

**PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PADA BIDANG PROPERTI DI  
PT. WIDYA CAHAYA PERTIWI**

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**



Dibuat oleh:

Rachel Hylda Anastasya

202511003

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

**TRI BHAKTI BUSINESS SCHOOL**

**BEKASI**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PADA BIDANG PROPERTI DI  
PT. WIDYA CAHAYA PERTIWI**

Disusun oleh

Rachel Hylida Anastasya

202511003

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

Untuk memenuhi salah satu syarat Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Bekasi, 28 Juli 2023

**Ketua Penguji**



**Ahmad Zulfahmi,SE.,MM**

**Anggota Penguji**



**Irvan FC Oentoeng, SE., MM.**



## LEMBAR PERSETUJUAN LPKL

Nama : Rachel Hylda Anastasya  
NIM : 202511003  
Prodi : S1 Manajemen  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Pada Bidang Properti di PT Widya Cahaya Pertiwi

LPKL diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjanah Manajemen pada Jurusan Manajemen Tri Bhakti Business School.

Bekasi , 28 Juli 2023

Kaprodi Manajemen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Eddy S.', is placed over a light gray rectangular background.

Dr. Eddy Setyanto, Sos.,Msi

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ahmad Zulfahmi', is placed over a light gray rectangular background.

Ahmad Zulfahmi,SE.,MM

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**  
**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN/MAGANG**  
**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik Kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik Manajemen, di STIE Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis secara 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi , 28 Juli 2023

Yang membuat pernyataan



Rachel Hylda Anastasya

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran dan strategi hubungan pelanggan yang dilakukan oleh PT Widya Cahaya Pertiwi dalam bidang properti. PT Widya Cahaya Pertiwi merupakan Perusahaan yang bergerak dibidang property perumahan dan apartemen , dimana dia memiliki perumahan yang dibangun sendiri dan melakukan kerja sama dengan mitra perumahan lain juga sebagai pemberi jasa. Dunia Properti ternyata dunia yang cukup menarik karena di perkirakan property adalah proyek yang tidak akan mati apabila dijadikan suatu bidang di perusahaan , karena property akan terus dicari oleh banyak orang , terutama pada perumahan yang semakin tinggi tingkat kelahiran juga akan mempengaruhi tingkat minat seseorang ingin memiliki hunian milik pribadi. Didalam penelitian ini saya melakukan 2 metode yaitu Metode Wawancara dan Metode Observasi. Metode Wawancara , metode yang dengan cara mewawancarai salah satu pekerja disana guna untuk mengetahui permasalahan apa saja yang biasanya yang terjadi didalam bidang property , sedangkan Metode Observasi adalah metode yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung di lingkungan magang dengan tujuan mengumpulkan data bahkan melakukan interaksi dan beberapa proses kerja untuk mengetahui permasalahan yang biasanya terjadi di lingkungan magang di PT Widya Cahaya Pertiwi baik didalam pemasarannya atau pada saat berinteraksi dengan pelanggan. Setelah saya melakukan observasi dari 2 metode diatas terdapat banyak kendala yang terjadi dalam industri property di PT Widya Cahaya Pertiwi tidak hanya dalam pemasarannya namun dalam pengurusan surat- surat pelanggan, baik itu nama pelanggan yang *black list* ataupun kendala dalam pembiayaan yang sesuai dengan kemampuan calon pelanggan, dari sini saya belajar tidak hanya untuk menaikkan kualitas dari strategi pemasarannya , namun juga menaikkan kualitas pelayanan dengan membantu pelanggan untuk menanggapi kendala – kendala yang terjadi.

Kata kunci : Industri properti, Pemasaran , Hubungan pelanggan

## **Abstract**

The purpose of this study was to find out how the marketing strategy and customer relationship strategy were carried out by PT Widya Cahaya Pertiwi in the property sector. PT Widya Cahaya Pertiwi is a company engaged in residential and apartment property, where he has housing that he built himself and collaborates with other housing partners as well as service providers. The world of property turns out to be quite an interesting world because it is estimated that property is a project that will not die if it is made into a field in a company, because property will continue to be sought after by many people, especially in housing where the higher the birth rate will also affect the level of interest someone wants to have a residence. private property. In this study I used 2 methods, namely the Interview Method and the Observation Method. Interview Method, a method by interviewing one of the workers there in order to find out what problems usually occur in the property sector, while the Observation Method is a method that is carried out by direct observation in the apprentice environment with the aim of collecting data and even carrying out interactions and several processes work to find out the problems that usually occur in the internship environment at PT Widya Cahaya Pertiwi both in marketing or when interacting with customers. After I made observations from the 2 methods above, there were many obstacles that occurred in the property industry at PT Widya Cahaya Pertiwi, not only in marketing but in managing customer letters, be it blacklisted customer names or constraints in financing according to the capabilities of prospective customers. , from here I learned not only to improve the quality of the marketing strategy, but also to improve the quality of service by helping customers to deal with the problems that occur.

**Keywords:** Property industry, Marketing, Customer relations

## **KATA PENGANTAR**

Dalam kesempatan ini, dengan senang hati saya ingin mempersembahkan laporan magang yang telah saya lakukan selama periode Februari 2023 – Mei 2023 di perusahaan PT. Widya Cahaya Pertiwi. Laporan ini merupakan hasil dari pengamatan, penelitian dan pengalaman praktis yang saya peroleh selama masa magang saya di perusahaan tersebut.

Tujuan laporan ini adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pengalaman magang saya di PT. Widya Cahaya Pertiwi serta memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang aspek-aspek penting yang terkait dengan bidang properti. Saya berharap laporan ini dapat menjadi sumber informasi yang berguna bagi pembaca yang tertarik untuk memahami lebih lanjut tentang properti dan proses yang terlibat di dalamnya.

Selama magang saya, saya telah terlibat dalam berbagai tugas mulai dari melakukan Pemasaran, menjaga hubungan pelanggan dengan membantu pelanggan melakukan pengurusan surat-surat yang harus dilaporkan untuk pembelian property di PT. Widya Cahaya Pertiwi. Melalui laporan ini, saya berharap dapat membagikan wawasan yang saya peroleh dari pengalaman tersebut dan menjelaskan bagaimana magang ini telah membantu dalam membangun keterampilan dan pengetahuan saya di bidang property, karena ternyata property adalah bidang yang sungguh menarik untuk diteliti, selain karena memang merupakan suatu hal yang dicari banyak orang tetapi karena dalam prosesnya sungguh menarik, tidak hanya dalam hal perdagangan dan komunikasi namun perihal kebutuhan yang saya rasa sangat dapat membantu banyak orang untuk memiliki ruang perteduhan.

Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs. Widyatmoko, M.M., M.Kom selaku ketua STIE Tri Bhakti beserta jajarannya
2. Bapak Dr. Eddy Setyono, S.Sos., M.Si selaku Kepala Kaprodi Manajemen beserta jajarannya selaku Dosen Pembimbing yang membantu dalam penulisan
3. Bapak Ahmad Zulfahmi, SE., MM selaku Dosen Pembimbing laporan magang yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat berarti dalam penyelesaian laporan ini

4. Dan Untuk semua pihak yang mendukung saya dalam penulisan laporan magang ini , saya ucapkan banyak terimakasih

Akhir kata, saya berharap laporan magang properti ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pembaca dan menjadi bahan referensi yang berguna dalam memahami lebih lanjut tentang dunia properti. Saya menyadari bahwa laporan ini belum sempurna, oleh karena itu, saya sangat mengharapkan masukan dan saran dari pembaca untuk perbaikan di masa mendatang.



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan PKL/Magang .....	4
1.4 Manfaat PKL/Magang .....	4
1.4.1 Bagi Mahasiswa .....	4
1.4.2 Bagi STIE Tri Bhakti .....	4
1.4.3 Bagi Perusahaan .....	5
1.5 Teori Relevan.....	5
1.6 Metode .....	13
1.6.1 Metode Wawancara.....	13
1.6.2 Metode Observasi .....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b> .....	<b>14</b>
2.1 PROFIL PERUSAHAAN.....	14
2.1.2 DATA UMUM PERUSAHAAN.....	15
2.2 Struktur Organisasi .....	16
2.3 Kegiatan Organisasi.....	17
2.3.1 Direktur perusahaan .....	17
2.3.2 Manajemen personalia .....	17
2.3.3 CRM.....	18
2.3.4 Manajer Keuangan .....	19
2.3.5 Admin Properti.....	20

2.3.6 Sales / Marketing .....	21
<b>BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang.....	22
3.2 Uraian Deskripsi Tugas .....	23
Gambar 1.1 Informasi Tambahan Pemohon.....	24
Gambar 1.2 Surat Keterangan Penjual .....	25
Gambar 1.3 Formulir Kredit BTN.....	26
Gambar 1.4 Form Isian Ketetapan.....	27
3.3 Pembahasan .....	28
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>30</b>
4.1 Kesimpulan .....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>33</b>
LAMPIRAN 1 .....	35
LAMPIRAN 2 .....	36