

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION*
DI DIVISI *MARKETING COMMUNICATION*
DESTEC INDONESIA (PT CIPTA ORION METAL)**



LAPORAN MAGANG

FRANCISCO ANDERSON GULTOM

00000080911

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

2025

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION*
DI DIVISI *MARKETING COMMUNICATION*
DESTEC INDONESIA (PT CIPTA ORION METAL)**



LAPORAN MAGANG

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

FRANCISCO ANDERSON GULTOM

00000080911

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Francisco Anderson Gultom

Nomor Induk Mahasiswa : 00000080911

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION*
DI DIVISI *MARKETING COMMUNICATION*
DESTEC INDONESIA (PT CIPTA ORION METAL)**

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 skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 30 Juni 2025



(Francisco Anderson Gultom)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION* DI DIVISI
MARKETING COMMUNICATION DESTEC INDONESIA
(PT CIPTA ORION METAL)**

Oleh

Nama : Francisco Anderson Gultom
NIM : 00000080911
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Rabu, 16 Juli 2025
Pukul 08.00 s.d 09.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



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

Penguji



Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si.
NIDN 0320077401

Pembimbing



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

Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi



Digitally signed by
Cendera Rizky Anugrah
Bangun
Date: 2025.07.28
08:03:50 +07'00'

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 : Francisco Anderson Gultom

NIM : 00000080911

Program Studi : Komunikasi Strategis

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 CUSTOMER RELATIONSHIP DAN PROMOTION DI DIVISI MARKETING COMMUNICATION DESTEC INDONESIA (PT CIPTA ORION METAL)**. 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, 30 Juni 2025

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

(Francisco Anderson Gultom)

KATA PENGANTAR

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

**“AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION* DI DIVISI
MARKETING COMMUNICATION DESTEC INDONESIA
(PT CIPTA ORION METAL)”**

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 skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan 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, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
4. Bapak Hanif Suranto, S.Sos., M.Si. selaku Pembimbing yang telah memberikan arahan agar terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak Hanif Suranto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Sidang dan Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. 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. Bapak Febby Khoila Winarto selaku Sr. HRGA Supervisor Destec Indonesia dan Mutiara Karina Rizqita selaku Talent Acquisition and Development Specialist Destec Indonesia yang memberikan kesempatan

bagi penulis untuk dapat melaksanakan praktik kerja magang di perusahaan ini.

8. Bapak Steve Junior Timbuleng selaku Marketing Manager Destec Indonesia sekaligus sebagai *supervisor* magang penulis, Kak Hilda Julaika selaku Communication Specialist Destec Indonesia, dan Kak Anggun Aprilita Putri selaku Brand Specialist Destec Indonesia yang membimbing kerja praktik magang penulis. Tidak hanya itu, mereka juga membantu melengkapi data-data perusahaan yang dilampirkan dalam laporan magang ini, sehingga informasi yang dilampirkan pada lembar ini sesuai dengan data yang absah.
9. Ci Bernadette Avianny, Ci Vanny Vanesia, Mas Bagas Adhi Nugroho, Mas Aziz Hilmawan, dan Kak Annisa Fitria sebagai teman diskusi penulis serta partner kerja lintas departemen selama periode magang berlangsung.
10. Winsten, Rafael, Nicole, Angel, Elva, Imel, Vichi sebagai teman dekat penulis yang menyemangati serta membantu setiap kebutuhan penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini.
11. Michael Calvin, Irvan, Steven Chen, Steven Fernando, Marco, Juvincen, dan Thoriq sebagai teman dekat sekaligus partner kerja penulis selama masa perkuliahan berlangsung.

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

Tangerang, 30 Juni 2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Francisco Anderson Gultom)

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP* DAN *PROMOTION* DI DIVISI MARKETING COMMUNICATION DESTEC INDONESIA (PT CIPTA ORION METAL)

Francisco Anderson Gultom

ABSTRAK

Pasar industri dalam sektor gas diproyeksi akan mengalami pertumbuhan majemuk sebesar 5.1% per tahun 2028. Penulis melaksanakan praktik kerja magang dengan tujuan mengimplementasikan konsep *Customer Relationship Management* dalam upaya *maintaining* konsumen untuk tetap dapat terhubung dengan perusahaan. PT. Cipta Orion Metal (Destec Indonesia) merupakan salah satu industri manufaktur yang sudah berdiri sejak 1990 di sektor perindustrian gas. Sebagai *marketing communication intern*, aktivitas penulis berhubungan langsung dengan menjalin hubungan yang baik dengan konsumen atau perusahaan lainnya (*vendor*). Konsep yang digunakan dalam penulisan laporan ini menggunakan teori *Customer Relationship Management* milik Kotler dan model SERVQUAL milik Parasuraman sebagai validator terhadap layanan yang sudah penulis berikan selama menjalankan praktik magang. Kendala yang dialami selama proses magang berlangsung terdapat pada kompatibilitas *device* yang digunakan oleh penulis sehingga mengakibatkan diskusi antar konsumen dengan perusahaan mengalami hambatan (*old version device*). Berakhirnya proses 640 jam magang, dapat disimpulkan bahwa penulis berhasil menciptakan karya pada pembuatan database konsumen untuk perusahaan sebagai referensi kebutuhan promosi *marketing* yang nantinya diperlukan.

Kata kunci: *Marketing Communication Intern*, Destec Indonesia, PT. Cipta Orion Metal, Manufaktur Alat Rumah Tangga, Regulator LPG

U M N
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

**CUSTOMER RELATIONSHIP AND PROMOTION
ACTIVITIES IN THE MARKETING COMMUNICATION
DIVISION OF DESTEC INDONESIA
(PT CIPTA ORION METAL)**

Francisco Anderson Gultom

ABSTRACT

The industrial market in the gas sector is projected to experience compound growth of 5.1% per year in 2028. The author carried out an internship with the aim of implementing the concept of Customer Relationship Management in an effort to maintain consumers to stay connected with the company. PT. Cipta Orion Metal (Destec Indonesia) is a manufacturing industry that has been established since 1990 in the gas industry sector. As a marketing communication intern, the author's activities are directly related to establishing good relationships with consumers or other companies (vendors). The concept used in writing this report uses Kotler's Customer Relationship Management theory and Parasuraman's SERVQUAL model as a validator for the services the author has provided during the internship. Obstacles experienced during the internship process were in the compatibility of the device used by the author, resulting in discussions between consumers and the company experiencing obstacles (old version device). The end of the 640-hour internship process, it can be concluded that the author has succeeded in creating a work on creating a consumer database for the company as a reference for marketing promotion needs that will be needed later.

Keywords: *Marketing Communication Intern, Destec Indonesia, PT. Cipta Orion Metal, Home Appliance Manufacturing, LPG Regulator*

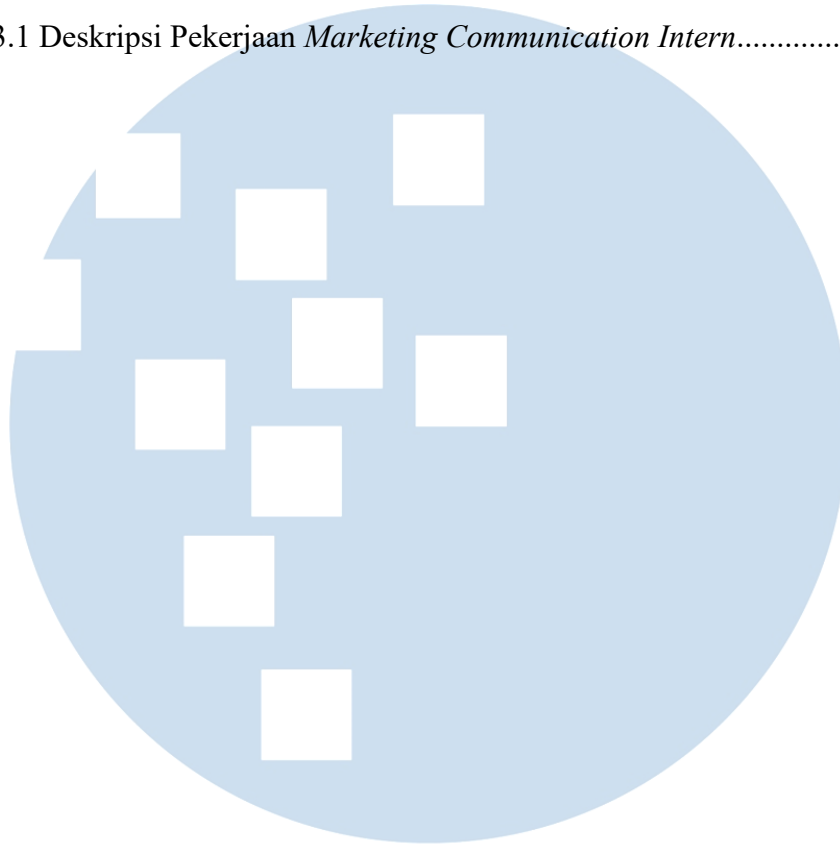
U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	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	8
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	8
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI	12
2.1 Tentang Destec Indonesia	12
2.2 Visi Misi Destec Indonesia	16
2.3 Struktur Organisasi Destec Indonesia	16
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	20
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang	20
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	22
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	35
4.1 Simpulan	35
4.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	39

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Deskripsi Pekerjaan <i>Marketing Communication Intern</i>	22
---	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>Indonesian Industrial Gases Market 2023-2028 Report</i>	2
Gambar 1.2 <i>Market Landscape Destec Indonesia</i>	3
Gambar 2.1 Logo PT Cipta Orion Metal	12
Gambar 2.2 Logo Destec Indonesia	12
Gambar 2.3 Destec Indonesia <i>LPG regulators product</i>	13
Gambar 2.4 Destec Indonesia <i>LPG non-regulators product</i>	14
Gambar 2.5 Destec Indonesia <i>certified & qualified by national agencies</i>	15
Gambar 2.6 Destec Indonesia <i>tech & design patents</i>	15
Gambar 2.7 Struktur Organisasi Destec Indonesia	17
Gambar 2.8 Struktur Divisi <i>Marketing</i>	17
Gambar 3.1 Sasaran mutu serta alur kerja <i>marketing dept.</i>	23
Gambar 3.2 Tampilan WhatsApp API Destec Indonesia.....	25
Gambar 3.3 Tampilan promosi <i>survey</i>	25
Gambar 3.4 <i>Weekly charts CSAT</i> dari <i>database sentiment</i> buatan penulis.....	26
Gambar 3.5 <i>Weekly Report Action Plan</i>	26
Gambar 3.6 <i>Template chat</i> untuk pertanyaan konsumen	29
Gambar 3.7 Kampanye Misi Kemerdekaan Destec (<i>5W + 1H proposal</i>)	30
Gambar 3.8 <i>Wordingan registration blast</i> untuk kampanye.....	30
Gambar 3.9 Pengajuan <i>blasting</i> lanjutan	31
Gambar 4.0 <i>Monitoring</i> jumlah <i>chat</i> yang masuk	31
Gambar 4.1 Dokumentasi aktivitas promosi (<i>compro, event, internal newsletter, etc</i>).....	32

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 LAMPIRAN

LAMPIRAN A MBKM 01 Surat Pengantar Kerja Magang.....	41
LAMPIRAN B Surat Konfirmasi Penerimaan Mahasiswa Magang.....	42
LAMPIRAN C MBKM 02 Kartu MBKM Internship Track 1	43
LAMPIRAN D MBKM 03 Daily Task.....	44
LAMPIRAN E Surat Konfirmasi Selesai Magang	60
LAMPIRAN F MBKM 04 – Verification Form Internship Report.....	61
LAMPIRAN G Hasil Pengecekan Turnitin	62
LAMPIRAN H Form Bimbingan Internship Report	65
LAMPIRAN I Curriculum Vitae	67

