

LAPORAN KERJA PRAKTIK
TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PT
GREYHOUND AMPLAS INDONESIA



Disusun Oleh:

RICHARD OCTAVIO SOEBIANTO

NRP.1423021115

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

2024

LAPORAN KERJA PRAKTIK
TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PT
GREYHOUND AMPLAS INDONESIA

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:

RICHARD OCTAVIO SOEBIANTO

NRP.1423021115

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

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, Saya:

Nama : Richard Octavio Soebianto

NRP : 1423021115

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam Laporan Kerja Praktik berjudul:

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PT GREYHOUND AMPLAS INDONESIA

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan ini tidak lulus.

Surabaya, 12 November 2024

Penulis



Richard Octavio Soebianto

NRP.1423021115

Halaman Persetujuan Dosen Pembimbing

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PT GREYHOUND AMPLAS INDONESIA

Disusun Oleh:

Richard Octavio Soebianto

NRP.1423021115

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Maria Yulianti, S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0707078607

TANGGAL: 12 November 2024

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Brigitta Revia Sandy Firda, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

Halaman Pengesahan Dosen Penguji

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS. OLEH:

RICHARD OCTAVIO SOEBIANTO, NRP. 1423021115

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 12 NOVEMBER 2024 DAN DINYATAKAN

LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Merlina Maria Barbara Apul, S.I.Kom., M.A.

NIDN. 0706069204

MENGETAHUI:

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



Brigitte Revita Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN

Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Richard Octavio Soebianto

NRP : 14230211115

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus : 2024

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

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB *CUSTOMER RELATIONS* DALAM PT GREYHOUND AMPLAS INDONESIA

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di media internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta yang berlaku.

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

Surabaya, 12 November 2024



Richard Octavio Soebianto

NRP.1423021115

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dua bulan kerja praktik, dua bulan juga diproses. Dua bulan bukan waktu yang lama, pun singkat. Untuk itu, selebar halaman rasanya tidak cukup untuk menggambarkan rasa syukur penulis, pertama-tama kepada Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan penyertaan-Nya yang terus mengawal hari-hari penulis selama kerja praktik. Kalau bukan karena kebaikan Tuhan yang memberikan kelancaran dan kemudahan pada tiap proses kerja praktik, mulai dari memilih tempat kerja praktik hingga menulis laporan, mungkin penulis akan melewati proses ini begitu saja tanpa menyadari pelajaran hidup dibalikinya.

Laporan kerja praktik ini juga penulis persembahkan untuk orang-orang yang dengan tulus dan sepuh hati memberikan bantuan dan dukungan, baik dalam doa maupun pemberian yang berkesan. Dukungan dari keluarga dan teman-teman membuat penulis termotivasi untuk menyelesaikan kerja praktik ini hingga selesai. Semoga segala kerja keras yang penulis lakukan dapat menjadi dampak positif, bukan hanya untuk diri penulis, namun juga untuk orang-orang yang membaca tulisan ini. Apapun yang tertulis dalam laporan ini, percayalah, penulis sudah melakukan yang terbaik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat, kekuatan dan hikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik dengan baik dan tepat waktu. Laporan kerja praktik yang berjudul “Tugas dan tanggungjawab *customer relations* dalam PT Greyhound Amplas Indonesia”. Saya mengucapkan terima kasih sebagai bentuk pertanggungjawaban penulis dalam melaksanakan kegiatan kerja praktik ini.

Laporan ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik tanpa adanya doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan kehidupan, keselamatan, dan kesehatan baik jasmani maupun rohani.
2. Kedua Orang Tua atas doa dan support yang memotivasi saya untuk selalu berjuang serta bersemangat untuk menyelesaikan penyusunan proposal.
3. Dosen pembimbing, kepada Bapak Maria Yulastuti, S.Sos., M.Med.Kom. yang telah membimbing dan memberi masukan kepada peneliti terkait Laporan Praktik ini.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
5. Peneliti juga berterima kasih kepada Monika Pramusti yang selalu menemani dalam menyelesaikan proposal ini.

DAFTAR ISI

LAPORAN KERJA PRAKTIK	ii
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PENGUJI	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Bidang Kerja Praktik	6
I.3 Tujuan Kerja Praktik.....	6
I.4 Manfaat Kerja Praktik.....	7
I.5 Tinjauan Pustaka	7
I.5.1 Ruang Lingkup <i>Customer Relations</i>	7

I.5.2 Tugas <i>Customer Relations</i>	9
I.5.3 Tanggungjawab <i>Customer Relations</i>	9
BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	13
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	13
II.1.1 Identitas Perusahaan	13
II.1.2 Logo Perusahaan	14
II.1.3 Sejarah Perusahaan	15
II.1.4 Visi Perusahaan.....	15
II.1.5 Misi Perusahaan.....	16
II.1.6 Struktur Organisasi Perusahaan	16
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik.....	16
II.3 Hasil Temuan.....	42
II.3.1 Kegiatan yang Rutin Dilakukan	43
II.3.2 Kegiatan yang Tidak Rutin Dilakukan	49
BAB III PEMBAHASAN	51
III.1 Ruang Lingkup <i>Customer Relations</i> di PT Greyhound Amplas Indonesia	51
III.2 Tugas dan Tanggungjawab <i>Customer Relations</i> di PT Greyhound Amplas Indonesia	52
III.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i> di PT Greyhound Amplas Indonesia.	53

BAB IV PENUTUP	59
IV.1 Kesimpulan	59
IV.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Konsep Barriers.....	5
Gambar II.1. Logo PT Greyhound Amplas Indonesia	14
Gambar II.2. Penulis membantu memotong amplas	49
Gambar II.3.1.1. Melakukan Pengecekan Amplas Yang Akan Dikirim.....	44
Gambar II.3.1.2.1. Membuat Daftar Kunjungan Kerja	45
Gambar II.3.1.2.2. Kunjungan kerja di PT Sinar Fatim Unggul, Probolinggo	46
Gambar II.3.1.3.1. Dokumentasi komplain PT Rimba Sempana Indonesia	47
Gambar II.3.1.3.2. Dokumentasi <i>trial</i> amplas di PT Sinar Fatim Unggul	47
Gambar II.3.1.3.1. Dokumentasi komplain PT Rimba Sempana Indonesia	47
Gambar II.3.1.3.2. Dokumentasi <i>trial</i> amplas di PT Sinar Fatim Unggul	47
Gambar II.3.1.4.1. Rekapitulasi Surat Kunjungan Kerja.	48
Gambar III.1. Proses <i>follow up</i> untuk membentuk loyalitas.....	54
Gambar III.2.1. Website resmi PT Greyhound Amplas Indonesia.....	56
Gambar III.2.2. Proses diskusi tim marketing PT Greyhound mengatasi komplain.	57
Gambar III.2.3. proses <i>recovery</i> dan memberikan informasi terkait produk.	58

DAFTAR TABEL

Tabel II.1. Tabel kegiatan Kerja Praktik di PT Greyhound Amplas Indonesia	17
---	----

ABSTRAK

Dalam keberhasilan perusahaan, *customer relationship management* merupakan faktor utama yang sangat penting dalam menjalin hubungan dengan *customer* untuk membangun loyalitas terhadap produk perusahaan. Sebagai perusahaan amplas, PT Greyhound Amplas Indonesia sangat membutuhkan tugas dan tanggungjawab *customer relations* untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyalitas *customer* lama dan *customer* baru. Hal ini merupakan faktor penting yang mendorong penulis ingin mencari tahu mengenai bagaimana aktivitas, tugas dan tanggungjawab *customer relations* yang dilakukan dalam usaha meningkatkan penjualan dan meningkatkan loyalitas *customer* lama dan membentuk loyalitas *customer* baru. Oleh sebab itu, pengamatan yang mendalam dilakukan oleh penulis dalam rangkaian aktivitas magang selama 2 bulan 2 hari terhitung mulai tanggal 26 Juni hingga tanggal 26 Agustus 2024. Sementara aktivitas yang dilakukan oleh penulis untuk menunjang relationship yang baik antara lain melakukan membuat daftar kunjungan kepada *customer*, melakukan kunjungan kepada *customer*, mencatat seluruh pesanan *customer*, mengirim pesanan *customer*, dan melakukan dokumentasi apabila terdapat komplain dan *trail* amplas.

Kata kunci: Aktivitas *customer relations*, tugas dan tanggungjawab *customer relations*, aktivitas *customer relations* di PT Greyhound Amplas Indonesia, tugas dan tanggungjawab *customer relations* di PT Greyhound Amplas Indonesia.

ABSTRACT

In the success of the company, customer relationship management is a major factor that is very important in establishing relationships with customers to build loyalty to the company's products. As a sandpaper company, PT Greyhound Amplas Indonesia really needs the duties and responsibilities of customer relations to increase sales and increase the loyalty of existing and new customers. This is an important factor that encourages the author to find out about how the activities, duties and responsibilities of customer relations are carried out in an effort to increase sales and increase old customer loyalty and form new customer loyalty. Therefore, in-depth observations were made by the author in a series of internship activities for 2 months and 2 days starting from June 26 to August 26, 2024. While the activities carried out by the author to support good relationships include making a list of visits to customers, making visits to customers, recording all customer orders, sending customer orders, and documenting if there are complaints and trail sandpaper.

Keywords: Customer relations activities, duties and responsibilities of customer relations, customer relations activities at PT Greyhound Amplas Indonesia, duties and responsibilities of customer relations at PT Greyhound Amplas Indonesia.