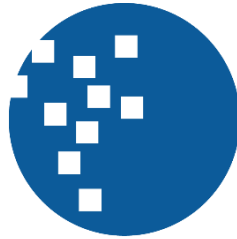


**AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT*  
*SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

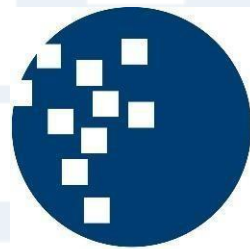
LAPORAN MBKM

**MONICA PRISCILIA PURNAMA SARI**

**0000061420**

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

**AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT*  
*SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Manajemen

**Monica Priscilia Purnama Sari**

**0000061420**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**FAKULTAS BISNIS**

**UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA**

**TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Monica Priscilia Purnama Sari

Nomor Induk Mahasiswa 00000061420

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### **AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**

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, 7 Juni 2024



Handwritten signature of Monica Priscilia Purnama Sari.

Monica Priscilia Purnama Sari

U  
N  
I  
V  
E  
R  
S  
I  
T  
A  
S  
  
M  
U  
L  
T  
I  
M  
E  
D  
I  
A  
  
N  
U  
S  
A  
N  
T  
A  
R  
A

## HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul:

### **AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**

Oleh

Nama : Monica Priscilia Purnama Sari  
NIM : 00000061420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Ujian laporan magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 17 Mei 2024

Pembimbing



Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM., CPM(Asia)

NIDN: 0302057904

Ketua Program Studi Manajemen



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

NIDN: 0323047801

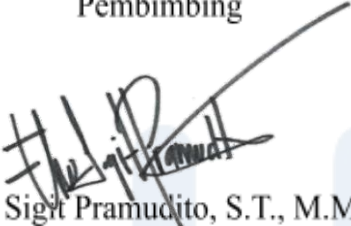
## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul  
**AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT  
DAKOTA BUANA SEMESTA**


Oleh  
Nama : Monica Priscilia Purnama Sari  
NIM : 00000061420  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada Jumat, 7 Juni 2024  
Pukul 15.00 s/d 16.00 dan dinyatakan  
**LULUS**  
Dengan susunan penguji sebagai berikut.


Pembimbing

  
Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M.,  
CDM., CPM(Asia)  
0302057904

Penguji

  
Helena Dewi, S.E., M.S.M.  
0310098303

Ketua Prodi Manajemen

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

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

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

Nama : Monica Priscilia Purnama Sari

NIM : 00000061420

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Jenis Karya : Laporan MBKM

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

### **AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**

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 saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 7 Juni 2024

Yang menyatakan,



Monica Priscilia Purnama Sari

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan MBKM ini dengan judul: “AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., CBO., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Eko Sigit Pramudito, S.T., M.M., CDM., CPM(Asia) sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Diah, Mbak Lita, Mas Immam, Mas Luthfi, Mbak Novi, dan Mbak Yuli sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada PT Dakota Buana Semesta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan praktik kerja magang.
7. Keluarga, khususnya orangtua, adik, dan kakak penulis yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
8. Nabila, Iffah, Zefanya, Farrel, dan Cahya, selaku teman-teman penulis yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama berlangsungnya

praktik kerja magang dan penulisan laporan magang sehingga penulis dapat menyelesaikan seluruh rangkaian program magang ini.

Pada penulisan laporan praktik kerja magang ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak luput dari kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, penulis sangat terbuka dan berterimakasih apabila terdapat masukan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun. Melalui penulisan laporan magang ini, besar harapan penulis agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat dijadikan tolak ukur penulisan laporan praktik kerja magang bagi mahasiswa-mahasiswi di kemudian hari.

Demikian kata pengantar dari penulis, mohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan bagi pembaca, penulis ucapkan terima kasih.

Tangerang, 17 Mei 2024



(Monica Priscilia Purnama Sari)

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA



# **AKTIVITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN *DIRECT SELLING* DI PT DAKOTA BUANA SEMESTA**

Monica Priscilia Purnama Sari

## **ABSTRAK**

Dalam beberapa tahun terakhir, persaingan bisnis di sektor industri logistik mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Agar dapat tetap relevan di tengah persaingan yang ketat, setiap perusahaan harus memiliki strategi yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan menarik konsumen baru dengan mengutamakan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang mereka berikan. Salah satu perusahaan penyedia jasa layanan pengiriman barang yang mengutamakan hal tersebut dalam praktiknya adalah PT Dakota Buana Semesta. Melalui praktik kerja magang ini penulis berkesempatan untuk ikut terlibat dalam aktivitas pelayanan pelanggan dan promosi di divisi *Sales & Marketing* dengan menggunakan strategi pelayanan pelanggan melalui CRM dan penggunaan *direct marketing (direct selling)* dalam aktivitas promosinya. Selama menjalani kerja magang penulis mendapat beberapa kendala dalam berkomunikasi dengan *customer* tunai, *customer* potensial yang sulit dihubungi, *customer* kredit yang telat dalam pembayaran, serta kendala dalam pembuatan resi. Namun kendala tersebut dapat diatasi dengan menggunakan kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan pemecahan masalah dan pengambilan keputusan, serta bantuan dari *mentor* di lapangan. Melalui kerja magang ini penulis menyadari bahwa aktivitas sebagai seorang *marketer* bukanlah hal yang mudah karena memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan agar pelanggan dapat merasa puas.

**Kata kunci:** *Direct Selling*, Kepuasan, Kualitas, Loyalitas, Pelayanan Pelanggan

# **CUSTOMER SERVICE AND DIRECT SELLING ACTIVITIES AT PT DAKOTA BUANA SEMESTA**

Monica Priscilia Purnama Sari

## **ABSTRACT**

*In recent years, business competition in the logistics industry sector has increased significantly. In order to remain relevant in the midst of intense competition, every company must have a strategy that can maintain customer loyalty and attract new consumers by prioritizing customer satisfaction through the quality of service they provide. One of the companies providing goods delivery services that prioritizes this in practice is PT Dakota Buana Semesta. Through this internship, the author has the opportunity to be involved in customer service and promotional activities in the Sales & Marketing division by using customer service strategies through CRM and the use of direct marketing (direct selling) in its promotional activities. During the internship, the author encountered several obstacles in communicating with cash customers, potential customers who were difficult to contact, credit customers who were late in making payments, and obstacles in making receipts. However, these obstacles can be overcome by using good communication skills, problem-solving and decision-making skills, and assistance from mentors in the field. Through this internship, the author realizes that the activity as a marketer is not an easy thing because it has a very important role in maintaining the quality of service so that customers can be satisfied.*

**Keywords:** *Direct selling, Satisfaction, Quality, Loyalties, Customer Service*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>3</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>4</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>5</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>8</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>9</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>12</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>13</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>14</b>
1.1. Latar Belakang .....	15
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang .....	19
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	20
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	20
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang .....	21
<b>BAB II</b>	
<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>	<b>22</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	22
2.2 Visi Misi.....	25
2.2.1 Visi Perusahaan .....	25
2.2.2 Misi Perusahaan .....	25
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	26
<b>BAB III</b>	
<b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....</b>	<b>28</b>
3.1 Kedudukan dan Koordinasi .....	28
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	30
3.3 Kendala yang Ditemukan .....	48
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan .....	50
<b>BAB IV</b>	
<b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Simpulan .....	52
4.2 Saran.....	54

**DAFTAR PUSTAKA .....56**  
**LAMPIRAN.....58**



**UMMN**

UNIVERSITAS

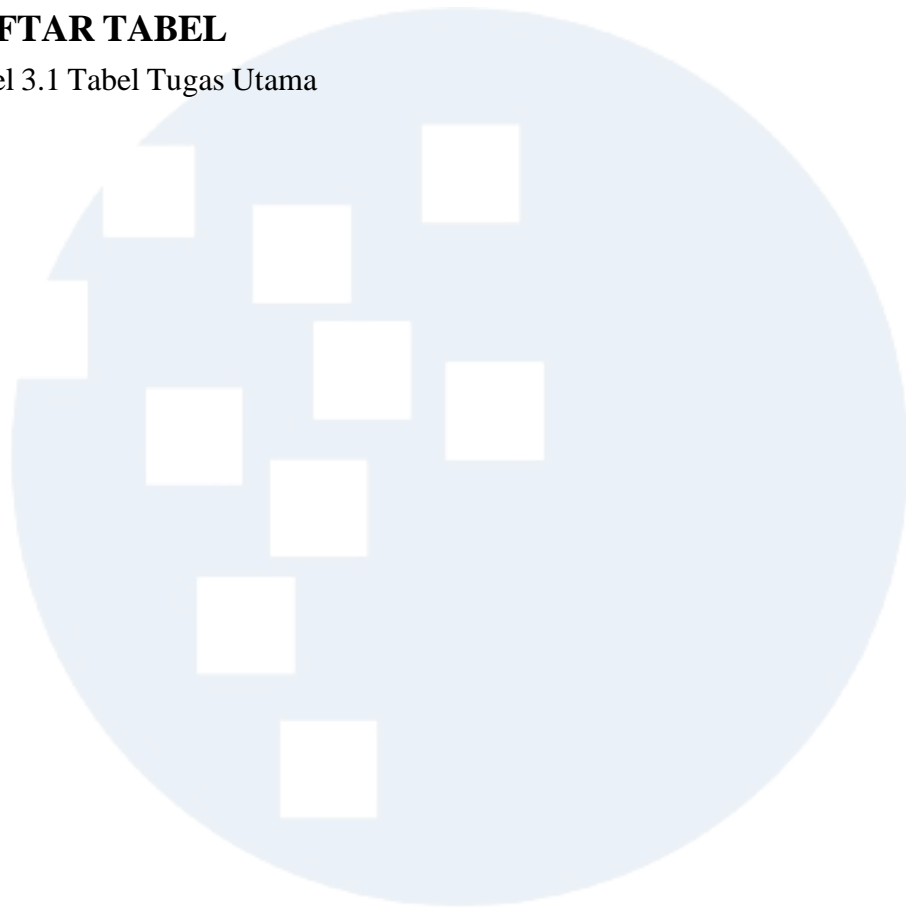
MULTIMEDIA

NUSANTARA

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Tabel Tugas Utama

30



# UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT Dakota Cargo	22
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT Dakota Buana Semesta	26
Gambar 3.1 Gambar Struktur Organisasi Divisi Sales & Marketing	28
Gambar 3.2 Program Pembuatan Resi, Barcode, dan Monitoring	37
Gambar 3.3 Tampilan Packing List Barang Kiriman	37
Gambar 3.4 Proses Pembuatan Resi	39
Gambar 3.5 Proses Pembuatan Barcode	40
Gambar 3.6 Daftar Harga Barang Khusus Kredit	41
Gambar 3.7 Mengecek dan Menyortir Surat Jalan (SJ)	42
Gambar 3.8 Dokumen Yang Diserahkan Ke Admin Operasional	43
Gambar 3.9 Monitoring Barang Kiriman Customer	44
Gambar 3.10 Alat Timbang Yang Digunakan Oleh Penulis	45
Gambar 3.11 Meeting dengan Customer	48

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## **DAFTAR LAMPIRAN**

A. Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	58
B. Kartu MBKM - MBKM 02	59
C. Daily Task MBKM - MBKM 03	60
D. Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	78
E. Surat Penerimaan MBKM (LoA)	79
F. Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin	80
G. Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM	81

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA