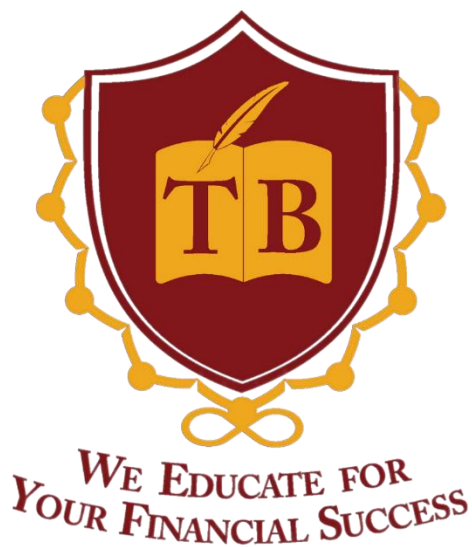


**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA *CUSTOMER* GRAND GALAXY CITY DAN  
APLIKASI SEDAYU ONE CITY**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**



**DISUSUN OLEH :**

**Astri Anggraeni**

**212613010**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PEMASARAN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI**

**BEKASI**

**2024**



## TANDA PERSETUJUAN LPKL

Nama : Astri Anggraeni  
NIM : 212613010  
Jurusan : Manajemen  
Prodi : D3 Manajemen Pemasaran  
Judul LPKL : Peran *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan  
Pada *Customer Grand Galaxy City* Dan Aplikasi *Sedayu One City*

LPKL tersebut diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya tulis mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mata kuliah pada Program Studi Manajemen Pemasaran, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 26 Juli 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

**Dr. Sofia Maulida, SE., MM**

**NIDN : 0309027801**

**Irvan F.C. Oentoeng, SE., MM**

**NIDN : 0411118204**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENINGKATKAN**  
**PELAYANAN PADA *CUSTOMER* GRAND GALAXY CITY**  
**DAN APLIKASI SEDAYU ONE CITY**

Oleh:

Astri Anggraeni

212613010

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN**

Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan

Guna memperoleh gelar Ahli Madya dalam Ilmu Manajemen Pemasaran Telah  
disetujui oleh tim penguji pada tanggal seperti dibawah ini

Bekasi, 28 Agustus 2024

Ketua Penguji



**Prof. Drs. Widayatmoko, MM., M.Ikom**

NIDN : 0303045901

Anggota Penguji



**Irvan.F.C.Oentoeng, SE., MM**

NIDN : 0411118204

Ketua Program Studi Manajemen



**Dr. Sofia Maulida, SE., MM**

NIDN : 0309027801

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Ahli Madya Manajemen di STIE Tri Bhakti maupun perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan dan rumusan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen penguji dan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Bekasi, 28 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Astri Anggraeni

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : Astri Anggraeni  
NIM : 212613010  
Perguruan Tinggi : Tri Bhakti Business School  
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran

Dengan ini menyetujui untuk memberi izin kepada pihak **Tri Bhakti Business School**. Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul “*Peran Customer service Dalam Meningkatkan Pelayanan Customer Grand Galaxy City Dan Aplikasi Sedayu One City*” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non Eksklusif** ini pihak **Tri Bhakti Business School** berhak menyimpan, mengalih media atau *Format* kan, mengelolanya dengan pangkalan data (*Database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Tri Bhakti Business School**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 28 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Astri Anggraeni

## **ABSTRAK**

**Astri Anggraeni**, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini berjudul “Peran *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan *Customer* Grand Galaxy City Dan Aplikasi Sedayu One City” merupakan salah satu syarat memenuhi mata kuliah Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti. Penulisan laporan ini diperoleh dari hasil kegiatan magang penulis di POM Grand Galaxy City. POM ( *Property Of Management* ) Grand Galaxy City merupakan salah satu Kawasan terbesar di Bekasi yang terdiri dari berbagai fasilitas seperti pusat perbelanjaan, kantor-kantor dan berbagai tempat rekreasi. Laporan ini bertujuan untuk memahami peran *customer service* dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada *customer* Grand Galaxy City serta meningkatkan aplikasi pembayaran IPL (Iuran Pembayaran Lingkungan) yaitu Sedayu One City. Laporan berfokus pada tiga rumusan masalah yaitu, peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan pada aplikasi Sedayu One City, kendala yang dihadapi *customer service* dalam pembuatan iklan aplikasi Sedayu One City serta solusi yang diberikan. Metode yang digunakan dalam praktik kerja lapangan ini mencakup wawancara , observasi, serta dokumentasi. Hasil dari laporan ini adalah bagi POM Gran Galaxy City peran *customer service* dalam meningkatkan aplikasi Sedayu One City sangat penting karena dengan banyaknya pengguna pada aplikasi Sedayu One City dapat membantu dalam pengembangan dan pertumbuhan jangka panjang aplikasi Sedayu One City.

**Kata Kunci:** *Customer Service, Customer, Aplikasi Sedayu One City*

## **ABSTRACT**

*Astri Anggraeni, This Field Work Practice Report entitled "The Role of Customer service in Improving Grand Galaxy City Customer service and the Sedayu One City Application" is one of the requirements to fulfill the Management Study Program course, Tri Bhakti College of Economics. The writing of this report was obtained from the results of the writer's internship at POM Grand Galaxy City. POM (Property Of Management) Grand Galaxy City is one of the largest areas in Bekasi which consists of various facilities such as entertainment centers, offices and various recreation areas. This report aims to understand the role of customer service in providing the best service to Grand Galaxy City customers as well as improving the IPL (Environmental Payment Fee) payment application, namely Sedayu One City. The report focuses on three problem formulations, namely, the role of customer service in improving services on the Sedayu One City application, the obstacles faced by customer service in creating advertisements for the Sedayu One City application and the solutions provided. The methods used in this fieldwork practice include interviews, observation and documentation. The results of this report are that the role of POM Gran Galaxy City customer service in improving the Sedayu One City application is very important because the large number of users on the Sedayu One City application can help in the long-term development and growth of the Sedayu One City application.*

**Keywords: Customer Service, Customer, Sedayu One City Application.**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Peran *Customer service* Dalam Meningkatkan Pelayanan *Customer* Grand Galaxy City”. Laporan ini merupakan salah satu persyaratan penyelesaian program pendidikan D-III Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti.

Penulis ingin menyampaikan yang besar kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan yang berharga dalam penyusunan laporan ini. Penulis sangat berterima kasih kepada :

1. Bapak Horas Sebastian E. Tobing, B.A selaku Ketua Yayasan Prima Bina Bangsa.
2. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. selaku Kaprodi Manajemen.
4. Bapak Irvan F.C.Oentoeng, SE., MM., selaku Dosen Pembimbing Laporan Pratik Kerja Lapangan yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberi arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
5. Bapak dan Ibu Dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pimpinan POM Grand Galaxy City Bekasi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan program magang di POM Grand Galaxy City Bekasi.
7. Bapak Deddy Chandra selaku pembimbing lapangan di POM Grand Galaxy City Bekasi yang telah memberikan arahan selama menjalankan program magang.
8. Seluruh karyawan POM Grand Galaxy City Bekasi, khususnya Bagian *Customer service* yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama menjalankan magang.



9. Kedua Orang Tua tercinta, Mamah (Warsiti) dan Bapak (Jasmoyo) serta kakak-kakak tercinta yang senantiasa memberikan doa serta dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan baik dan tepat waktu.
10. Sahrul Ramadhan yang selalu memberikan semangat serta motivasi kepada penulis selama proses pengerjaan Laporan Praktik Kerja Lapangan.
11. Teman seperjuangan Jihan, Nurul, Artanti, Nurhayati, Maria yang telah membantu dalam menyusun Laporan Praktik Kerja Lapangan serta memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis.
12. Brenda yang telah membantu mencari tempat magang sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yaitu Laporan Praktik Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif untuk memperbaiki tulisan ini. Penulis berharap agar Laporan Praktik Kerja Lapangan ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang terlibat.

## DAFTAR ISI

<b>TANDA PERSETUJUAN LPKL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Praktik Kerja Lapangan .....	6
1.5 Manfaat Praktik Kerja Lapangan .....	6
1.6 Teori Relevan .....	7
1.6.1 Manajemen.....	7
1.6.2 Manajemen Pemasaran.....	10
1.6.3 Pemasaran Jasa.....	10
1.6.4 Pelayanan .....	10
1.6.5 <i>Customer service</i> .....	11
1.7 Metode Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.....	12
1.7.1 Observasi.....	12
1.7.2 Wawancara .....	12
1.7.3 Dokumentasi .....	12
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>13</b>
2.1 Profil Perusahaan .....	13

2.1.1	Visi Agung Sedayu Group .....	13
2.1.2	Misi Agung Sedayu Group .....	14
2.1.3	Logo Perusahaan .....	14
2.2	Struktur Organisasi .....	14
2.3	Kegiatan Perusahaan .....	16
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>17</b>
3.1	Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan .....	17
3.2	Uraian Deskripsi Tugas Praktikan .....	18
3.3	Pembahasan.....	32
3.4	Temuan Masalah .....	34
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>		<b>36</b>
4.1	Kesimpulan .....	36
4.2	Saran.....	37
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>39</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>40</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan .....	17
--	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 . 1 Periode Tahun 2024 .....	3
Gambar 1 . 2 Periode Tahun 2022 .....	3
Gambar 1 . 3 Periode Tahun 2023 .....	4
Gambar 1 . 4 Periode Tahun 2024 .....	4
Gambar 2. 1 Logo Perusahaan .....	14
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi POM Grand Galaxy City.....	14
Gambar 3. 1 Aplikasi Pembuatan Poster.....	18
Gambar 3. 2 Proses Pembuatan Poster.....	19
Gambar 3. 3 Contoh Poster Yang Dikerjakan.....	19
Gambar 3. 4 Aplikasi Pembuatan Video Iklan Animasi .....	20
Gambar 3. 5 Proses Pembuatan Video Iklan.....	20
Gambar 3. 6 Proses Pembagian Brosur.....	21
Gambar 3. 7 Contoh Brosur Sedayu One City.....	22
Gambar 3. 8 <i>Form Login Account</i> .....	23
Gambar 3. 9 Form Registrasi Akun .....	24
Gambar 3. 10 <i>Form Login Account</i> .....	25
Gambar 3. 11 Dashboard Sedayu One City .....	26
Gambar 3. 12 <i>Form Select Unit</i> .....	27
Gambar 3. 13 <i>Form Request Unit</i> .....	28
Gambar 3. 14 <i>Form Request Unit</i> .....	29
Gambar 3. 15 Dashboard Sedayu One City .....	30
Gambar 3. 16 Proses Pengunduhan <i>Invoice</i> .....	31
Gambar 3. 17 Contoh <i>Invoice</i> .....	31