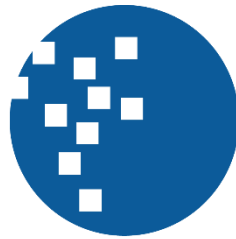


**AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM
DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

KHALISHA ATHAYA MAHARANI

0000060933

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

2024

**AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM
DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA**



LAPORAN MAGANG

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

KHALISHA ATHAYA MAHARANI

0000060933

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Khalisha Athaya Maharani

Nomor Induk Mahasiswa : 00000060933

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

**AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM DIVISI CUSTOMER
RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA**

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 magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 19 Desember 2024



(Khalisha Athaya Maharani)

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 Magang dengan judul
**AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM
DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI
PT GRAMEDIA ASRI MEDIA**

Oleh
Nama : Khalisha Athaya Maharani
NIM : 00000060933
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara
Tangerang, 30 Desember 2024

Pembimbing



Inco Hary Perdana

NIDN 0308117706

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Digitally
signed by

Cendera

Rizky Anugrah

Bangun Date:

2024.12.31

08:55:36 +07'00'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM
DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI
PT GRAMEDIA ASRI MEDIA**

Oleh
Nama : Khalisha Athaya Maharani
NIM : 00000060933
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Kamis, 16 Januari 2025
Pukul 16.00 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Inco Hary Perdana

NIDN 0308117706

Tarrence Karmelia Kontessa,

S.Sos., M.Si.

NIDN 0302077104

Pembimbing

Inco Hary Perdana

NIDN 0308117706

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.

NIDN 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Khalisha Athaya Maharani

NIM : 00000060944

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 *COPYWRITER* DALAM DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA

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

Tangerang, 19 Desember 2024

Yang menyatakan,



(Khalisha Athaya Maharani)

KATA PENGANTAR

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

“AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA”

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:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., Ph.D. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Inco Hary Perdana sebagai Pembimbing pertama 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. Ayah dan Ibu yang saya cintai yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Dandelion Sutan Kahfi yang saya kasihi sebagai orang yang telah memberikan saya dukungan terbesar dalam menyelesaikan laporan magang ini.

8. Kepada rekan-rekan kerja saya di PT Gramedia Asri Media yang telah memberikan dukungan penuh selama proses magang dan pengerjaan laporan magang.

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

Tangerang, 19 Desember 2024



(Khalisha Athaya Maharani)

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

AKTIVITAS *COPYWRITER* DALAM DIVISI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT GRAMEDIA ASRI MEDIA

Khalisha Athaya Maharani

ABSTRAK

Latar belakang pemilihan tempat magang adalah pesatnya perkembangan industri penerbit serta pentingnya penerapan strategi komunikasi pelanggan pada suatu perusahaan. **Tujuan** dari kerja magang ini adalah mengimplementasikan konsep *copywriting* dalam mendukung strategi Customer Relationship Management (CRM). **Perusahaan** yang menjadi tempat kerja magang adalah PT Gramedia Asri Media, unit bisnis di bawah Kompas Gramedia yang berfokus pada retail buku dan edukasi. **Posisi** yang dipilih dalam aktivitas magang adalah *copywriter* di Divisi Customer Relationship Management. **Pekerjaan** sebagai *copywriter* yaitu membuat materi promosi melalui WhatsApp *blast*, sketsa *email*, dan konten media sosial untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. **Konsep** yang digunakan dalam laporan ini adalah konsep *copywriting* menurut Maslen, Diamond, dan Albrighton. Serta konsep konten menurut Kotler dan *event management* menurut Dawson & Bassett. **Kendala utama** dalam proses magang adalah perbedaan antara gaya penulisan di berbagai media. Setelah dilakukan aktivitas magang selama tujuh puluh delapan hari, didapatkan **kesimpulan** bahwa *copywriting* media digital memerlukan penyesuaian gaya bahasa yang lebih singkat, menarik, dan interaktif agar dapat menjangkau audiens dengan lebih efektif.

Kata Kunci: *Copywriting*, Customer Relationship Management, loyalitas pelanggan.

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

THE ACTIVITIES OF COPYWRITERS IN THE CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AT PT GRAMEDIA ASRI MEDIA

Khalisha Athaya Maharani

ABSTRACT

The background for selecting the internship location is the rapid growth of the publishing industry and the importance of implementing customer communication strategies within a company. *The goal* of this internship is to implement copywriting concepts in supporting Customer Relationship Management (CRM) strategies. *The company* chosen for the internship is PT Gramedia Asri Media, a business unit under Kompas Gramedia, which focuses on book retail and education. *The selected position* for the internship activity is a copywriter in the Customer Relationship Management Division. *The role* of a copywriter involves creating promotional materials through WhatsApp blasts, email drafts, and social media content to enhance customer loyalty. *The concepts* used in this report are the copywriting concept according to Maslen, Diamond, and Albrighton, the content concept according to Kotler, and event management according to Dawson & Bassett. *The main obstacle* encountered during the internship was the difference in writing styles across various media. After completing the internship for seventy-eight days, it was *concluded* that digital media copywriting requires adjustments in language style to be shorter, more engaging, and interactive in order to reach the audience more effectively.

Keywords: Copywriting, Customer Relationship Management, customer loyalty.

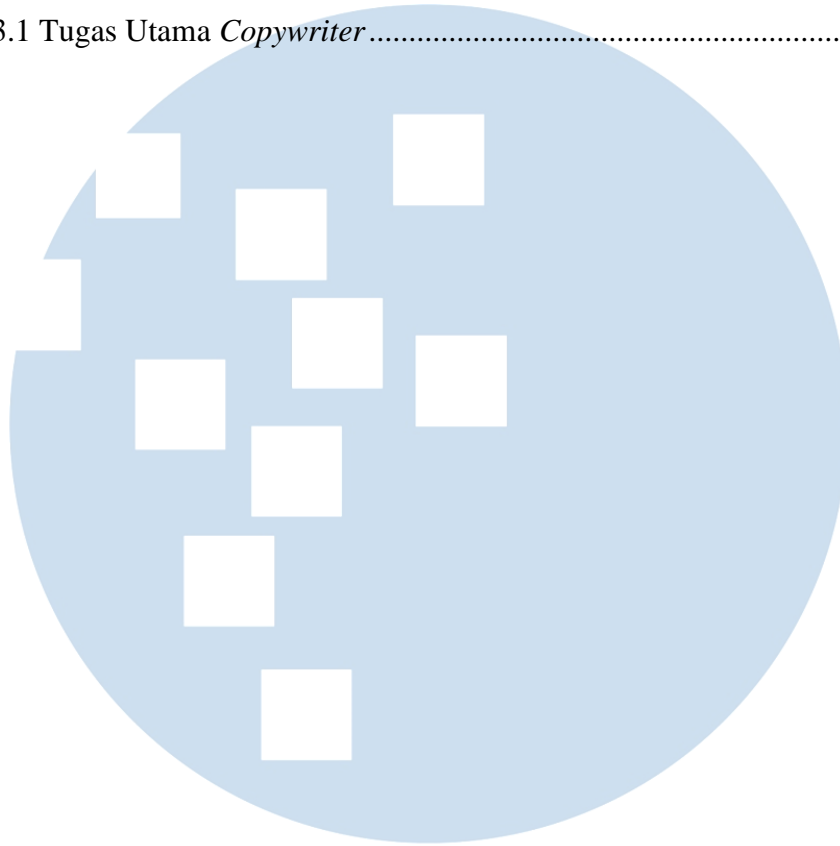
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR 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	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN/ORGANISASI	8
2.1 Tentang PT Gramedia Asri Media	8
2.2 Visi Misi PT Gramedia Asri Media	9
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	17
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	17
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	17
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	37
4.1 Simpulan	37
4.2 Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama <i>Copywriter</i>	18
---	----



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Gamedia Asri Media Terbaru	8
Gambar 2.2 Struktur Divisi Marketing PT Gamedia Asri Media.....	11
Gambar 2.3 Struktur Divisi CRM PT Gamedia Asri Media.....	13
Gambar 3.1 Contoh Materi WhatsApp <i>Blast</i>	19
Gambar 3.2 Contoh Materi Sketsa <i>Email</i>	20
Gambar 3.3 Contoh <i>Headline</i> WhatsApp <i>Blast</i> 1	20
Gambar 3.4 Contoh <i>Headline</i> WhatsApp <i>Blast</i> 2	21
Gambar 3.5 Contoh Isi WhatsApp <i>Blast</i> 1	22
Gambar 3.6 Contoh Isi WhatsApp <i>Blast</i> 2	22
Gambar 3.7 Contoh Isi WhatsApp <i>Blast</i> 3	23
Gambar 3.8 Contoh Isi Sketsa <i>Email</i>	23
Gambar 3.9 Contoh Penulisan Konten yang Menyesuaikan Tren	27
Gambar 3.10 Tahapan <i>Event Management</i> Menurut Dowson dan Bassett.....	33

UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM – MBKM 01.....	43
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02.....	44
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03	45
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	70
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	71
Lampiran F Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin.....	72
Lampiran G Contoh Hasil Karya Tugas WhatsApp <i>Blast</i>	73
Lampiran H Contoh Hasil Karya Tugas Sketsa <i>Email</i>	74
Lampiran I Contoh Hasil Karya Tugas Konten	75
Lampiran J <i>Curriculum Vitae</i>	76
Lampiran K Formulir Konsultasi Magang.....	78

