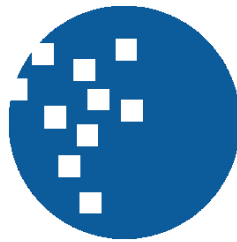


**PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI  
PT GUNUNG MORIA MEGA PRIMA INDONESIA**



**UMN**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

**LIVIA JENIFER GUNAWAN**

**00000045720**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

**PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI  
PT GUNUNG MORIA MEGA PRIMA INDONESIA**



**LAPORAN MBKM**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom)

**LIVIA JENIFER GUNAWAN**

**00000045720**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Livia Jenifer Gunawan

Nomor Induk Mahasiswa 00000045720

Program studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

### **PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI PT GUNUNG MORIA MEGA PRIMA 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, 13 Juni 2024



*Livia Jenifer Gunawan*

(Livia Jenifer Gunawan)

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

**PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI PT GUNUNG MORIA**

**MEGA PRIMA INDONESIA**

Oleh

Nama : Livia Jenifer Gunawan

NIM : 00000045720

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia  
Nusantara

Pembimbing



**Helga Liliani Cakra Dewi, S.I. Kom. M.Comm**

**NIDN 0317059201**

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky  
Anugrah Bangun  
2024.06.11  
17:12:57 +07'00'

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M. Si**

**NIDN 030407804**

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan Judul  
**PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI PT GUNUNG MORIA  
MEGA PRIMA INDONESIA**

Oleh

Nama : Livia Jenifer Gunawan

NIM : 00000045720

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Jumat, 21 Juni 2024

Pukul 15:00 s.d 16:00 dan dinyatakan

**LULUS**

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



**Helga Liliani Cakra Dewi,**  
**S.I.Kom., M.Comm.**  
**NIDN 0317089201**



**Hanif Suranto,**  
**S.Sos., M.Si.**  
**NIDN 0306027102**

Pembimbing



**Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm.**  
**NIDN 0317089201**

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky  
Anugrah Bangun  
2024.06.27  
09:52:35 +07'00'

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**  
**NIDN 0304078404**

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

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

Nama : Livia Jenifer Gunawan

NIM : 00000045720

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : 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 saya yang berjudul:

### **PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI PT GUNUNG MORIA MEGA PRIMA 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 saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 13 Juni 2024

Yang menyatakan,

UNIVERSITA  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

  
(Livia Jenifer Gunawan)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “Peran Customer Relations Support di PT Gunung Moria Mega Prima Indonesia” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Komunikasi Strategis pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya selaku penulis 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. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm. sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dari awal masa perkuliahan hingga terselesainya laporan magang ini.
5. Bapak Rizkard Yuliawan sebagai Pembimbing Lapangan yang senantiasa sabar dalam memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan, serta telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga bagi penulis.
6. Seluruh karyawan PT Gunung Moria Mega Prima yang telah memberikan dukungan, ilmu, dan pengalaman berharga bagi penulis.
7. Kepada Perusahaan PT Gunung Moria Mega Prima yang telah memberikan kesempatan berharga bagi penulis untuk memiliki ilmu dan

pengalaman baru, juga dukungan yang diberikan hingga selesainya laporan ini.

8. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan proses magang hingga membuat laporan ini.

Laporan ini merupakan hasil bimbingan, pengalaman, dan pembelajaran yang saya peroleh selama magang. Saya berharap laporan ini dapat menunjukkan dengan jelas kontribusi dan wawasan yang saya peroleh selama magang di PT Gunung Moria Mega Prima.

Tangerang, 13 Juni 2024



(Livia Jenifer Gunawan)

# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



# PERAN CUSTOMER RELATIONS SUPPORT DI PT GUNUNG

## MORIA MEGA PRIMA INDONESIA

(Livia Jenifer Gunawan)

### ABSTRAK

Laporan magang ini menggambarkan pengalaman penulis selama magang di departemen *Customer Relations* sebagai *product support* di PT Gunung Moria Mega Prima. Tujuan dari magang ini adalah untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam mengenai peran *product support* dalam menjaga kualitas produk dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Selama magang, penulis terlibat berbagai kegiatan seperti memahami proses menangani masalah pelanggan, berinteraksi dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan dan permasalahannya. Penulis juga berpartisipasi dalam pelatihan internal untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan penulis guna meningkatkan tim *product support* dalam mengatasi berbagai masalah pelanggan dengan komunikasi yang efektif dan efisien. Hasil dari proses magang penulis, menunjukkan bahwa peran *product support* mempunyai dampak yang signifikan dalam menjaga kepuasan pelanggan dan meningkatkan kualitas produk perusahaan. Pengalaman ini juga telah memberikan wawasan berharga mengenai pentingnya kemampuan *personal selling*, pemecahan masalah, dan kerja sama tim dalam lingkungan kerja.

**Kata kunci:** *Product Support, Personal selling, Customer Relations*

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

# The Role of Customer Relations Support at PT Gunung Moria

**Mega Prima Indonesia**

(Livia Jenifer Gunawan)

## **ABSTRACT**

*This internship report describes the author's experience during an internship in the Customer Relations department as product support at PT Gunung Moria Mega Prima. The aim of this internship is to gain a deeper understanding of the role of product support in maintaining product quality and increasing customer satisfaction. During the internship, the author was involved in various activities such as understanding the process of handling customer problems, interacting with customers to understand their needs and problems. The author also participates in internal training to improve the author's understanding and skills in order to improve the product support team in overcoming various customer problems with effective and efficient communication. The results of the author's internship process show that the role of product support has a significant impact in maintaining customer satisfaction and improving the quality of the company's products. This experience has also provided valuable insight into the importance of personal selling, problem solving, and teamwork in the work environment.*

**Keywords:** *Product Support, Personal selling, Customer Relations*

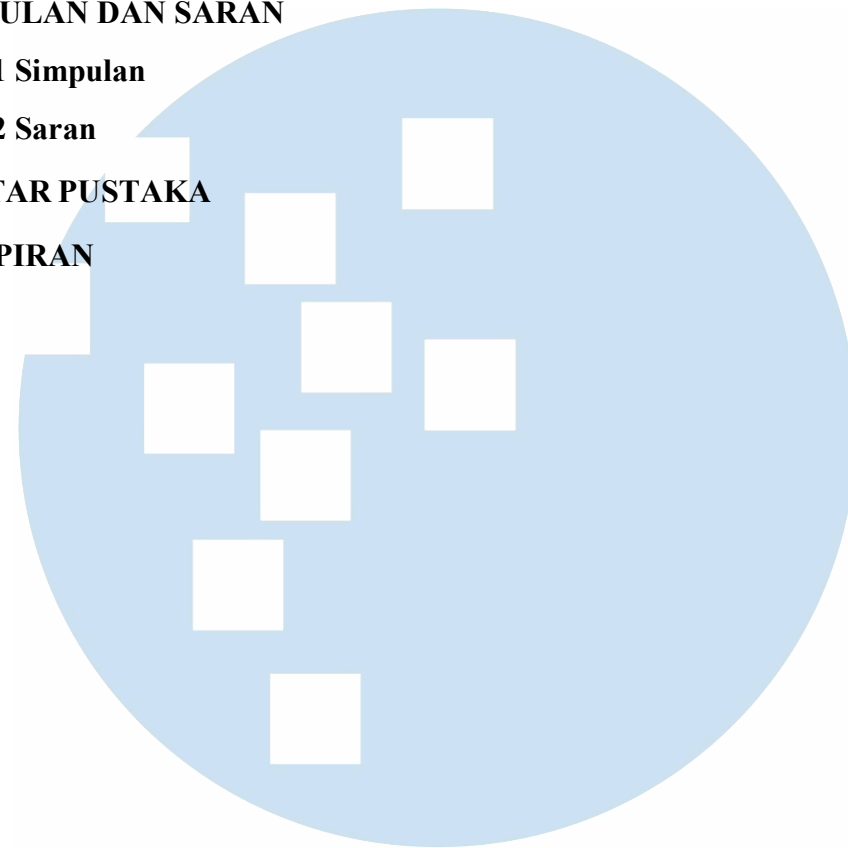
UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## 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<br/>KEPENTINGAN AKADEMIS</b> | <b>5</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR</b>  | <b>6</b>  |
| <b>ABSTRAK</b>   | <b>8</b>  |
| <i>ABSTRACT (English)</i>  | <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>14</b> |
| <b>BAB I</b>   |           |
| <b>PENDAHULUAN</b>   | <b>15</b> |
| <b>1.1 Latar Belakang</b>  | <b>15</b> |
| <b>1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang</b>  | <b>18</b> |
| <b>1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang</b>                           | <b>18</b> |
| <b>BAB II</b>  |           |
| <b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>  | <b>20</b> |
| <b>2.1 Sejarah Singkat Perusahaan</b>  | <b>20</b> |
| <b>2.2 Motto Perusahaan</b>  | <b>21</b> |
| <b>2.3 Struktur Organisasi Perusahaan</b>  | <b>21</b> |
| <b>BAB III</b>   |           |
| <b>PELAKSANAAN KERJA MAGANG</b>  | <b>24</b> |
| <b>3.1 Kedudukan dan Koordinasi</b>  | <b>24</b> |
| <b>3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang</b>   | <b>25</b> |
| <b>3.3 Kendala yang Ditemukan</b>  | <b>40</b> |
| <b>3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan</b>                                    | <b>40</b> |

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>BAB IV</b>             |           |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN</b> | <b>41</b> |
| <b>4.1 Simpulan</b>       | <b>41</b> |
| <b>4.2 Saran</b>          | <b>42</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>     | <b>44</b> |
| <b>LAMPIRAN</b>           | <b>46</b> |

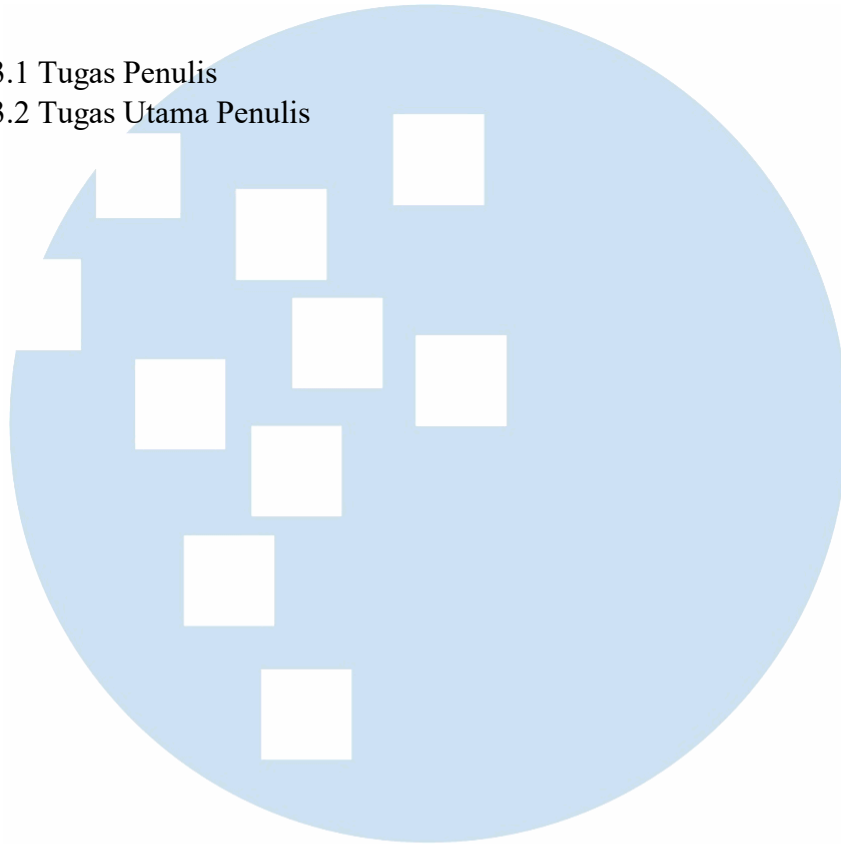


**UMMN**

**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**

## DAFTAR TABEL

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Tugas Penulis       | 25 |
| Tabel 3.2 Tugas Utama Penulis | 26 |



# UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Logo Perusahaan   | 20 |
| Gambar 2.2 Struktur Organisasi Perusahaan                                      | 22 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Product Support &amp; Customer Relations</i> | 24 |
| Gambar 3.2 Data <i>Inquiry Customer</i>  | 29 |
| Gambar 3.3 Informasi <i>Best Price</i>   | 31 |
| Gambar 3.4 <i>Form Purchase Order</i>  | 32 |
| Gambar 3.5 Oring Cord Viton 7 mm   | 34 |
| Gambar 3.6 Tugas Penulis dalam menangani pelanggan                             | 35 |
| Gambar 3.7 Alat untuk <i>Quality Control</i> Produk                            | 37 |
| Gambar 3.8 Laman <i>Website</i> PT Gunung Moria Mega Prima                     | 38 |

UMMN

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM 01)  | 46 |
| Lampiran B Kartu MBKM (MBKM 02)  | 47 |
| Lampiran C Daily Task (MBKM 03)  | 48 |
| Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan<br>MBKM <i>Internship Track 1</i> (MBKM 04) | 57 |
| Lampiran E <i>Letter of Acceptance (LoA)</i>                                     | 58 |
| Lampiran F Lampiran pengecekan hasil Turnitin                                    | 59 |

