

**AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER
RELATIONSHIP OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG
RAYA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Clarissa Kristiana

0000055218

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

2024

**AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP
OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA**



LAPORAN MAGANG

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Clarissa Kristiana

0000055218

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Clarissa Kristiana

Nomor Induk Mahasiswa : 00000055218

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA

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 magang maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Laporan Magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 8 Juni 2024

UMNI



Clarissa Kristiana

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP
OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA**

Oleh
Nama : Clarissa Kristiana
NIM : 00000055218
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 8 Juni 2024

Pembimbing

Ariel Barlian Obadyah, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0328058106

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304088702

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP
OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA**

Oleh

Nama : Clarissa Kristiana

NIM : 00000055218

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 19 Juni 2024

Pukul 08.00 s.d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji



**Ariel Barlian Obadyah, S.Sos.,
M.I.Kom**
NIDN 0304088702



**Dr. Aloysius Gonzaga Eka Wenats
Wuryanta, S.S., M.Si.**
NIDN 03006067003

Pembimbing



Ariel Barlian Obadyah, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0304088702

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.

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

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Clarissa Kristiana

NIM : 00000055218

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Laporan Magang

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 DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP
OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 8 Juni 2024

Yang menyatakan,



Clarissa Kristiana

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

“AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan laporan magang ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Magang ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

Mengucapkan terima kasih

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. Bapak Ariel Barlian Obadyah, S.Sos., M.I.Kom Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Nedi selaku pacar saya yang juga memberikan dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini hingga selesai.
8. Teman – teman yang telah memberikan motivasi dan juga semangat untuk mengerjakan laporan ini hingga selesai.

Semoga laporan magang ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 8 Juni 2024



Clarissa Kristiana

AKTIVITAS DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER PADA PT. PERSADA LAMPUNG RAYA

Clarissa Kristiana

ABSTRAK

Digital marketing adalah media pemasaran *digital* yang digunakan melalui perangkat yang terhubung internet di mana tujuannya untuk berkomunikasi secara *online* dengan *customer*. Dengan begitu perusahaan akan memiliki peluang besar dari data pemasaran *digital* terhadap produk perusahaan itu sendiri. PT. Persada Lampung Raya merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif yang mendistribusikan dan memproduksi truk dan bus. Perusahaan tersebut menggunakan *digital marketing* sebagai alat komunikasi secara *online* dan memberikan informasi seputar kegiatan perusahaan kepada konsumen. *Customer Relationship Officer* merupakan *team* yang bertugas dalam menjaga hubungan baik dengan *customer* dengan memastikan bahwa keseluruhan prosedur penyerahan unit telah dilaksanakan dan mengkomunikasikan dengan internal perusahaan bila ada keluhan *customer*. Karena dalam menjalankan proses perencanaan, harga, promosi, serta distribusi sejumlah barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang mampu memuaskan individu atau organisasi (Kotller, 2021). Dalam mengelola pemasaran *digital* perlu dibentuk tim *talent* dalam proses kerja di perusahaan. Tujuannya adalah untuk menyusun *content planning* dan *monitoring* pada media social Hino Lampung.

Kata kunci: Pemasaran, Pemasaran Digital, Sosial Media.



DIGITAL MARKETING CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER ACTIVITIES AT PT. PERSADA LAMPUNG RAYA

Clarissa Kristiana

ABSTRACT

Digital marketing is digital marketing media used via internet-connected devices where the aim is to communicate online with customers. That way, companies will have great opportunities from digital marketing data on the company's own products. PT. Persada Lampung Raya is a company operating in the automotive sector which distributes and produces trucks and buses. The company uses digital marketing as an online communication tool and provides information about company activities to consumers. The Customer Relationship Officer is a team tasked with maintaining good relations with customers by ensuring that all unit handover procedures have been carried out and communicating with the company internally if there are customer complaints. Because in carrying out the process of planning, pricing, promotion, and distribution of a number of goods and services to create exchanges that satisfy individuals or organizations (Kotler, 2021). In managing digital marketing, it is necessary to form a talent team in the company's work process. The aim of the use is to prepare content planning and monitoring on Hino Lampung social media.

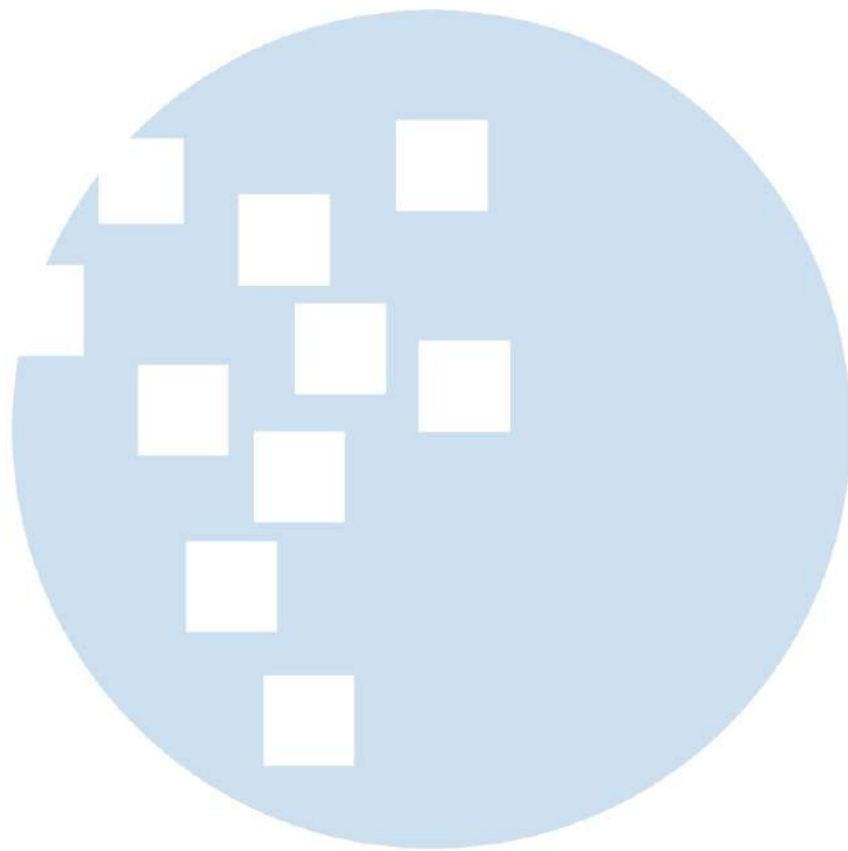
Keywords: *Marketing, Digital Marketing, Social Media.*

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Praktik Kerja Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI	8
2.1 Tentang Persada Lampung Raya	8
2.2 Visi dan Misi	16
2.3 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Persada Lampung Raya	18
2.4. Struktur Organisasi Divisi Marketing	19
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	21
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	22
3.3 Fokus utama dari salah satu tugas magang	35
BAB IV	48
SIMPULAN DAN SARAN	48
4.1 Simpulan	48
4.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Digital Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Perusahaan Hino.....	8
Gambar 2.2 Logo Perusahaan Hino.....	9
Gambar 2.3 Logo Persada Lampung Raya.....	9
Gambar 2.4 Penghargaan Hino PT Persada Lampung Raya.....	16
Gambar 2.5 Struktur organisasi PT Persada Lampung Raya.....	18
Gambar 2.6 Struktur Organisasi Divisi Marketig.....	19
Gambar 3.1 Tugas Utama Customer Relationship Officer.....	23
Gambar 3.2 Konten Instagram Hino Lampung.....	29
Gambar 3.3 Konten Tiktok Hino Lampung.....	29
Gambar 3.4 Content planning.....	33
Gambar 3.5 Spesifikasi kendaraan website.....	39
Gambar 3.6 Tampilan buku katalog brosur.....	40
Gambar 3.7 Spesifikasi kendaraan brosur.....	40
Gambar 3.8 Mesin kendaraan Hino 300.....	41
Gambar 3.9 Aktivitas di social media.....	42
Gambar 3.10 Survei mengenai konten sosmed yang sering di akses.....	44
Gambar 3.11 Konten video Hino yang mengandung komedi.....	45

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM 01	53
Lampiran B Kartu MBKM 02.....	54
Lampiran C Surat Konfirmasi Magang.....	55
Lampiran D Hasil Turnitin.....	56



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA