

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION INTERN* PADA PT
SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

NOVINATANIYA HUTAGALUNG

00000077432

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

2025

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION INTERN* PADA
PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA**



LAPORAN MAGANG

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

NOVI NATANIYA HUTAGALUNG

00000077432

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Novi Nataniya Hutagalung

Nomor Induk Mahasiswa 00000077432

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN PADA PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA

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 Magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 7 Juni 2025

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA



(Novi Nataniya Hutagalung)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* INTERN PADA PT SHARPRINDO
DINAMIKA PRIMA**

Oleh

Nama : Novi Nataniya Hutagalung

NIM : 00000077432

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 7 Juli 2025

Pukul 11.00 s.d 12.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Nike Putri Yunandika, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIDN 0325019101

Dr. Arsa Widitiarsa Utoyo, S.T., M.Sn.

NIDN 0313068201

Pembimbing

Nike Putri Yunandika, S.I.Kom., M.I.Kom.

NIDN 0325019101

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Digitally signed by
Cendera Rizky
Anugrah Bangun
Date: 2025.07.23
10:07:26 +0700'

Cendera Rizky Anugrah Bangun, 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 : Novi Nataniya Hutagalung

NIM : 00000077432

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 *MARKETING COMMUNICATION INTERN* PADA PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA

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, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Novi Nataniya Hutagalung)

KATA PENGANTAR

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

“AKTIVITAS MARKETING COMMUNICATION INTERN PADA PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA” 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 sepenuhnya bahwa laporan magang ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa studi maupun proses penyusunannya. Oleh karena itu, saya menyampaikan terima kasih kepada:

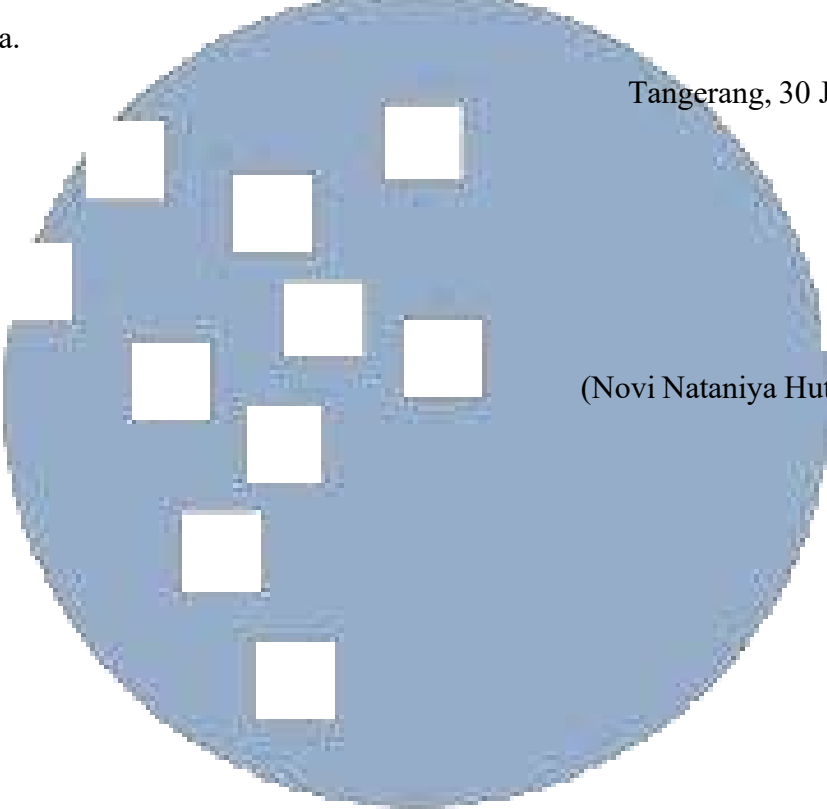
1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
4. Ibu Nike Putri Yunandika, S.I.Kom., M.I.Kom. sebagai 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.
7. Para sahabat seperjuangan yang selalu memberi dukungan, arahan, dan masukan selama penulisan laporan ini.
8. Pak Ujang, Epi, Ka Ana, Ka Putri, dan seluruh keluarga besar PT Sharprindo Dinamika Prima yang telah membimbing dan menemani penulis selama program magang berlangsung.

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

Tangerang, 30 Juni 2025



(Novi Nataniya Hutagalung)



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION INTERN* PADA PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA

Novi Nataniya Hutagalung

ABSTRAK

Latar belakang pemilihan tempat magang ini didasarkan pada pentingnya peran industri manufaktur dalam perekonomian nasional, khususnya sektor alat-alat teknik dan mesin. PT Sharprindo Dinamika Prima (Shark) sebagai produsen lokal memiliki tantangan dalam menghadapi dominasi produk impor serta kebutuhan untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan melalui strategi komunikasi yang tepat. Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk memahami proses kerja pada Departemen *Marketing Communication* dan mengimplementasikan konsep *Customer Relationship Management* (CRM) dalam praktik komunikasi pemasaran industri manufaktur. Posisi yang dijalankan penulis adalah *Marketing Communication Intern* yang bertugas melakukan survei pelanggan, edukasi produk, serta layanan pasca-penjualan. Konsep utama yang digunakan dalam laporan magang ini adalah teori CRM yang berfokus pada identifikasi, diferensiasi, interaksi, dan kustomisasi pelanggan. Kendala utama dalam proses kerja magang meliputi perbedaan gaya komunikasi antara generasi Z dan pelanggan dari generasi lebih tua, serta tantangan dalam membangun kepercayaan pelanggan saat dihubungi menggunakan nomor kantor. Kesimpulan dari program magang ini menunjukkan bahwa pendekatan komunikasi yang adaptif dan berbasis data mampu meningkatkan loyalitas pelanggan serta menjadi keunggulan bersaing bagi perusahaan manufaktur lokal.

Kata kunci: *Customer Relationship Management*, Komunikasi Pemasaran, Layanan Pelanggan.

MARKETING COMMUNICATION INTERN ACTIVITIES AT PT SHARPRINDO DINAMIKA PRIMA

Novi Nataniya Hutagalung

ABSTRACT

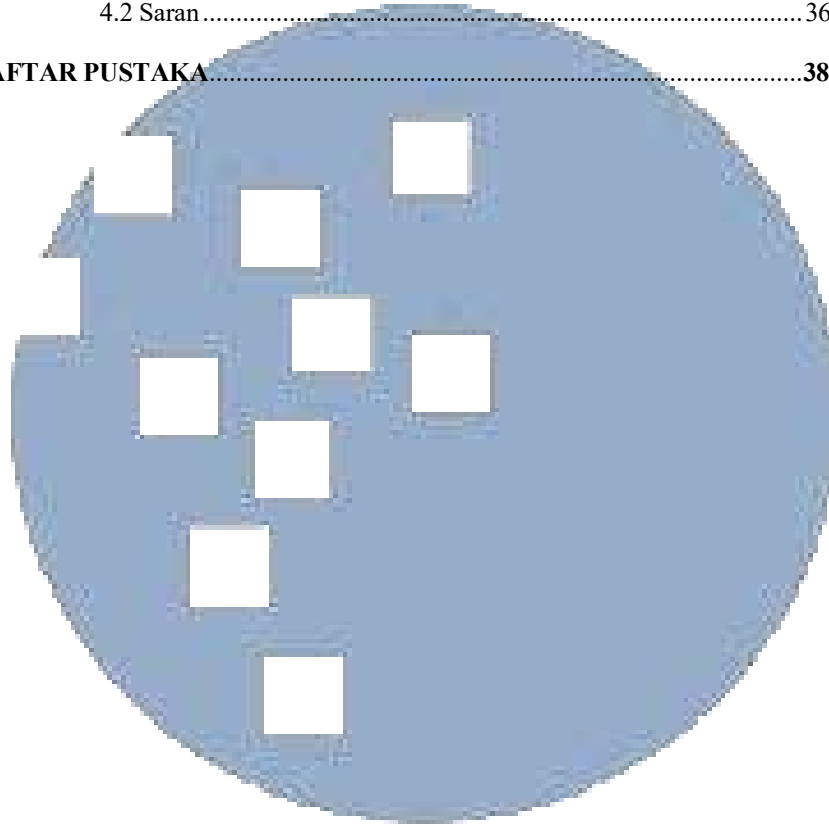
The background of the selection of this internship site is based on the important role of the manufacturing industry in the national economy, especially the engineering and machine tool sector. PT Sharprindo Dinamika Prima (Shark) as a local manufacturer has challenges in facing the dominance of imported products and the need to strengthen relationships with customers through appropriate communication strategies. The purpose of this internship is to understand the work process in the Marketing Communication Department and implement the concept of Customer Relationship Management (CRM) in the practice of marketing communication in the manufacturing industry. The position held by the author is Marketing Communication Intern who is in charge of conducting customer surveys, product education, and post-sales services. The main concept used in this internship report is CRM theory which focuses on customer identification, differentiation, interaction, and customization. The main obstacles in the internship process include differences in communication styles between generation Z and customers from older generations, as well as challenges in building customer trust when contacted using office numbers. The conclusion of this internship program shows that an adaptive and data-driven communication approach can increase customer loyalty and become a competitive advantage for local manufacturing companies.

Keywords: *Customer Relationship Management, Marketing Communication, Customer Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
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	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI	7
2.1 Tentang PT Sharprindo Dinamika Prima (Shark)	7
2.2 Visi Misi PT Sharprindo Dinamika Prima (Shark)	13
2.3 Struktur Organisasi PT Sharprindo Dinamika Prima (Shark)	14
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	17
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	17
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	19
3.1.1 Tugas Kerja Magang	19
3.1.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	25
3.3 Kendala Utama	33
3.4 Solusi	34

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	36
4.1 Simpulan.....	36
4.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Timeline Kerja Magang (2025)	24
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kontribusi Sektor Industri Manufaktur Terhadap PDB Indonesia Sumber: GoodStats (2025).....	1
Gambar 2. 1 Logo Shark Sumber: Website Shark (2023).....	7
Gambar 2. 2 <i>Kompresor auto + motor</i> Sumber: Website Shark (2023).....	9
Gambar 2. 3 Kompresor Unloading Sumber: Website Shark (2023).....	9
Gambar 2. 4 Kompresor Portable Sumber: Website Shark (2023)	9
Gambar 2. 5 Diesel Engine SM Sumber: Website Shark (2023)	10
Gambar 2. 6 Diesel Engine ZS Sumber: Website Shark (2023)	10
Gambar 2. 7 Gasoline Engine Sumber: Website Shark (2023)	11
Gambar 2. 8 Genset.....	11
Gambar 2. 9 Shark Water Pump Sumber: Website Shark (2023).....	12
Gambar 2. 10 Tiller Shark Sumber: Website Shark (2023).....	12
Gambar 2. 11 Portable Snow Car Wash Sumber: Website Shark (2023).....	13
<i>Gambar 2. 12 Struktur Organisasi PT Sharpindo Dinamika Prima Sumber: Dokumen Pribadi (2025)</i>	<i>14</i>
Gambar 3. 1 Supervisor, Pemagang, dan Seluruh Staff Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025).....	17
Gambar 3. 2 Jumlah Target Harian Penulis Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)	18
Gambar 3. 3 Alur Kerja Magang di PT Sharpindo Dinamika Prima Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025).....	19
Gambar 3. 4 Company Tour Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025).....	20
Gambar 3. 5 Company Tour Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025).....	20
Gambar 3. 6 Google Sheet Monitoring Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025).....	21

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar MBKM-01.....	39
Lampiran 2 Kartu MBKM-02.....	40
Lampiran 3 Daily Task MBKM-03	41
Lampiran 4 Lembar Verifikasi MBKM-04.....	60
Lampiran 5 Surat Penerimaan Magang.....	61
Lampiran 6 Form Bimbingan Magang	62
Lampiran 7 Hasil Turnitin	63

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA