIFITAS *CUSTOMER RELATION* DI BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA SURABAYA II**



Oleh:

TASYA AULIANISSA

NRP:

1423018220

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**AKTIFITAS *CUSTOMER RELATION* DI BADAN
PERTANAHAN NASIONAL KOTA SURABAYA II**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Oleh:

TASYA AULIANISSA

NRP:

1423018220

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tasya Aulianissa
NRP : 1423018220
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan kerja praktik saya yang berjudul:

AKTIFITAS *CUSTOMER RELATION* DI BADAN PERTANAHAN NASIONAL KOTA SURABAYA II

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 15 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Tasya Aulianissa

NRP 1423018220

PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Dengan perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya:

Nama : Tasya Aulianissa
NRP : 1423018220
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini **SETUJU** Laporan Kerja Praktik saya, dengan judul:

AKTIFITAS *CUSTOMER RELATION* DI BADAN PERTANAHAN KOTA SURABAYA II

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di Internet atau media lain (*Digital Library* Perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta yang berlaku.

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi laporan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 15 Desember 2021

Yang membuat pernyataan,



Tasya Aulianissa

NRP 1423018220

HALAMAN PERSETUJUAN
BAGIAN *CUSTOMER RELATION* DI BADAN
PERTANAHAN NASIONAL SURABAYA II

OLEH:

TASYA AULIANISSA NRP:
1423018220

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Dr. Nanang Krisdinanto Drs., M.Si.

NIDN: 0726126602

TANGGAL: 29 November 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN: 715110893

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

TASYA AULIANISSA NRP: 1423018220

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 15 DESEMBER 2021 DAN DINYATAKAN LULUS
OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN: 715110893

MENGETAHUI;

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 715110893

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang ini sebagai suatu tanda bukti bahwa telah melaksanakan Magang pada Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka - Kantor Pertanahan Surabaya II sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Mata Kuliah Kerja Praktik.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam melaksanakan Magang, yaitu :

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Magang dengan baik.
2. Kedua orang tua dan kakak yang telah memberikan semangat, dukungan, nasehat, materi, dan doa selama penulis menyelesaikan kegiatan Kerja Praktik ini.
3. Ibu Indarwati S.H selaku Pembimbing Instansi
4. Bapak Budi selaku Pembimbing Lapangan dalam kegiatan Kerja Praktik.
5. Karyawan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang turut membantu kelancaran proses kegiatan Kerja Praktik penulis.
6. Teman – teman Magang di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang telah membantu melaksanakan Kerja Praktik.
7. Kepada teman-teman saya Irfan, Artha, Esprita, Clarissa, Reza, Rifqi terima kasih selalu mendukung saya hingga saat laporan ini selesai.
8. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan laporan kerja praktik ini

Dalam membuat laporan ini penulis menyadari bahwa hasil laporan masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu diharapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata saya ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah berusaha membantu dalam Penyusunan Laporan Magang ini, dan penulis berharap semoga laporan ini membantu menambah pengetahuan dan pengalaman bagi para pembaca, sehingga penulis dapat memperbaiki bentuk maupun isi laporan ini sehingga ke depannya lebih baik.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	2
HALAMAN PENGESAHAN	3
IDENTITAS PESERTA KERJA PRAKTIK.....	4
KATA PENGANTAR	5
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB I.....	12
PENDAHULUAN	12
I.1 Latar Belakang.....	12
I.2 Bidang Kerja Praktik	16
I.3 Tujuan.....	16
I.4 Manfaat.....	17
I.5 Tinjauan Pustaka.....	18
BAB II.....	22
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	22
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	22
II.1.1 Identitas Lembaga	23
II.1.2 Logo ATR/BPN.....	23
.....	23
II.1.3 Sejarah ATR/BPN	24
II.1.4 Visi dan Misi	25
II.1.5 Struktur Organisasi.....	27
II.1.6 Waktu dan Pelaksanaan.....	27
II.2 Hasil dan Temuan.....	32
II.2.1 Kegiatan yang Rutin Dilakukan	32
II.2.1.2 Konten <i>Feeds</i> Instagram.....	33
BAB III	35

PEMBAHASAN	35
BAB IV	40
PENUTUP.....	40
IV.1 Kesimpulan.....	40
IV.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tabel Kegiatan Pelaksanaan Kerja Praktik	25
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 <i>Kantor Badan Pertanahan Kota Surabaya</i>	19
Gambar II.2 <i>Logo Badan Pertanahan Nasional</i>	20
Gambar II. 3 <i>Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Kota Surabaya II</i>	24
Gambar II.4 Website resmi milik Kantor Pertanahan Kota Surabaya II yang digunakan oleh <i>Customer relation</i>	30
Gambar II.5 <i>Editing foto untuk dijadikan feeds instagram</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Foto bersama dengan Ibu Indarwati & Bapak Budi (selaku mentor lapangan), beserta teman Kerja Praktik.....	43
Lampiran 2 Foto pertemuan antara mahasiswa magang dengan staff Kementrian Agraria/Badan Pertanahan Nasional.....	43
Lampiran 3 Website resmi milik Kantor Pertanhan Kota Surabaya II yang digunakan di bagian <i>customer relation</i>	44
Lampiran 4 Sertifikat Magang yang dikeluarkan oleh Kementrian Agraria/Badan Pertanahan Nasional.....	44
Lampiran 5 Surat Keterangan Selesai Kerja Praktikyang dikeluarkan oleh Kementrian Agraria/Badan Pertanahan Nasional.....	45
Lampiran 6 Penilaian Kerja Praktik.....	46

.

ABSTRAK

Dalam dunia kerja, disetiap perusahaan dibutuhkan seseorang di posisi *customer relation*. Peran *customer relation* pada Kantor Pertanahan Kota Surabaya II adalah sebagai jembatan atau salah satu sarana komunikasi antarpribadi yang menghubungkan pemohon dengan Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Customer relation* adalah orang yang diperuntukkan atau dituju untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan / masalah yang sedang dihadapi. Menjadi seorang *customer relation* harus menggunakan teori *Customer Relation Management* (CRM) yang merupakan sistem informasi terintegrasi yang digunakan untuk merencanakan, menjadwalkan, dan mengontrol kegiatan pra-penjualan dan pasca-penjualan dalam suatu organisasi. CRM mencakup semua aspek berurusan dengan prospek dan pelanggan, termasuk call center, tenaga penjualan, pemasaran dukungan teknis dan layanan lapangan. Hal itu dilakukan agar pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga dapat terjadinya suatu pencapaian.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, *Customer Relation*, *Customer Relation Management*.