

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**  
PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT  
DALAM PERUSAHAAN FORWARDING *EXPORT IMPORT*



Disusun oleh:  
Nathania Christina Sugiarto  
1423018005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2024**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**  
**PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT**  
**DALAM PERUSAHAAN FORWARDING *EXPORT IMPORT***



Disusun oleh:  
Nathania Christina Sugiarto  
NRP: 1423018005

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA**  
**SURABAYA**  
**2024**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Dengan ini, saya:

Nama : Nathania Christina Sugiarto

NRP : 1423018005

menyatakan apa yang saya tulis dalam Penulisan Laporan Kerja Praktik berjudul:

**PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT**

**DALAM PERUSAHAAN FORWARDING *EXPORT IMPORT*.**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasimaka, saya rela gelar kesarjanaan saya dicabut.

Surabaya, 12 Januari 2024

Penulis,



Nathania Christina Sugiarto

# HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT

DALAM PERUSAHAAN FORWARDING *EXPORT IMPORT*

Oleh:

Nathania Christina Sugiarto

NRP: 1423018005

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING:



Maria Yuliasuti, S. Sos., M.Med.Kom.

NIDN. 0707078607

Tanggal: 12 Januari 2024

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,  
  
Brigitte Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom.  
NIK. 142150849

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan tugas akhir Kerja Praktik yang ditulis oleh:

**Nathania Christina Sugiarto NRP: 1423018005**

Telah diuji pada tanggal **12 Januari 2024** dan dinyatakan lulus oleh tim penguji.

KETUA TIM PENGUJI



Brigitta Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN. 0715108903

Mengetahui,

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIDN.0715108903

## LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS)

Nama : Nathania Christina Sugiarto

NRP : 1423018005

Menyetujui penulisan laporan Kerja Praktik penulis:

Judul : **“PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT DALAM PERUSAHAAN FORWARDING EXPORT IMPORT.”**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Januari 2024

Yang menyatakan,



Nathania Christina Sugiarto

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Setiap orang memiliki kesuksesan di waktunya masing-masing. Terkadang, kita melihat kesuksesan orang lain lebih cepat dibandingkan diri kita sendiri. Hidup tidak terus menerus tentang “kapan kita bisa seperti mereka?” Tetapi bagaimana kita menyerahkan hidup sepenuhnya kepada Sang Pencipta. Rasa kecewa, rasa penyesalan pernah dialami peneliti dalam proses mengerjakan laporan kerja praktik ini. Mengapa? Berulang kali peneliti mengulang mata kuliah yang sama, sehingga peneliti tertinggal jauh dengan teman-teman seangkatan yang saat ini sudah banyak yang mendapatkan gelar sarjana. “Lalu kenapa saya sampai saat ini masih *stuck*? Mengapa saya tidak bisa seperti mereka yang lulus tepat waktu?” Kata saya dalam hati.

Yeremia 29:11, demikian Firman Tuhan: “Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada-Ku mengenai kamu, demikianlah firman TUHAN, yaitu rancangan damai sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan, untuk memberikan kepadamu hari depan yang penuh harapan.”

Dari ayat tersebut, saya baru memahami dan baru menyadarinya saat ini, bahwa kita setiap manusia diberi waktu oleh Tuhan di waktu yang tepat, di waktu yang terbaik. Jangan bandingkan dirimu dengan kehidupan orang lain, kita punya porsinya masing-masing untuk mendapatkan apa yang kita rindukan. Perjuangan yang peneliti berikan, semuanya untuk kemuliaan nama Tuhan dan juga untuk rekan-rekan yang telah membantu peneliti untuk sampai pada tahap ini, yang telah membantu peneliti untuk tetap selalu ingat Yesus.

Terimakasih.

Surabaya, 12 Januari 2024

Nathania Christina Sugiarto

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas cinta, kasih sayang yang begitu baiknya kepada penulis sehingga penulis dapat laporan Kerja Praktik dengan judul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DAN SALES SUPPORT DALAM PERUSAHAAN FORWARDING EXPORT IMPORT”**. Penulisan laporan Kerja Praktik ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan, penulisan laporan kerja praktik ini berisikan laporan terhadap peran *Customer Service* dan *Sales Support* yang dilakukan di Perusahaan forwarding ekspor impor.

Dengan terselesaikannya penulisan proposal ini, pasti ada campur tangan dari beberapa pihak. Karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah menyertai, yang sudah menuntun penulis sampai pada tahap ini. Banyak yang penulis rasakan selama proses pembuatan penulisan proposal ini, dari semester mengikuti mata kuliah penulisan proposal, kemudian berkali-kali mengulang mata kuliah ini sampai pada akhirnya harus mengikuti kelas sisipan. Tuhan Yesus yang paham betul apa yang penulis rasakan pada saat pengerjaan proposal ini, jatuh bangun penulis dalam proses pengerjaan proposal ini.
2. Bapak Drs. Kuncoro Foe, G. Dip. Sc., Ph.D., Apt., selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.



3. Ibu Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan juga sebagai dosen penguji laporan Kerja Praktik yang telah memberikan saran bagi penulis.
4. Ibu Maria Yuliasuti, S. Sos.,M.Med.Kom., selaku kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan juga selaku dosen pembimbing laporan Kerja Praktik saya yang telah memberikan arahan agar penulisan laporan ini baik, memberikan ilmu yang berharga bagi penulis.
5. Ibu Akhsaniyah S. Sos., M.Med.Kom., selaku dosen wali yang telah memberikan arahan, memberikan ilmu yang sangat berharga, yang membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan baik.
6. Bapak dan ibu dosen fakultas Ilmu Komunikasi yang telah mengajarkan, memberikan ilmu yang begitu luar biasa untuk penulis, memberikan dukungan dan juga masukan sehingga penulis bisa sampai pada tahap ini. Meskipun terkadang penulis tidak memahami dengan cukup baik dalam apa yang sudah dijelaskan, tetapi penulis mengucapkan terimakasih banyak.
7. Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah memberikan informasi dan fasilitas terkait program penulisan proposal.

8. Keluarga tercinta, oma, opa, mama, om David, Tante Amin, kakak Melli, adik Laura yang selalu mendukung penulis untuk dapat menyelesaikan dengan baik. Keluarga yang menjadikan penulis hingga sampai pada titik ini.
9. Kakak-kakak rohani: Kakak Sandy Putra Noverdy, S. Th., kakak Claudia Pricillia, kakak Cornelia Ica, kakak Dea Debora yang selalu menjadi tempat berkeluh kesah, sosok kakak-kakak yang sangat luar biasa untuk penulis, sosok kakak-kakak yang membuat penulis menjadi semakin dewasa dalam menjalani kehidupan.
10. The Genk: Kakak Lisa Nibi, kakak Nike, Esther Fania yang telah menjadi *support system* bagi penulis, yang terkadang satu waktu menjadi tempat penulis untuk bercerita.
11. Vivi Oktaviani Subagio dan Kornelia Lito Weruin yang selama ini menjadi teman seperjuangan di fakultas, yang selalu membantu penulis pada saat penulis kesulitan di perkuliahan. Banyak cinta untuk kalian.
12. Calon suami sebagai *support system* penulis yang telah menjadi tempat bercerita, tempat berkeluh kesah, penulis banyak belajar dari beliau, sosok yang membuat penulis bersemangat untuk membuat seminar proposal skripsi, sosok yang membuat penulis ingin segera lulus.
13. Teman-teman Choir Spazio yang menjadi tempat penulis untuk bergurau, teman-teman yang selalu mendukung penulis untuk semangat menyelesaikan proposal skripsi dengan baik.

## DAFTAR ISI

Daftar isi .....	x
Cover .....	i
Surat Pernyataan Originalitas .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	v
Halaman Persembahan .....	vi
Kata Pengantar .....	vii
ABSTRAK .....	xii
ABSTRACT .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Bidang Kerja Praktik .....	2
1.3. Tujuan Kerja Praktik .....	2
1.3.1. Tujuan Umum .....	3
1.3.2. Tujuan Khusus .....	3
1.4. Manfaat Kerja Praktik .....	3
1.4.1. Manfaat Umum .....	3
1.4.2. Manfaat Khusus .....	3
1.5. Tinjauan Pustaka .....	4
1.5.1. Customer Service .....	4
1.5.2. Sales .....	4
1.5.2.1. Sales Promotion .....	4
1.5.2.2. Sales Support .....	5
1.5.3. Forwading .....	6
<b>BAB II HASIL DAN PEMBAHASAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>8</b>
2.1. Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik .....	8
2.2. Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik .....	9
2.3. Hasil dan Temuan .....	10
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>15</b>
3.1. Customer Service di PT. Yatari Express Indonesia .....	15
3.2. Sales di PT. Yatari Express Indonesia .....	15
3.2.1. Sales Promotion .....	16
3.2.2. Sales Support .....	17
3.3. Forwading PT. Yatari Express Indonesia .....	18
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>20</b>
4.1. Kesimpulan .....	20
4.2. Saran .....	20
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>23</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>5</b>
Gambar 1.1. Target <i>Sales Promotion</i> .....	5

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 2.1.1. Struktur Organisasi PT. Yatari Express Indonesia .....</b>	<b>9</b>
<b>Tabel 2.3.1. Tabel Kegiatan Kerja Praktik .....</b>	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>21</b>
<b>Lampiran 1 Surat Pernyataan .....</b>	<b>21</b>
<b>Lampiran 2 Hasil Penilaian Kerja Praktik .....</b>	<b>22</b>

## ABSTRAK

Nathania Christina. S. 1423018005. Peran Customer Service dan Sales Support Dalam Perusahaan Forwading *Export Import*.

PT. Yatari Express merupakan perusahaan ekspedisi internasional di Taiwan, dengan atribut lokalisasi dan globalisasi yang menyediakan layanan lengkap untuk memuaskan pelanggan, termasuk Penanganan Proyek Pengangkutan Barang Custom Clearance, Transportasi Au dan Pengangkutan Laut. PT. Yatari Express semakin berkembang ke seluruh dunia, salah satunya di Indonesia. PT. Yatari Indonesia beroperasi sebagai Non Vessel Operating Common Carner (NVOCC) yang mengkhususkan diri dalam manajemen kargo total seperti international Freight Forwading untuk angkutan laut/pengangkutan udara (Internasional dan Domestik), Izin Bea Cukai, Konsolidasi Kargo, Breakbulk, Pergudangan & Penanganan Kargo Proyek. Peran *customer service* dan *sales support* menjadi divisi yang sangat penting untuk keberlangsungan pengiriman barang baik ekspor maupun impor. Dalam Kerja Praktik ini, akan dibahas mengenai peran *customer service & sales support* dalam perusahaan forwading *export import*.

Kata Kunci: PT. Yatari Express; *Customer Service*; *Sales Support*; Forwading; *Export*; *Import*.

## **ABSTRACT**

Nathania Christina. S. 1423018005. The Role of Costumer Service and Sales Support in Export Import Forwading Companies.

PT. Yatari Express is an international expedition company in Taiwan, with localization and globalization attributes that provides complete services to satisfy customers, including Custom Clearance Goods Freight Project Handling, Au Transportation and Sea Freight. PT. Yatari Express is increasingly developing throughout the world, one of which is in Indonesia. PT. Yatari Indonesia operates as a Non Vessel Operating Common Carner (NVOCC) which specializes in total cargo management such as internasional Freight Forwading for sea freight/air freight (Internasional and Domestic), Custom Clearance, Cargo Consolidation, Breakbulk, Warehousing & Project Cargo Handling. The role of customer service and sales support is a very important division for the continuity of goods delivery, both exports and imports. In this practical work, we will discuss the role of costumer service & sales support in export import forwading companies.

Keywords: PT. Yatari Express; Costumer Service; Sales Support; Forwading; Export; Import.