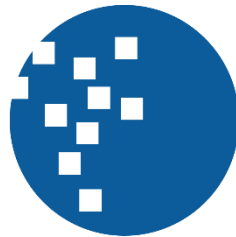


**Peran *Marketing Sales* dalam Meningkatkan Interaksi Konsumen
dan Optimalisasi Media Sosial di PT Majapahit Dian Selaras**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto
00000072267

PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025

**Peran *Marketing Sales* dalam Meningkatkan Interaksi Konsumen
dan Optimalisasi Media Sosial di PT Majapahit Dian Selaras**



LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto

00000072267

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto

Nim : 00000072267

Program studi : Manajemen

Laporan Magang dengan judul:

PERAN *MARKETING SALES* DALAM MENINGKATKAN INTERAKSI KONSUMEN DAN OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL DI PT. MAJAPAHIT DIAN SELARAS

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 skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 27 Mei 2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan magang dengan judul

**PERAN *MARKETING SALES* DALAM MENINGKATKAN INTERAKSI
KONSUMEN DAN OPTIMALISASI MEDIA SOSIAL
DI PT. MAJAPAHIT DIAN SELARAS**

Oleh

Nama : Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra. D

NIM : 00000072267

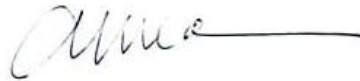
Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 28 Mei 2025

Pembimbing



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si.

NIDN : 0321107801

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O

NIDN: 0323047801

NUSANTARA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul
**Peran *Marketing Sales* dalam Meningkatkan Interaksi Konsumen
dan Optimalisasi Media Sosial di PT Majapahit Dian Selaras**

Oleh
Nama : Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra
Dwiyanto
NIM : 00000072267
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari kamis, 5 juni 2025
Pukul 00.00 s/d 00.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Anna Riana Putriya, S.E., M.Si
0321107801

Penguji



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

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto

NIM : 00000072267

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

JenisKarya : Laporan MBKM

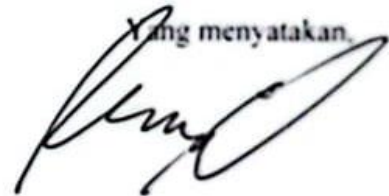
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Peran marketing sales dalam meningkatkan interaksi Konsumen dan optimalisasi media social di PT. Majapahit Dian Selaras

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty 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, 2 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto)

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan Laporan magang ini dengan judul: **Peran *Marketing Sales* dalam Meningkatkan Interaksi Konsumen dan Optimalisasi Media Sosial di PT Majapahit Dian Selaras**

dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Jurusan Manajemen Pada Bisnis 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. Ibu Prof. Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu purnamaningsih, S.E. M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Anna Riana Putriya, S.E., M.Si., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Bapak Destian Soni Ramdani., M.Si sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Kepada Perusahaan PT Majapahit Dian Selaras, yang menerima penulis untuk melakukan program MBKM
7. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini..

Semoga laporan MBKM yang berjudul **“Peran *Customer service* dalam mendukung kualitas layanan di PT Majapahit Dian Selaras”** ini bermanfaat

Peran *Marketing Sales* dalam Meningkatkan Interaksi Konsumen dan Optimalisasi Media Sosial di PT Majapahit Dian Selaras

(Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto)

ABSTRAK

Magang merupakan bagian dari program MBKM yang bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa sebelum terjun ke dunia profesional. Penulis melaksanakan kegiatan magang di PT Majapahit Dian Selaras, sebuah Perusahaan yang bergerak di bidang distribusi alat kesehatan dan instalasi gas medis. Penulis ditempatkan pada posisi *Social Media Customer Service*, di bawah divisi *Marketing & Sales*. Selama magang, penulis bertanggung jawab dalam menangani komunikasi dengan pelanggan melalui *WhatsApp Business*, membantu pengelolaan konten *social media* seperti *Instagram*, serta mendukung tim *marketing* dalam kegiatan kunjungan ke rumah sakit. Beberapa tantangan yang dihadapi ketika magang antara lain kurangnya pemahaman terhadap produk Perusahaan dan kesulitan dalam menciptakan ide konten terutama promosi yang sesuai dengan standar Perusahaan. Namun, melalui pembelajaran mandiri dan aktif bertanya pada *supervisor*, penulis pelan-pelan berhasil mengembangkan kemampuan komunikasi, pelayanan konsumen, dan kreativitas digital secara signifikan. Pengalaman ini menjadi bekal yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam menghadapi dunia kerja di bidang pemasaran dan layanan pelanggan ke depannya.

Kata kunci: Magang, Media Sosial, *Customer Service*, *Marketing*, Alat Kesehatan

The role of Marketing Sales in Increasing Consumer Interaction and Optimizing Social Media at PT Majapahit Dian Selaras

(Alvyansyah Raykhan Mahendra Putra Dwiyanto)

ABSTRACT

Internship is part of the MBKM program which aims to provide real work experience to students before entering the professional world. The author carried out an internship at PT Majapahit Dian Selaras, a company engaged in the distribution of medical devices and medical gas installations. And that's where the author was placed in the position of Social Media Customer Service, under the Marketing & Sales division. During the internship, the author was responsible for handling communication with customers via WhatsApp Business, helping to manage social media content such as Instagram, and supporting the marketing team in hospital visits. Some of the challenges faced during the internship included a lack of understanding of the Company's products and difficulty in creating content ideas, especially promotions that were in accordance with Company standards. However, through independent learning and actively asking supervisors, the author slowly succeeded in developing communication skills, customer service, and digital credibility significantly. This experience is a very useful provision for the author in facing the world of work in the fields of marketing and customer service in the future

Keywords: *internship, social media, customer service, marketing, medical equipment*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PERSETUJUAN	3
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	5
KATA PENGANTAR	6
ABSTRAK	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI	9
DAFTAR TABEL	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang	14
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang	19
1.3. Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	21
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	23
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	23
2.1.1 Visi Misi	24
2.1.2 Logo Perusahaan	27
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	28
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	32
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	32
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	33
3.2.1 Menjawab pesan pelanggan melalui <i>WhatsApp</i>	36
3.2.2 Membuat konten <i>social media</i>	47
3.2.3 Mendampingi tim marketing dalam kunjungan ke rumah sakit	52
3.3 Kendala yang Ditemukan	61
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	63
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	65

4.1	Simpulan	65
4.2	Saran	66
DAFTAR PUSTAKA		75
LAMPIRAN		76



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Industry Alat Kesehatan	16
Tabel 3.1 Tugas dan Uraian Pekerjaan Magang	33



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Visi Misi Perusahaan	25
Gambar 2.2 Pelayanan dari Perusahaan	27
Gambar 2.3 Logo Perusahaan	28
Gambar 2.4 Struktur Organisasi PT Majapahit Dian Selaras	28
Gambar 3.1 Workflow Pekerjaan	34
Gambar 3.2 Menjawab Pesan pelanggan Melalui WhatsApp	37
Gambar 3.3 Menjawab Pesan pelanggan Melalui WhatsApp	38
Gambar 3.4 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	39
Gambar 3.5 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	40
Gambar 3.6 Menjawab Pesan pelanggan Melalui WhatsApp	41
Gambar 3.7 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	42
Gambar 3.8 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	43
Gambar 3.9 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	44
Gambar 3.10 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	45
Gambar 3.11 Menjawab Pesan Pelanggan Melalui WhatsApp	46
Gambar 3.12 Membuat Konten Sosial Media	48
Gambar 3.13 Membuat Konten Sosial Media	49
Gambar 3.14 Membuat Konten Sosial Media	50
Gambar 3.15 Membuat Konten Sosial Media	51
Gambar 3.16 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	53
Gambar 3.17 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	54
Gambar 3.18 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	55
Gambar 3.19 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	56
Gambar 3.20 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	57
Gambar 3.21 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	58
Gambar 3.22 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	59
Gambar 3.23 Mendampingi Tim Marketing dalam Kunjungan ke Rumah Sakit	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM - MBKM 01	77
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02	78
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03	79
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04	87
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM - LoA	88
Lampiran F Lampiran Hasil Pengecekan Turnitin	89