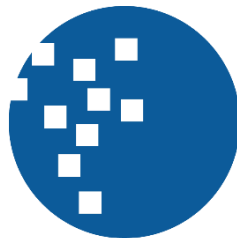


**PERAN DIVISI OFFICIAL RELATIONS DALAM
MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG
DAMAI TANGERANG SELATAN**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Muhammad Rif'at Abidin

0000067086

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

**PERAN DIVISI OFFICIAL RELATION DALAM
MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG
DAMAI TANGERANG SELATAN**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Management

Muhammad Rif'at Abidin

00000067086

**PROGRAM STUDI MANAGEMENT
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhammad Rif'at Abidin

Nomor Induk Mahasiswa **00000067086**

Program studi : Management

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

PERAN DIVISI OFFICIAL RELATION DALAM MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN

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,



(Muhammad Rif'at Abidin)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul
PERAN DIVISI OFFICIAL RELATION DALAM MEMPERKUAT CITRA
POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN

Oleh

Nama	: Muhammad Rif'at Abidin
NIM	: 00000067086
Program Studi	: Management
Fakultas	: Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Magang Universitas
Multimedia Nusantara Tangerang, 20 Mei 2024

Pembimbing



Kannon Mommsen Wonkar S.H., M.H.
0301078204

Ketua Program Studi Management



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, CBO
NIDN: 032304780

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
PERAN DIVISI OFFICIAL RELATION DALAM MEMPERKUAT CITRA
POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN

Oleh

Nama	: Muhammad Rif'at Abidin
NIM	: 00000067086
Program Studi	: Management
Fakultas	: Ekonomi

Telah diujikan pada Hari Rabu, 05 Juni
2024 Pukul 16.00 s.d 17.00, dinyatakan

LULUS

Penguji



Dr. Amanda Setiorini,
S.Psi., M.M, CIQaR
NIDN:0305027607

Pembimbing



Kanon Mommsen Wonkar S.H.,M.H
NIDN:0301078204

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, CBO
NIDN: 032304780

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Rif'at Abidin

NIM : 00000067086

Program Studi : Management

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : 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:

PERAN DIVISI OFFICIAL RELATIONS DALAM MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN

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

Tangerang, 15 Mei 2024

Yang menyatakan,



(Muhammad Rif'at Abidin)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan MBKM ini dengan judul: “PERAN DIVISI OFFICIAL RELATIONS DALAM MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Strata satu Jurusan Management 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 Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, SE, M.S.M, C.B.O., selaku Ketua Program Studi Management Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Kannon Mommsen Wonkar S.H., M.H, sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Ibu Veni Yanatri, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Bumi Serpong Damai
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..
8. Syahdan Alamsyah yang selalu memberikan semangat,bimbingan,dan motivasi selama praktik kerja magang berlangsung dan dalam penyusunan laporan MBKM ini.

Semoga laporan praktik kerja magang yang berjudul “PERAN DIVISI OFFICIAL RELATION DALAM MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG DAMAI TANGERANG SELATAN” dapat memberikan manfaat, motivasi, dan sumber informasi bagi seluruh mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara dan

masyarakat yang membacanya. Terima kasih atas perhatian dan waktu yang telah diberikan untuk membaca karya ilmiah ini.

Tangerang, 15 Mei 2024



(Muhammad Rif'at Abidin)



**PERAN DIVISI OFFICIAL RELATIONS DALAM
MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG
DAMAI TANGERANG SELATAN**

(Muhammad Rif'at Abidin)

ABSTRAK

Laporan ini membahas peran divisi Official Relations dalam memelihara hubungan baik dengan pihak internal dan eksternal demi memperkuat citra positif PT Bumi Serpong Damai (BSD) Tangerang Selatan. Pemilihan PT BSD sebagai subjek penelitian dilakukan karena perusahaan ini memiliki peran yang signifikan dalam pembangunan dan pengelolaan properti di wilayah Tangerang Selatan. Selama pelaksanaan, kendala yang dihadapi meliputi tantangan dalam menjaga konsistensi dan transparansi komunikasi dengan pihak internal dan eksternal, serta mengatasi persepsi negatif dari masyarakat terkait kegiatan perusahaan. Solusi yang diusulkan mencakup penerapan strategi komunikasi yang lebih efektif dan terarah, peningkatan pelatihan bagi staf Official Relations dalam manajemen krisis dan diplomasi publik, serta kemitraan yang lebih erat dengan media massa dan pihak terkait lainnya. Dengan menerapkan solusi tersebut, diharapkan divisi Official Relations dapat memainkan peran yang lebih efektif dalam menjaga citra positif PT BSD, memperkuat hubungan dengan pihak internal dan eksternal, serta memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan dan pengelolaan wilayah Tangerang Selatan.

Kata kunci: Peran divisi Official Relations, Tantangan komunikasi, Citra positif.

**PERAN DIVISI OFFICIAL RELATIONS DALAM
MEMPERKUAT CITRA POSITIF PT BUMI SERPONG
DAMAI TANGERANG SELATAN**

(Muhammad Rif'at Abidin)

ABSTRACT (English)

This report discusses the role of the Official Relations division in maintaining good relations with internal and external parties in order to strengthen the positive image of PT Bumi Serpong Damai (BSD) South Tangerang. PT BSD was chosen as the research subject because this company has a significant role in property development and management in the South Tangerang area. During implementation, the obstacles faced included challenges in maintaining consistency and transparency in communication with internal and external parties, as well as overcoming negative perceptions from the public regarding company activities. The proposed solutions include implementing more effective and targeted communication strategies, increasing training for Official Relations staff in crisis management and public diplomacy, as well as closer partnerships with mass media and other relevant parties. By implementing this solution, it is hoped that the Official Relations division can play a more effective role in maintaining the positive image of PT BSD, strengthening relationships with internal and external parties, and making a positive contribution to the development and management of the South Tangerang region.

Keywords: Role of the Official Relations division, Communication challenges, Positive

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT (English)</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	1
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	2
1.4. Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	3
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	4
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	4
2.2 Visi Misi	6
2.3 Nilai Perusahaan	7
2.4 Lokasi Dan Kontak Perusahaan	7
2.5 Struktur Organisasi Perusahaan	8
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	11
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	11
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	11
3.3 Kendala yang Ditemukan	27
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	27
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	29
4.1 Simpulan	29
4.2 Saran	29

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

31
33

DAFTAR ISI



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Kegiatan Magang	2
Tabel 1. 2 Jadwal Kegiatan Magang Ramadhan	2
Tabel 2. 1 Nilai Perusahaan	7
Tabel 2. 2 Struktur Department Official Relations	8
Tabel 3. 1 Tugas Uraian Kerja Magang	12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kawasan di Bumi Serpong Damai	5
Gambar 2. 2 Daftar Cluster Bumi Serpong Damai	5
Gambar 2. 3 Logo Bumi Serpong Damai	6
Gambar 2. 4 Struktur organisasi PT Bumi Serpong Damai Tbk.....	8
Gambar 3. 1 Submitted Payment Request	14
Gambar 3. 2 Contoh Payment Request Finished	15
Gambar 3. 3 Lembar Work Order	16
Gambar 3. 4 Dokumentasi Lembar Pencatatan Work Order	17
Gambar 3. 5 Dokumentasi Akar Masalah Terjadinya Banjir.....	19
Gambar 3. 6 Dokumentasi Bukti Banjir Di Rw 03	20
Gambar 3. 7 Dokumentasi Salah Satu Masalah Di Rw 04	21
Gambar 3. 8 Dokumentasi Ketika Melihat Dan Mencari Solusi.....	22
Gambar 3. 9 Dokumentasi Forum Gabungan Perangkat Daerah	23
Gambar 3. 10 Kota Tangerang Selatan	24
Gambar 3. 11 Bukti Training Dari Perusahaan	25
Gambar 3. 12 Webinar Dari Instansi Luar	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Nama Lampiran

10

