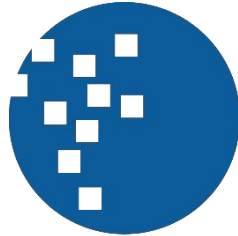


**PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

**Anthony Sugianto**

**0000058528**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

# **PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

**Anthony Sugianto**

**00000058528**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS BISNIS**  
**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**  
**TANGERANG**  
**2024**

1

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Anthony Sugianto

Nomor Induk Mahasiswa : 00000058528

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

Peran Customer Service pada PT. Aeon Indonesia merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 3 Juli 2024



Anthony Sugianto

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

### PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA

Oleh

Nama : Anthony Sugianto

NIM : 00000058528

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian Laporan Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 30 Juni 2024

Pembimbing

Ketua Program Studi Manajemen



Elissa Dwi Lestari., S.Scs., M.S.M  
0306088501



Purnamaningsih., S.E., M.S.M., CBO  
0323047801

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

### PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA

Oleh

Nama : Anthony Sugianto

NIM : 00000058528

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat, 5 Juli 2024

Pukul 14.00 s/d 15.00 dan dinyatakan

LULUS

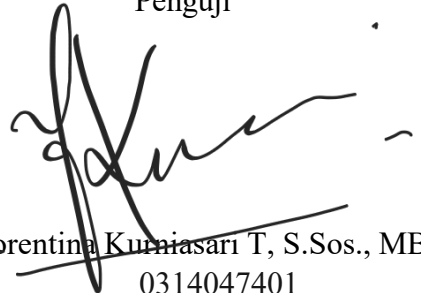
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Elissa Dwi Lestari., S.Sos.,M.S.M  
0306088501

Penguji



Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., MBA  
0314047401

Ketua Program Studi



Purnamaningsih., S.E.,M.S.M., CBO  
0323047801

## **HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, penulis yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Anthony Sugianto

NIM : 00000058528

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah penulis yang berjudul:

### **PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir penulis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 30 Juni 2024

Yang menyatakan,



Anthony Sugianto

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan karya ilmiah ini dengan judul: PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata 1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, M.A, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T.,S.Sos.,M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Purmaningsih, SE., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Elissa Dwi Lestari S.Sos.,M.S.M, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Lestari Kesumadewi, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Tim PT. Aeon Indonesia yang telah memberikan banyak dukungan dan saling membantu khususnya tim departemen *customer care management*.

Semoga karya ilmiah ini dapat bermanfaat dan berkontribusi serta memberikan pengetahuan bagi para pembaca.

Tangerang, 30 Juni 2024



Anthony Sugianto

# PERAN CUSTOMER SERVICE PADA PT. AEON INDONESIA

Anthony Sugianto

## ABSTRAK

*Laporan ini berisi tentang peran Customer service pada PT. Aeon Indonesia. PT. Aeon Indonesia merupakan perusahaan ritel di Indonesia yang menjual berbagai kebutuhan mulai dari makanan dan minuman, pakaian, dan alat dapur dan olahraga.. Alasan pemilihan perusahaan ini sebagai tempat magang adalah karena PT. Aeon Indonesia terkenal dan sudah besar sehingga dikenal banyak orang. Selain itu banyak hal yang bisa dipelajari dari perusahaan ini. Kendala yang dihadapi saat bekerja adalah bagaimana menangani customer complain, barang hilang serta keterbatasan promosi untuk aplikasi Aeon member. Solusinya berkomunikasi dengan baik dengan pembimbing lapangan, mencatat setiap penemuan barang hilang, dan memberikan promo yang menarik untuk pengguna member Aeon. Promo yang menarik seperti mengadakan lucky dip bagi customer baru yang menggunakan member. Promosi dilakukan dengan menemui customer secara langsung dan melalui poster dan media sosial. Laporan ini memberikan pengetahuan serta pengalaman dalam bidang Customer service dan cara memberikan pelayanan yang baik dan berkesan bagi pelanggan dan memberikan solusi bagi pelanggan dalam industri ritel.*

**Kata kunci:** *Customer service, pelayanan, promo, industri ritel.*



# **THE ROLE OF CUSTOMER SERVICE AT PT. AEON INDONESIA**

Anthony Sugianto

## ***ABSTRACT (English)***

*This report contains the role of Customer service at PT. Aeon Indonesia. PT. Aeon Indonesia is a retail company in Indonesia that sells various necessities ranging from food and drinks, clothing, and kitchen and sports equipment. The reason for choosing this company as a place for internships is because PT. Aeon Indonesia is famous and is already big so it is known to many people. Apart from that, there are many things that can be learned from this company. The obstacles faced when working are how to handle customer complaints, lost goods and limited promotions for the Aeon member application. The solution is to communicate well with field supervisors, record every discovery of lost items, and provide attractive promotions to Aeon member users. Attractive promotions such as holding a lucky dip for new customers who use members. Promotion is carried out by meeting customers directly and through posters and social media. This report provides knowledge and experience in the field of Customer service and how to provide good and effective service to customers and provide solutions for customers in the retail industry.*

***Keywords:*** Customer service, Service, Promotion, Retail Industry.

## **DAFTAR ISI**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	4
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT (English)	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I	
PENDAHULUAN	14
Latar Belakang	14
Manfaat Kerja Magang	19
Maksud dan Tujuan Kerja Magang	21
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	22
Prosedur kerja magang	23
BAB II	
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	24
Sejarah Singkat Perusahaan	24

Visi Misi	26
Struktur Organisasi Perusahaan	28
BAB III	
PELAKSANAAN KERJA MAGANG	30
Kedudukan dan Koordinasi	30
Tugas dan Uraian Kerja Magang	33
Kendala yang Ditemukan	56
Solusi atas Kendala yang Ditemukan	57
BAB IV	
SIMPULAN DAN SARAN	59
Simpulan	59
Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Waktu Pelaksanaan Magang Perusahaan

5

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	24
Gambar 2.2 Aeon mall BSD	25
Gambar 2.3 Aeon Principle	27
Gambar 2.4 Struktur organisasi	28
Gambar 3.1 Struktur Organisasi CCM	30
Gambar 3.2 Alur Koordinasi	31
Gambar 3.3 Mengelola voucher	40
Gambar 3.4 Mengelola panggilan telepon	41
Gambar 3.5 Mengelola promo voucher	42
Gambar 3.6 Penitipan barang	44
Gambar 3.7 Penukaran galon kosong	44
Gambar 3.8 Melayani pelanggan <i>wrapping</i>	46
Gambar 3.9 Mencatat <i>customer</i> yang ingin <i>wrapping</i>	47
Gambar 3.10 Memproses data faktur pajak	49
Gambar 3.11 Mencatat data promo bank	50
Gambar 3.12 Pemberian hadiah promo	51
Gambar 3.13 Kasir	55

**DAFTAR LAMPIRAN**  
Lampiran A Nama Lampiran

10