

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER*
DI PT. MEGA SURYA BERSAMA**



LAPORAN MBKM

Farisa Salmin Aziz

00000076968

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

2026

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER*
DI PT. MEGA SURYA BERSAMA**



LAPORAN MBKM

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi**

**Farisa Salmin Aziz
00000076968**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2026**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Farisa Salmin Aziz

Nomor Induk Mahasiswa : 00000076968

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER* DI PT. MEGA SURYA BERSAMA,

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, 12 Januari 2026

A QR code is positioned to the left of a handwritten signature in blue ink. The signature is written over a pink rectangular stamp that contains the text 'METS ELEKTRONIK 1000' and a small logo.

Farisa Salmin Aziz

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan dengan judul

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER* DI PT. MEGA SURYA BERSAMA

Oleh:

Nama : Farisa Salmin Aziz
NIK : 00000076968
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 19 Januari 2026

Pukul 11.00 s/d 12.00 WIB dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Silvanus Alvin, S. I. Kom, M. A.

NIDN 0309109001

Penguji



Riatun, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN 0302077803

Pembimbing



Silvanus Alvin, S. I. Kom, M. A.

NIDN 0309109001

Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi

Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm

NIDN 0317089201

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap : Farisa Salmin Aziz
Nomor induk Mahasiswa : 00000076968
Program Studi : Pembelajaran Jarak Jauh Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1 (Sarjana)
Jenis Karya : Laporan MBKM
Judul karya Ilmiah : *AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONSHIP
OFFICER DI PT. MEGA SURYA BERSAMA*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia **(pilih salah satu)**:

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh sivitas akademika UMN/ publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
- ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara.
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 12 Januari 2026



(Farisa Salmin Aziz)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER* DI PT. MEGA SURYA BERSAMA**. Kegiatan magang ini dilaksanakan guna memenuhi salah satu persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi angkatan Jurusan Komunikasi Strategis, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan menyelesaikan tugas akhir ini, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan laporan magang, tidak lepas dari dukungan dan arahan berharga dari berbagai pihak terkait. Oleh itu, penulis sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

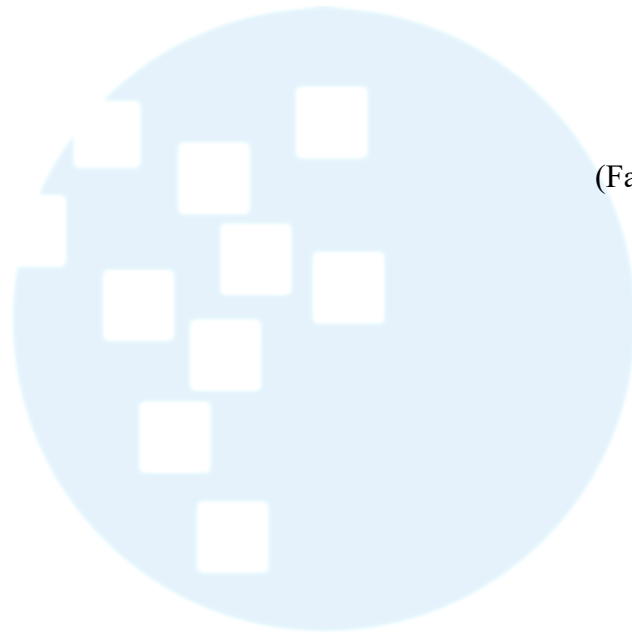
1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi S.T.,M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Helga Liliani Cakra Dewi S.Ikom,. selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Silvanus Alvin, S. I. Kom, M. A. selaku Dosen Pembimbing Magang yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya penyusunan laporan magang ini.
5. Bapak Arif, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang penelitian.
6. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.

Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi pembelajaran dan inspirasi bagi para pembacanya khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 12 Januari 2026



(Farisa Salmin Aziz)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER* DI PT. MEGA SURYA BERSAMA

Farisa Salmin Aziz

ABSTRAK

Laporan magang ini membahas aktivitas Customer Relationship Officer (CRO) di PT Mega Surya Bersama sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pengadaan barang dan jasa. Kegiatan magang dilaksanakan dengan tujuan untuk memahami peran CRO dalam mengelola hubungan pelanggan, mendukung komunikasi bisnis, serta menjaga kelancaran pelaksanaan proyek dengan klien. Aktivitas yang dilakukan selama magang meliputi pendampingan pertemuan dengan klien, pengelolaan dan verifikasi dokumen proyek seperti Purchase Order dan Surat Pesanan, koordinasi dengan divisi internal, serta dukungan administratif dalam proyek pengadaan, termasuk proyek refill APAR. Metode penulisan laporan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan observasi langsung, dokumentasi, dan pengalaman kerja selama magang. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa aktivitas Customer Relationship Officer berperan penting dalam menjaga kepuasan pelanggan melalui komunikasi yang responsif, koordinasi yang efektif, dan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan klien. Aktivitas tersebut turut mendukung keberlanjutan hubungan kerja sama antara perusahaan dan pelanggan, khususnya dalam konteks bisnis ke bisnis (B2B).

Kata Kunci : *Customer Relationship Officer*, Hubungan Pelanggan, Komunikasi Bisnis, Pengadaan Barang dan Jasa, B2B

CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER ACTIVITIES AT PT.

MEGA SURYA

Farisa Salmin Aziz

ABSTRACT

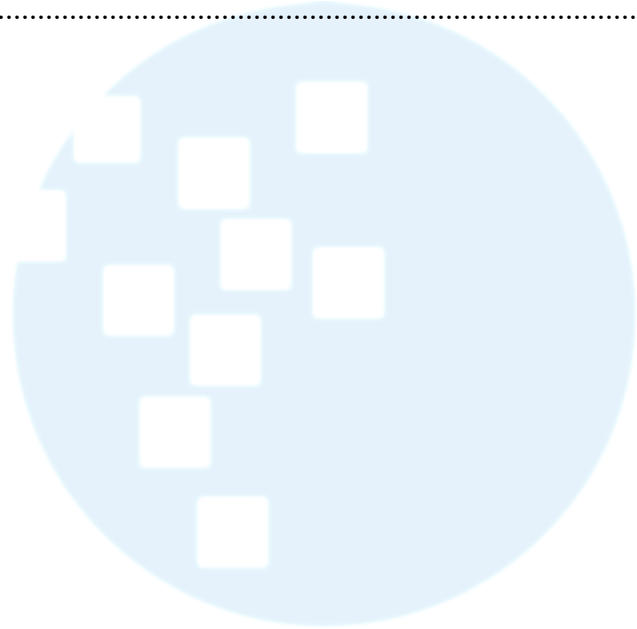
This internship report discusses the activities of a Customer Relationship Officer (CRO) at PT Mega Surya Bersama, a company engaged in the procurement of goods and services. The internship was conducted to understand the role of a CRO in managing customer relationships, supporting business communication, and ensuring the smooth execution of projects with clients. The activities carried out during the internship included assisting client meetings, managing and verifying project documents such as Purchase Orders and Work Orders, coordinating with internal divisions, and providing administrative support for procurement projects, including fire extinguisher refill projects. This report employs a qualitative descriptive approach based on direct observation, documentation, and practical work experience during the internship. The results indicate that the activities of a Customer Relationship Officer play an important role in maintaining customer satisfaction through responsive communication, effective coordination, and client-oriented services. These activities contribute to sustaining long-term business relationships between the company and its clients, particularly in a business-to-business (B2B) context.

Keywords: *Customer Relationship Officer, Customer Relationship Management, Business Communication, Procurement of Goods and Services, B2B*

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 Kerja Magang	3
1.3 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	4
1.4 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.2 Visi dan Misi	8
2.2.1 Visi	8
2.2.2 Misi	8
2.3 Logo Perusahaan	8
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan.....	9
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	14
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	14
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	14
3.3 Uraian Pelaksanaa Kerja Magang	17
3.4 Analisis Pelaksanaan Kerja Magang Berdasarkan Literatur	21
3.5 Kendala yang Ditemukan	22

3.6	Solusi Atas Kendala yang Ditemukan.....	23
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN		25
4.1	Simpulan.....	25
4.2	Saran.....	25
DAFTAR PUSTAKA		27
LAMPIRAN.....		28



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Detail Pekerjaan yang Dilakukan Selama Magang	15
---	----



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan PT. Mega Surya Bersama.....	8
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi	9
Gambar 3. 1 Bagan Alur Kerja Divisi Marketing	15
Gambar 3. 2 Surat SP #!	20
Gambar 3. 3 surat PO	21



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Formulir Bimbingan Magang	28
Lampiran B Form MBKM - 01	29
Lampiran C Form MBKM-02	30
Lampiran D Form MBKM -03	31
Lampiran E Form MBKM -04	32
Lampiran F Surat Penerimaan Magang.....	33
Lampiran G Lampiran Hasil Pengecekan Turnitin	34
Lampiran H Hasil Karya tugas yang dilakukan selama magang	35

