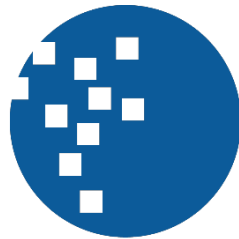


PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER DI PT

SUMBER GUNUNG MAJU



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

VERA ANGELIA

00000082851

PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2026

PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER DI PT

SUMBER GUNUNG MAJU



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

VERA ANGELIA

00000082851

PROGRAM STUDI PJJ ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2026

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Vera Angelia

Nomor Induk Mahasiswa **00000082851**

Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Magang saya yang berjudul:
“PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER DI PT SUMBER GUNUNG MAJU”

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 9 Januari 2026



(Vera Angelia)

HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vera Angelia
NIM : 0000000082851
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

menyatakan bahwa saya melaksanakan kegiatan di:

Nama Perusahaan/Organisasi : PT Sumber Gunung Maju/Sirtu Alam Makmur Group

Alamat : Jl. Kapuk Kamal Raya, No. 23-B, Kamal Muara,
Penjaringan, Jakarta Utara, DKI Jakarta, Indonesia

Email Perusahaan/Organisasi : dar417@centrin.net.id

1. Perusahaan/Organisasi tempat saya melakukan kegiatan dapat di validasi keberadaannya.
2. Jika dikemudian hari, terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan data yang tidak valid di perusahaan/organisasi tempat saya melakukan kegiatan, maka:
 - a. Saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.
 - b. Saya bersedia menerima semua sanksi yang berlaku sebagaimana ditetapkan dalam peraturan yang berlaku di Universitas Multimedia Nusantara.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan digunakan sebagaimana mestinya.

Tangerang, 9 Januari 2026

Mengetahui



(Remon Panjaitan)

Menyatakan



(Vera Angelia)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan dengan judul
PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER DI PT SUMBER GUNUNG
MAJU

Oleh

Nama : Vera Angelia
NIM : 00000082851
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 19 Januari 2026
Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan
LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

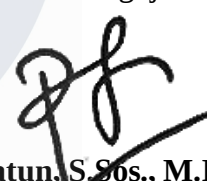
Ketua Sidang

Penguji


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

NIDN 0309109001

Pembimbing


Riatun, S. Sps., M. Ikom.

NIDN 0302077803


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

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vera Angelia
NIM : 00000082851
Program Studi : PJJ Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Peran Customer Relationship Officer di PT
Sumber Gunung Maju

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 (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 9 Januari 2026



(Vera Angelia)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Peran Customer Relationship Officer di PT Sumber Gunung Maju” yang disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S1 pada Ilmu Komunikasi, PJJ Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Namun demikian, berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, laporan ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, ST., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Helga Liliani Cakra Dewi, S.I.Kom., M.Comm., selaku Ketua Program Studi PJJ Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Silvanus Alvin, S. I. Kom, M. A., selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi sehingga terselesainya laporan ini.
5. Bapak Remon Panjaitan, selaku Pembimbing Lapangan dan segenap Staff PT Sumber Gunung Maju yang telah memberikan kesempatan, arahan dan bimbingan praktis sehingga terselesainya laporan ini.
6. Keluarga saya yang telah memberikan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
7. Doni Dadam, yang telah memberikan dukungan serta menemani penulis selama proses penyusunan laporan magang.
8. Teman-teman seperjuangan serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi pembaca pada umumnya.

Tangerang, 9 Januari 2026



(Vera Angelia)



PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER DI PT

SUMBER GUNUNG MAJU

(Vera Angelia)

ABSTRAK

Laporan berjudul “Peran Customer Relationship Officer di PT Sumber Gunung Maju” ini disusun sebagai bagian dari kegiatan Industrial Research (Internship) di PT Sumber Gunung Maju, perusahaan yang bergerak di bidang konstruksi dan penyediaan material alam. Magang ini bertujuan untuk memahami penerapan strategi pemasaran, proses penjualan, serta manajemen hubungan pelanggan dalam menghadapi persaingan industri konstruksi. Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada Divisi Customer Relationship Officer (CRO) dengan tugas membantu kegiatan promosi, pelayanan pelanggan, serta dokumentasi proyek. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, wawancara informal dengan karyawan, dan keterlibatan dalam kegiatan operasional perusahaan. Hasil magang menunjukkan bahwa keberhasilan pemasaran sangat dipengaruhi oleh integrasi fungsi Customer Relationship Management (CRO), terutama dalam membangun kepercayaan serta loyalitas klien. Selain itu, pelayanan prima menjadi faktor penting untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Namun, ditemukan pula kebutuhan untuk memperkuat administrasi marketing serta pembagian peran kerja yang lebih efisien agar produktivitas divisi meningkat. Secara keseluruhan, kegiatan magang memberikan wawasan praktis tentang penerapan teori komunikasi bisnis, strategi pemasaran, dan manajemen pelanggan dalam konteks industri konstruksi di Indonesia, sekaligus meningkatkan kemampuan analisis dan profesionalisme kerja mahasiswa.

Kata kunci: Sales, Marketing, Strategi Pemasaran, Customer Relationship Officer

THE ROLE OF CUSTOMER RELATIONSHIP OFFICER AT PT SUMBER GUNUNG MAJU

(Vera Angelia)

ABSTRACT

This report entitled “The Role of Customer Relationship Officer at PT Sumber Gunung Maju” was prepared as part of an Industrial Research (Internship) program at PT Sumber Gunung Maju, a company engaged in construction and the supply of natural materials. The internship aimed to understand the implementation of marketing strategies, sales processes, and customer relationship management in facing competition within the construction industry. During the internship period, the writer was assigned to the Customer Relationship Officer (CRO) Division, with responsibilities including assisting promotional activities, customer service, and project documentation. The method used in this report was a qualitative descriptive approach through direct observation, informal interviews with employees, and active participation in the company’s operational activities. The internship results show that marketing success is strongly influenced by the integration of Customer Relationship Officer (CRO) functions, particularly in building trust and strengthening client loyalty. In addition, service excellence plays an important role in maintaining long-term relationships with customers. However, there is also a need to improve marketing administration and create a more efficient division of work roles to increase overall productivity. Overall, this internship provided practical insights into the application of business communication theory, marketing strategies, and customer management in the context of the Indonesian construction industry, while also enhancing the student’s analytical skills and professional work attitude.

Keywords: Sales, Marketing, Marketing Strategy, Customer Relationship Officer

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEABSAHAN PERUSAHAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	5
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	6
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	8
2.1.1 Visi Misi Perusahaan	10
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	12
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	12
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	14
3.3 Kendala yang Ditemukan	21
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	22
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	24
4.1 Simpulan.....	24
4.2 Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	xxiv

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Kerja Magang.....	14
-----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo PT Sumber Gunung Maju.....	11
Gambar 2.2 Bagan Struktur PT Sumber Gunung Maju	11
Gambar 3.1 Bagan Alur Koordinasi.....	13
Gambar 3.2 Contoh Presentasi Produk PT Sumber Gunung Maju... ..	18



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM – MBKM 01.....	xxvi
Lampiran B Kartu MBKM - MBKM 02.	xxvii
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03.....	xxxviii
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	xxxix
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM	xli
Lampiran F Pengecekan Hasil Simmilarity Turnitin	xliv
Lampiran G Semua hasil karya tugas yang dilakukan selama MBKM.....	xlvi

