



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

LAPORAN KERJA MAGANG

**PERANAN *CUSTOMER SUPPORT* DALAM MENINGKATKAN
CUSTOMER RELATIONSHIP PT ARTHA GUNA LESTARI**



Nama : Cynthia
NIM : 10130110044
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2013

PENGESAHAN LAPORAN KERJA MAGANG

PERANAN CUSTOMER SUPPORT DALAM MENINGKATKAN CUSTOMER RELATIONSHIP PT ARTHA GUNA LESTARI

Oleh

Nama : Cynthia

NIM : 10130110044

Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Manajemen

Tangerang, 18 Oktober 2013

Pembimbing

Penguji

(Anna Riana Putriya, S.E, M.Si)

(Angelina Theodora Ratna Primantina, S.E, M.M.)

UMMN

Mengetahui:

Ketua Program Studi Manajemen

(Anna Riana Putriya, S.E, M.Si)

**Surat Pernyataan tidak melakukan plagiat dalam penyusunan
Laporan Kerja Magang**

Dengan ini saya :

Nama : Cynthia
NIM : 10130110044
Program studi : Manajemen

Menyatakan bahwa saya telah melaksanakan praktek kerja magang :

Nama perusahaan : PT. Artha Guna Lestari
Divisi : Marketing
Alamat : Jl. Raya Ragunan no.64A,
Pasar Minggu – Jakarta Selatan
Waktu magang : 15 Juli 2013 – 20 September 2013
Pembimbing lapangan : Bapak Maryanto

Laporan kerja magang merupakan hasil karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dirujuk dalam laporan kerja magang ini telah saya sebutkan sumbernya, serta saya cantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan baik dalam pelaksanaan kerja magang maupun dalam penulisan laporan kerja magang, saya bersedia menerima dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 18 Oktober 2013

Cynthia

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas hikmat yang sudah diberikan-Nya kepada penulis, sehingga laporan magang ini dapat selesai dengan baik. Adapun tujuan dari penulisan laporan magang ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Jurusan Manajemen Universitas Multimedia Nusantara. Selama melaksanakan kerja magang ini, mahasiswa diharapkan akan mendapat tambahan kemampuan yang berhubungan dengan kenyataan pada dunia kerja yang berhubungan dengan dunia pemasaran. Hal ini diharapkan akan memberikan gambaran secara jelas kepada penulis tentang dunia kerja dan hal-hal yang berhubungan dengan manajemen pada umumnya dan pemasaran secara khususnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan magang ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh sebab itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Agus Salim Lie selaku Direktur Utama PT Artha Guna Lestari yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk kerja magang selama kurang lebih tiga bulan.
2. Bapak Maryanto selaku *Marketing Manager* PT Artha Guna Lestari yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk kerja magang di divisi *marketing*.
3. Ibu Sari Narulita selaku *Marketing Staff* PT Artha Guna Lestari yang telah membimbing penulis selama kerja magang.

4. Semua jajaran manager dan karyawan PT Artha Guna Lestari yang telah mendukung penulis selama kerja magang berlangsung.
5. Ibu Anna Riana Putriya selaku dosen pembimbing magang penulis dan Kepala Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara, yang telah memberikan bimbingan dengan sabar kepada penulis selama proses pembuatan laporan magang, hingga laporan magang ini selesai.
6. Ibu Angelina Theodora selaku dosen penguji yang telah banyak memberikan saran dan perbaikan kepada penulis dalam penulisan laporan magang ini.
7. Kedua orangtua dan kedua adik penulis yang selalu memberikan dukungan dan doa selama proses penyusunan laporan magang ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dan semoga laporan magang ini berguna bagi para penulis secara khusus dan bagi pembaca secara umum. Penulis menyadari bahwa laporan magang ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon maaf sebesar-besarnya jika ada kesalahan dalam penulisan laporan ini dan mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Tangerang, 18 Oktober 2013

Penulis

Cynthia

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan Tidak Melakukan Plagiat	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	3
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang	3
1.4 Sistematika Penulisan	4
BAB II Gambaran Umum Perusahaan	6
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	8
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan	9
2.3 Konsumen Perusahaan	12
2.5 Landasan Teori	13
2.5.1 Manajemen Pemasaran (<i>Marketing</i>)	13
2.5.2 <i>Business to Business (B2B) Marketing</i>	14
BAB III Pelaksanaan Kerja Magang	19
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	19
3.2 Tugas yang Dilakukan	19

3.3	Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	21
3.3.1	Proses Pelaksaaan	21
3.3.2	Kendala yang Ditemukan.....	25
3.3.3	Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	28
BAB IV Kesimpulan dan Saran.....		31
4.1	Kesimpulan	31
4.2	Saran.....	32
Daftar Pustaka.....		35
Lampiran		36

UMMN