

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* DALAM
DIVISI *SERVICE* PADA *AUTHORIZED DEALER*
MITSUBISHI PT. SUN STAR MOTOR SURABAYA



OLEH:
AMADEA NALINI INNURSHAFI
NRP. 1423018216

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK

**AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* DALAM
DIVISI *SERVICE* PADA *AUTHORIZED DEALER*
MITSUBISHI PT. SUN STAR MOTOR SURABAYA**



OLEH:
AMADEA NALINI INNURSHAFI
NRP. 1423018216

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN
AKTIVITAS *MARKETING COMMUNICATION* DALAM DIVISI
***SERVICE* PADA *AUTHORIZED DEALER* MITSUBISHI PT.**
SUN STAR MOTOR SURABAYA

OLEH:
AMADEA NALINI INNURSHAFa
NRP: 1423018216

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0725058704

TANGGAL: 21 September 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.KOM., M.MED.KOM.
NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:
AMADEA NALINI INNURSHAFANA NRP. 1423018216

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 21 SEPTEMBER 2021 DAN
DINYATAKAN LULUS OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom.
NIDN. 0719078401

MENGETAHUI;

DEKAN,



BRIGITTA REVIA SANDY FISTA, S.I.KOM., M.MED.KOM.

NIDN. 0715108903

KATA PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang Allah yang telah memberikan penulis kekuatan, serta membekali penulis dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Allah berikan, sehingga laporan kerja praktik ini terselesaikan dengan waktu yang telah ditentukan.

Pastinya, penulis membersembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat penulis sayangi serta hormati

1. Mama tercinta dan papa tercinta, Terima kasih yang tiada henti karena memberikan motivasi agar terus berupaya untuk bisa menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik dan tepat waktu.
2. Nenek dan kakak, Terima kasih telah memberikan semangat dalam menyelesaikan laporan kerja praktik ini.
3. Terimakasih juga kepada seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang sudah membantu dan membimbing penulis untuk menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini yang dapat selesai tepat pada waktunya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan judul *Aktivitas Marketing Communication Dalam Divisi Service Pada Authorized Dealer Mitsubishi Pt. Sun Star Motor Surabaya* dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan ini penulis tulis dan susun atas bentuk tanggung jawab atas kerja praktik yang penulis lakukan selama dua bulan yang terhitung pada tanggal 7 Juni 2021 hingga 18 Agustus 2021.

Pada laporan ini, penulis telah berusaha untuk menyampaikan seluruh data yang selengkap-lengkapnyanya dan sejujur-jujurnya yang penulis terima pada saat melakukan kerja praktik, yang dimaksudkan agar laporan kerja praktik ini berguna untuk para pembaca lainnya yang membutuhkan informasi untuk melakukan kerja praktik di Pt. Sun Star Motor Surabaya, yang dimana dengan adanya laporan ini dapat membantu dengan memberikan gambaran situasi kerja serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan. Dengan adanya laporan ini, penulis dapat menjadikan bekal dan juga pengalaman di masa yang akan datang.

Selain itu, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak – pihak yang telah memberikan dukungan serta membimbing penulis mulai dari pelaksanaan hingga pembuatan laporan kerja praktik ini berjalan dengan baik

1. Kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat serta bimbingan-Nya penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan laporan kerja praktik ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

2. Orang Tua, Nenek dan saudara penulis yang sangat penulis sayangi dan hormati. Mami Nur Hayati, Papa Inarso, Nenek Sumarti, dan Kakak Alba. Terima kasih atas doa, dukungan, bimbingan dan semangat yang tiada henti diberikan kepada penulis ketika mengerjakan laporan kerja praktik hingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
3. Ibu Theresia Intan Putri Hartiana, S.Sos., M.I.Kom.yang merupakan dosen pembimbing dari penulis. Terima kasih atas ilmu, bimbingan sekaligus saran-saran yang diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan kerja praktik ini dengan baik dan lancar sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Seluruh *team marketing communication* Pt.Sun Star Motor, Surabaya. Terimakasih karena telah memberikan kesempatan, kepercayaan dan tanggung jawab kepada penulis selama dua bulan melakukan kerja praktik di Pt. Sun Star Motor Surabaya. Terima kasih juga karena telah membimbing dan membagikan banyak pengalaman yang diberikan kepada penulis.
5. Dovan Mitchell Tjoanda yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
6. Keluarga organisasi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, khususnya Laboratorium Fikom.
7. Fikomers Angkatan 2018 yang telah membantu dan saling menguatkan.

8. Seluruh rekan, teman, sahabat dan kerabat yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Penulis menyadari bahwa laporan kerja praktik ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran demi perbaikan laporan kerja praktik.

Demikian, semoga laporan kerja praktik ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRACT.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pokok Bahasan.....	5
1.3 Tujuan Kerja Praktik.....	5
1.4 Manfaat Kerja Praktik.....	5
1.4.1 Bagi Mahasiswa.....	5
1.4.2 Bagi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.....	5
1.4.3 Bagi Perusahaan tempat magang.....	6
1.5 Tinjauan Pustaka.....	6
1.5.1 Marketing Communication.....	6
1.5.2 Marketing Mix.....	8
1.5.3 Bauran Aktivitas Marketing Communication.....	8
BAB II.....	10
HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK.....	10
II.1 Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik.....	10
II.1.1 Profil Perusahaan Pt. Sun Star Motor.....	10
II.1.2 Sejarah Pt. Sun Star Motor.....	10
II.1.3 Logo Perusahaan.....	13
II.1.4 Job Description.....	13
II.1.5 Visi dan Misi Perusahaan.....	14

II.1.6 Nilai Pt. Sun Star Motor	15
II.2 Rencana Waktu.....	15
II.3 Hasil Temuan.....	31
II.3.1 Kerja sama antar perusahaan.....	31
II.3.2 Merapikan surat kerja sama.....	32
II.3.3 Pameran atau <i>Event</i>	32
II.3.4 <i>Take</i> foto dan Video	33
II.3.5 Follow Up Customer	35
II.3.6 Service Booking.....	40
II.3.7 Customer Visit.....	42
II.3.8 Melakukan Kuisisioner	43
II.3.9 Handling Customer Complaint.....	44
BAB III.....	46
PEMBAHASAN	46
III.1 Marketing Communication Pt. Sun Star Motor Surabaya	46
III.2 Marketing Mix	48
III.3 Bauran Aktivitas <i>Marketing Communication</i>	56
BAB IV	59
PENUTUP.....	59
IV.1 Kesimpulan	59
IV.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Kegiatan dan hasil kegiatan	16
Tabel 2.2. Ketentuan jenis <i>follow up</i>	36
Tabel 2.3. Perhitungan potensi jumlah panggilan.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Logo Pt. Sun Star Motor	13
Gambar 2.2. Draft Email Surat Kerja Sama.....	32
Gambar 2.3. Merapikan Surat Kerja Sama	32
Gambar 2.4. Dokumentasi Pameran.....	33
Gambar 2.5. Pengambilan Foto Aktivitas Di <i>Dealer</i> Pt. Sun Star Motor.....	34
Gambar 2.6. Penyusunan Foto Di Word Yang Akan Diberikan Kepada Atasan ..	34
Gambar 2.7. Pengunggahan Video Di Whatsapp Kegiatan Di Dealer.....	35
Gambar 2.8. Susunan <i>Service Booking</i> Di Excel	42
Gambar 2.9. Input <i>Service Booking</i> Di Dms Net.....	42
Gambar 2.10 Kunjungan ke rumah <i>customer</i>	43
Gambar 2.11 Melakukan kuisisioner.....	44
Gambar 2.12 Menangani <i>complaint</i> dari <i>customer</i>	45
Gambar 3.1. Pembuatan Foto dan Video	47
Gambar 3.2. Kendaraan Yang <i>Service</i> Di <i>Dealer</i> Mitsubishi.....	47
Gambar 3.3. Pelayanan <i>Service Care</i> Di Rumah <i>Customer</i>	48
Gambar 3.4. Aktivitas Yang Ada Di <i>Dealer</i> Mitsubishi.....	49
Gambar 3.5. Kendaraan Yang Dijual Oleh Pt. Sun Star Motor Surabaya	50
Gambar 3.6. Tempat Pt. Sun Star Motor Surabaya.....	55
Gambar 3.7. Pameran Pt. Sun Star Motor Surabaya.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Memasukkan Data <i>Booking Service</i>	64
Lampiran 2 Pembuatan Email Dan Pengiriman Email	67
Lampiran 3 Pameran Pt. Sun Star Motor Surabaya	69
Lampiran 4 Mengambil Foto Aktivitas Di Pt. Sun Star Motor.....	71
Lampiran 5 Tabel Laporan Kerja Praktik	72
Lampiran 6 Format Formulir Kerja Praktik.....	95
Lampiran 7 Permohonan Ujian Laporan Kerja Praktik	96
Lampiran 8 Form. Penilaian Kerja Praktik Dari Perusahaan.....	97
Lampiran 9 Pernyataan Keikutsertaan Mahasiswa Pada Program	98
Lampiran 10 Penilaian Kerja Praktik.....	99

ABSTRACT

A marketing activity is very important for a company. This is because the activities of a marketing communication can help a company to introduce and control all brands to the wider community. The purpose of this practical work report is to find out the activities marketing communication in Pt. SunStar Motor Surabaya. In this practical work report, we will discuss activities marketing communication at Pt. Sun Star Motor. Marketing Communication Pt. Sun Star Motor is able to make a good effort in carrying out a mix of activities marketing communication, namely informing, persuading and reminding customers both directly and indirectly about the products and services offered by Pt. SunStar Motor Surabaya. All activities made by the marketing communication team are in accordance with the objectives of the marketing communication team in the division of service Pt. SunStar Motors.

Keywords: Marketing communication activities, Marketing Mix

ABSTRAK

Sebuah kegiatan pemasaran sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal tersebut dikarenakan dengan adanya aktivitas dari seorang *marketing communication* dapat membantu sebuah perusahaan untuk mengenalkan dan mengontrol semua brand kepada masyarakat luas. Tujuan laporan kerja praktik ini yaitu untuk mengetahui aktivitas *marketing communication* yang ada di Pt. Sun Star Motor Surabaya. Dalam laporan kerja praktik ini akan dibahas mengenai aktivitas *marketing communication* pada Pt. Sun Star Motor. *Marketing Communication* Pt. Sun Star Motor mampu melakukan sebuah upaya yang baik dalam melakukan bauran aktivitas *marketing communication*, yaitu menginformasikan, membujuk serta mengingatkan kepada *customer* baik secara langsung maupun tidak langsung mengenai produk dan juga jasa yang ditawarkan oleh Pt. Sun Star Motor Surabaya. Semua aktivitas yang dibuat oleh *team marketing communication* sesuai dengan tujuan dari *team marketing communication* pada divisi *service* Pt. Sun Star Motor.

Kata kunci : Aktivitas *marketing communication*, *Marketing Mix*