

**PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT*
INTERN DALAM MENDUKUNG LAYANAN PELANGGAN DI
PT PGAS SOLUTION**



LAPORAN MAGANG

ALEXANDER PITTAULI MANURUNG

00000081680

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

2025

**PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT*
INTERN DALAM MENDUKUNG LAYANAN PELANGGAN DI
PT PGAS SOLUTION**



LAPORAN MAGANG

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

ALEXANDER PITTAULI MANURUNG

00000081680

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Alexander Pittauli Manurung

Nomor Induk Mahasiswa : 00000081680

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT INTERN* DALAM Mendukung LAYANAN PELANGGAN DI PT PGAS SOLUTION

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, 30 Juni 2025



Alexander Pittauli Manurung

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan Magang dengan judul

PERAN EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT INTERN DALAM MENDUKUNG LAYANAN PELANGGAN DI PT PGAS SOLUTION

Oleh

Nama : Alexander Pittauli Manurung

NIM : 00000081680

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, Senin 30 Juni 2025

Pembimbing



Ujang Rusdianto, S.I.Kom, M.Ikom

NIDN 0328058801

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



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

NIDN 0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul

PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT* INTERN DALAM MENDUKUNG LAYANAN PELANGGAN DI PT PGAS SOLUTION

Oleh

Nama : Alexander Pittauli Manurung

NIM : 00000081680

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 15 Juli 2025

Pukul 08.00 s.d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Ujang Rusdianto, S.I.Kom, M.IKom
NIDN 0328058801

Penguji



2025.07.22
08:21:07 +07'00'
Dr. Arsa Widitiarsa Utoyo, S.T., M.Sn
NIDN 0313068201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.
NIDN 0304078404

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 PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Alexander Pittauli Manurung

NIM : 00000081680

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 Non Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

PERAN EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT INTERN DALAM Mendukung LAYANAN PELANGGAN DI PT PGAS SOLUTION

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalih formatkan, 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, Senin 30 juni 2025

Yang menyatakan,



(Alexander Pittauli M)

KATAPENGANTAR

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

PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT INTERN* DALAM MENDUKUNG LAYANAN PELANGGAN DI PT PGAS SOLUTION.

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 diselesaikan 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, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara
4. Bapak Ujang Rusdianto, S.Ikom., M.IKom. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Bapak Dr. Arsa Widitarsa Utoyo, S.T., M.Sn. selaku dosen penguji sidang magang yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan laporan magang ini
7. Supervisor dan seluruh staff di PT PGAS Solution yang telah memberikan dukungan dan motivasi, sehingga dapat menyelesaikan laporan magang.

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

Tangerang, Senin 30 Juni 2025

(Alexander Pittauli M)

PERAN *EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT*
INTERN DALAM Mendukung LAYANAN PELANGGAN DI
PT PGAS SOLUTION

Alexander Pittauli Manurung

ABSTRAK

Program magang merupakan salah satu bentuk pembelajaran praktis bagi mahasiswa dalam memahami dunia kerja secara langsung. Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman magang yang dilaksanakan pada Divisi *EPC Commercial & Energy Equipment* di PT PGAS Solution selama satu bulan. Tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah untuk memahami dan menganalisis secara langsung peran intern dalam mendukung kegiatan layanan pelanggan, khususnya dalam hal pengelolaan data proyek, penyusunan dokumen komersial, serta komunikasi dengan pihak terkait. Selama masa magang, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan administratif dan teknis yang berkontribusi terhadap kelancaran operasional proyek EPC. Hasil dari kegiatan magang ini menunjukkan bahwa keterlibatan intern dapat memberikan nilai tambah dalam mendukung efektivitas layanan pelanggan melalui peningkatan ketelitian administrasi, kecepatan respon, dan koordinasi tim yang lebih baik. Laporan ini diharapkan dapat menjadi referensi dan gambaran nyata bagi mahasiswa lain yang akan menjalani program magang, serta memberikan masukan konstruktif bagi perusahaan dalam pengelolaan program internship ke depan.

Kata kunci: Peran internship, Pengelolaan data proyek, Dokumen komersial, Layanan pelanggan, PT PGAS Solution



THE ROLE OF EPC COMMERCIAL & ENERGY EQUIPMENT INTERNAL IN SUPPORTING CUSTOMER SERVICE AT PT PGAS SOLUTION

Alexander Pittauli Manurung

ABSTRACT

The internship program serves as a form of practical learning for students to gain direct experience in the professional work environment. This report is based on internship activities conducted within the EPC Commercial & Energy Equipment Division at PT PGAS Solution over the course of one month. The purpose of this internship was to understand and analyze the intern's role in supporting customer service activities, particularly in project data management, commercial document preparation, and communication with related parties. During the internship, the author was involved in various administrative and technical tasks that contributed to the smooth operation of EPC projects. The results show that intern involvement can add value by improving administrative accuracy, response speed, and team coordination. This report is expected to serve as a reference for future interns and provide constructive input for the company in managing internship programs.

Keywords: Intern role, Project data management, Commercial documents, Customer service, PT PGAS Solution

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

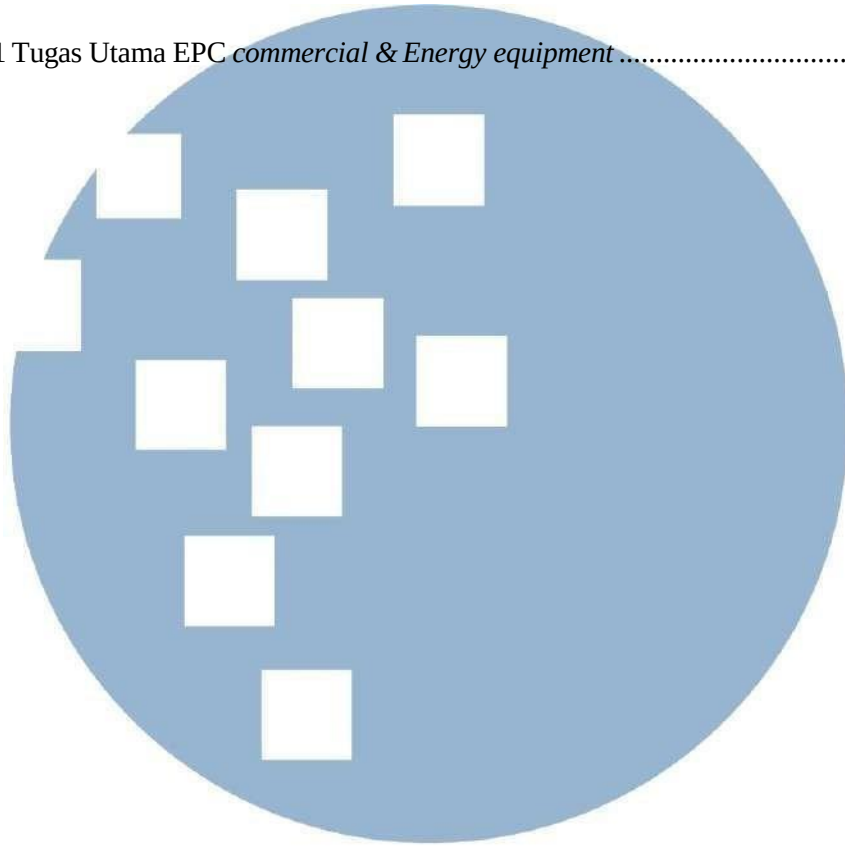
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	v
KATAPENGANTAR	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	2
1. 2. 1 Maksud	2
1. 2. 2 Tujuan	3
1.3 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	3
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI.....	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.2 Visi & Misi Perusahaan.....	11
2.2.1 Visi Perusahaan.....	11
2.2.2 Misi Perusahaan.....	11
2.3 Komitmen Perusahaan.....	12
2.4 Budaya Perusahaan.....	12
2.4.1 Amanah.....	12
2.4.2 Kompeten.....	13

2.4.3	Harmonis.....	14
2.4.4	Loyal.....	15
2.4.5	Adaptif.....	16
2.4.6	Kolaboratif.....	17
2.5	Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....		21
3.1.	Kedudukan dalam Kerja Magang.....	21
3.2.	Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	23
3.2.1.	Tugas Kerja Magang	23
3.2.2.	Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	26
3.3.	Masalah yang ditemui di perusahaan	32
3.4.	Kendala dalam pelaksanaan magang.....	34
3.4.1	Adaptasi pada Struktur Organisasi dan Budaya Kerja.....	34
3.4.2	Perbedaan Gaya Komunikasi Profesional.....	34
3.4.3	Keterbatasan Akses Data Pelanggan.....	34
3.4.4	Pemahaman Terbatas Istilah	34
3.5.	Solusi Terhadap Kendala.....	35
3.5.1	Meningkatkan Inisiatif Untuk Bertanya Dan Berdiskusi	35
3.5.2	Mencari Referensi Dari Dokumen Proyek Sebelumnya....	35
3.5.3	Belajar Mandiri Istilah Teknis	35
3.5.4	Menyesuaikan Gaya Komunikasi Secara Bertahap	36
3.6.	Relevansi Masalah Dengan Bidang Ilmu Komunikasi.....	36
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		38
4.1	Kesimpulan	38
4.2	Saran	39
4.2.1	Saran Untuk Perusahaan	39
4.2.2	Saran Untuk Universitas	40
4.2.3	Saran Untuk Mahasiswa	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN.....		42

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tugas Utama EPC <i>commercial & Energy equipment</i>	23
---	----

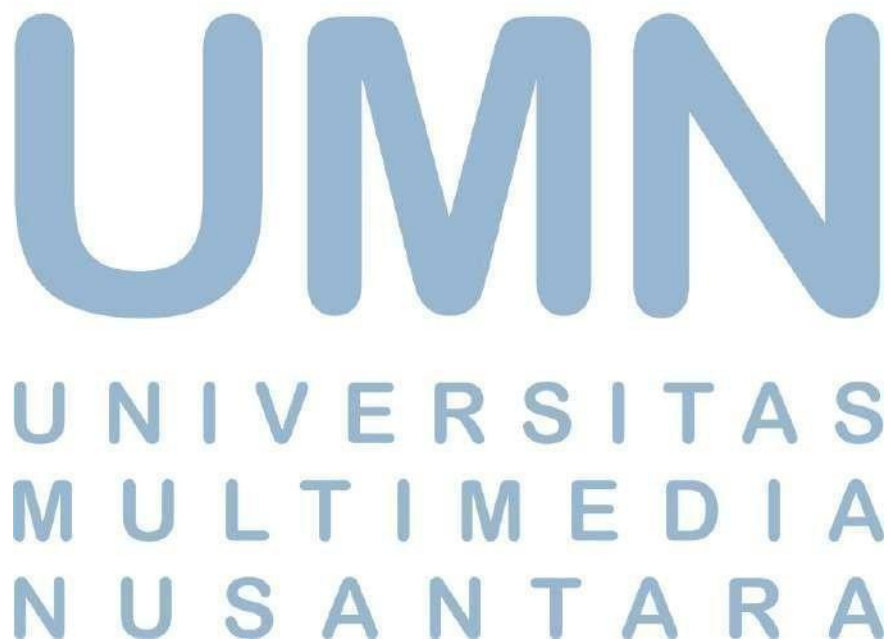


UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

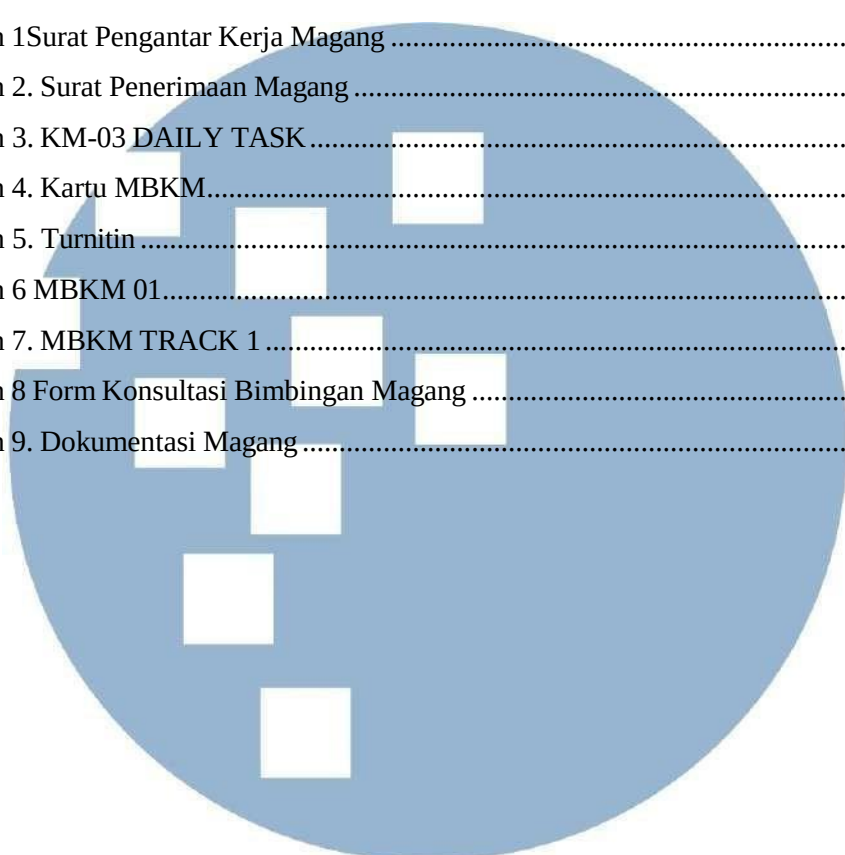
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo PT PGAS Solution.....	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Perusahaan PT PGAS Solution	19
Gambar 3. 1 Struktur Direktorat Teknik dan Pengembangan.....	22
Gambar 3. 2 Informasi Website CIVD.....	27
Gambar 3. 3 Proses Kerjasama dengan rekan kerja.....	29
Gambar 3. 4 Proses kerjasama sesama rekan kerja.....	30
Gambar 3. 5 Profiling Potensial Customer	31



DAFTAR LAMIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Kerja Magang	42
Lampiran 2. Surat Penerimaan Magang	43
Lampiran 3. KM-03 DAILY TASK	44
Lampiran 4. Kartu MBKM.....	45
Lampiran 5. Turnitin	46
Lampiran 6 MBKM 01.....	47
Lampiran 7. MBKM TRACK 1	48
Lampiran 8 Form Konsultasi Bimbingan Magang	49
Lampiran 9. Dokumentasi Magang	50



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA