

LAPORAN KERJA PRAKTIK

AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DIVISI PUBLIC

RELATIONS PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN



Disusun Oleh:

MONIKA PRAMUSTI

NRP.1423021082

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2024

LAPORAN KERJA PRAKTIK

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DIVISI *PUBLIC* *RELATIONS* PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN

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



Disusun Oleh:

MONIKA PRAMUSTI

NRP.1423021082

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

SURABAYA

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, Saya:

Nama : Monika Pramusti

NRP : 1423021082

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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

***“AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DIVISI
PUBLIC RELATIONS PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN”***

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 kesarjanaan ini tidak lulus.

Surabaya, 9 Desember 2024

Penulis



Monika Pramusti

NRP.1423021082

HALAMAN PERSETUJUAN

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DIVISI *PUBLIC RELATIONS* PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN

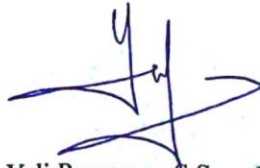
Disusun Oleh:

Monika Pramusti

NRP.1423021082

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Finsensius Yuli Purnama., S.Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0719078401

TANGGAL: 9 Desember 2024

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



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

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS. OLEH:

MONIKA PRAMUSTI, NRP. 1423021082

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 9 DESEMBER 2024 DAN DINYATAKAN

LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Putra Aditya Lapalelo, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0731039501

MENGETAHUI:

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI



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

NIDN. 0715108903

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

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

Nama : Monika Pramusti

NRP : 1423021082

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Tahun Lulus : 2025

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

***“AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DIVISI
PUBLIC RELATIONS PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN”***

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, 9 Desember 2024



Monika Pramusti

NRP.1423021082

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dua bulan kerja praktik, dua bulan juga diproses. Dua bulan bukan waktu yang lama, pun singkat. Untuk itu, selembar 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 “Aktivitas *Customer Relationship Management* Divisi *Public Relations* Pada CV Simoren Tri Putri Tarakan”. 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 dan rohani.
2. Kedua Orang Tua atas doa dan support yang memotivasi untuk selalu berjuang serta bersemangat untuk menyelesaikan penyusunan proposal.
3. Dosen pembimbing, kepada Bapak Dr. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom. yang telah membimbing dan memberi masukan kepada penulis terkait Laporan Praktik ini.
4. CV Simoren Tri Putri Tarakan, khususnya Mas Dion sebagai administrator dan Pak Gatot sebagai Direktur sudah menerima penulis dalam melaksanakan kerja praktik sebagai syarat kelulusan di Perusahaan serta mendukung penulis dalam Menyusun laporan kerja praktik.
5. Terakhir, Penulis juga berterima kasih kepada Richard Octavio Soebianto yang selalu menemani dalam menyelesaikan proposal ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Bidang Kerja Praktik.....	4
I.3 Tujuan Kerja Praktik	5
1.3.1 Tujuan Umum	5
1.3.2 Tujuan Khusus	5
I.4 Manfaat Kerja Praktik	5
I.4.1 Manfaat Akademis.....	5
I.4.2 Manfaat Praktis:.....	5
I.5 Tinjauan Pustaka	6
I.5.1 <i>Public Relations</i>	6
I.5.2 <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	8
BAB II.....	13
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK	13
II.1 Gambaran Umum Perusahaan	13
II.1.1 Profile Perusahaan	13
II.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	14

II.1.2.1 Visi Simoren Tri Putri	14
II.1.2.2 Misi Simoren Tri Putri	15
II.1.3 Logo Perusahaan	15
II.1.4 Struktur Organisasi CV Simoren Tri Putri	16
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik.....	17
II.2.1 Waktu Kerja Praktik	17
II.2.2 Jenis Kegiatan	17
II.2.3 Data Diri Mahasiswa.....	17
II.2.4 Laporan Aktivitas Harian Magang.....	17
II.3 Hasil dan Temuan	32
II.3.1 Membuat Visi dan Misi Perusahaan CV Simoren Tri Putri	33
II.3.2 Merayakan Ulang Tahun Klien Lama Perusahaan CV Simoren Tri Putri	35
II.3.3 Membangun dan Menjalin Hubungan Pelanggan Secara Langsung....	36
II.3.4 Menangani Keluhan Klien atau Pelanggan	38
BAB III	40
PEMBAHASAN	40
III.1 Membangun Hubungan Dengan Klien (<i>Relationship</i>).....	40
III.2 Menjalin Dan Mempertahankan Hubungan Dengan Pelanggan (<i>Retention</i>)	43
III.3 Penyebaran Berita Dari Mulut Ke Mulut (<i>Refferals</i>)	44
III.4 Pemulihan Dari Pelayanan Yang Kurang Baik Atau Kesalahan (<i>Recovery</i>)	45
III.5 Manfaat dan Tujuan <i>Customer Relationship Management</i> (CRM).....	46
BAB IV	48
PENUTUP.....	48
IV.1 Kesimpulan	48
IV.2 Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Struktur Organisasi CV Simoren Tri Putri.....	16
Tabel II. 2 Kegiatan Harian Magang.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Konsep 4 R.....	10
Gambar II. 1 Perusahaan CV Simoren Tri Putri.....	13
Gambar II. 2 Plang Perusahaan CV Simoren Tri Putri.....	14
Gambar II. 3 Logo Perusahaan CV Simoren Tri Putri.....	15
Gambar II. 4 Diskusi Bersama Direktur Membentuk Visi & Misi Perusahaan.....	33
Gambar II. 5 Hasil Diskusi Visi & Misi untuk Perusahaan CV Simoren Tri Putri...	34
Gambar II. 6 Dokumentasi Direktur Beserta Beberapa Anggota Merayakan Ulang Tahun Kecil-Kecilan Pelanggan Lama CV Simoren Tri Putri.....	35
Gambar II. 7 Diskusi Bersama Untuk Melanjutkan Kerja Sama Antar Perusahaan.....	36
Gambar II. 8 Dokumentasi Pelanggan Baru Yang Akan Membeli Barang Dengan Menyesuaikan Kebutuhan Pelanggan.....	37
Gambar II.9 Mengikuti dan Dokumentasi Diskusi antara administrator dan pelanggan untuk penyelesaian masalah.....	39
Gambar III. 1 Perayaan Ulang Tahun Pelanggan Lama CV Simoren Tri Putri.....	41
Gambar III. 2 Pelanggan Lama CV Simoren Tri Putri.....	42
Gambar III. 3 Pelanggan Baru CV Simoren Tri Putri.....	43
Gambar III. 4 Dokumentasi Penyelesaian masalah antara Administrator dan pelanggan.....	45

ABSTRAK

MONIKA PRAMUSTI. NRP 1423021082. AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DIVISI *PUBLIC RELATIONS* PADA CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN

Dalam sebuah perusahaan, membangun hubungan bersama pelanggan atau klien sangatlah penting agar terciptanya suatu kelayalitan. Kepuasan pelanggan ini menyebabkan pelanggan akan setia kepada perusahaan. Cara untuk membangun hubungan dengan pelanggan tersebut adalah dengan membangun *Customer Relationship Management* (CRM). Hal ini merupakan faktor penting yang mendorong penulis ingin mencari tahu mengenai bagaimana aktivitas *Customer Relationship Management* divisi *Public Relations* yang dilakukan dalam usaha mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan eksternal (Pelanggan). Oleh sebab itu, observasi dan wawancara mendalam dilakukan oleh penulis dalam rangkaian aktivitas magang selama 2 bulan terhitung mulai tanggal 27 Agustus hingga tanggal 27 Oktober 2024 di sebuah perusahaan pertambangan mineral batuan, yaitu CV Simoren Tri Putri Tarakan. Sementara aktivitas yang dilakukan oleh penulis untuk menunjang *relationship* yang baik antara lain membantu administrator melakukan pencatatan nota, dokumentasi perayaan ulang tahun pelanggan lama, mengikuti pertemuan bersama pelanggan lama perusahaan, melayani pelanggan baru, dan membantu administrator menyelesaikan masalah dengan pelanggan.

Kata Kunci: *Customer Relationship Management*, Komunikasi Interpersonal, *Public Relations*, CV Simoren Tri Putri

ABSTRACT

MONIKA PRAMUSTI. NRP 1423021082. CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ACTIVITIES OF THE PUBLIC RELATIONS DIVISION AT CV SIMOREN TRI PUTRI TARAKAN

In a company, building relationships with customers or clients is very important in order to create loyalty. This customer satisfaction causes customers to be loyal to the company. The way to build relationships with these customers is to build Customer Relationship Management (CRM). This is an important factor that encourages the author to find out about how the Customer Relationship Management activities of the Public Relations division are carried out in an effort to maintain the relationship between the company and external (Customers). Therefore, in-depth observations and interviews were conducted by the author in a series of internship activities for 2 months starting from August 27 to October 27, 2024 at a rock mineral mining company, namely CV Simoren Tri Putri Tarakan. While the activities carried out by the author to support good relationships include helping administrators record notes, documenting old customer birthday celebrations, attending meetings with the company's old customers, serving new customers, and helping administrators solve problems with customers.

Keywords: Customer Relationship Management, Interpersonal Communication, Public Relations, CV Simoren Tri Putri