

LAPORAN MAGANG
KEGIATAN CUSTOMER SERVICE
CV CONCEPT TEKNOLOGI SURABAYA



Disusun oleh :
Hesti Kurniawati 1151700031

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2020

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN MAGANG

KEGIATAN CUSTOMER SERVICE

CV CONCEPT TEKNOLOGI SURABAYA

Surabaya - Jawa Timur

Periode 3 November s/d 3 Desember 2020

Oleh :



Hesti Kurniawati

1151700031

Mengetahui dan Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Fitri Norhabiba

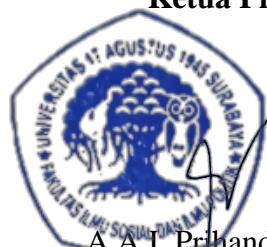
NIDN. 20150170745

Direktur



Heru Budianto

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom.

NIDN. 0703037404

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjangkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat, karunia, serta taufik dan hidayah – Nya lah kami dapat beraktifitas dengan lancar sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini. Dan juga terima kasih kepada Kaprodi dan pembimbing lapangan yang telah membantu kelancaran dalam menjalankan magang ini.

Laporan ini merupakan salah satu tugas sebagai syarat penilaian dari Magang di CV. Concept Teknologi yang telah saya lakukan selama satu bulan pada form penilaian yang saya ajukan atas nama Hesti Kurniawati yang merupakan mahasiswa dari Ilmu Komunikasi Untag Surabaya. Selanjutnya kami mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya pada CV. Concept Teknologi yang telah memberikan kesempatan melakukan magang diposisi Customer Service yang merupakan bagian dari marketing komunikasi.

Kami juga menyadari sepenuhnya bahwa didalam tugas ini terdapat kekurangan – kekurangan dan jauh dari apa yang kami harapkan. Untuk itu, kami berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun.

Surabaya, 03 Desember 2020



Hesti Kurniawati

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Sejarah perusahaan.....	1
1.2 .Lokasi Perusahaan	2
1.3. Unit Tempat Magang	2
BAB II KEGIATAN MAGANG	4
2.1. Jadwal dan Uraian Kegiatan	4
2.2 Analisis Pelaksanaan Pekerjaan.....	10
BAB III SIMPULAN DAN SARAN.....	13
3.1. Simpulan Aktivitas Magang	13
3.2 Saran	13
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN.....	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Logo Perusahaan	1
Gambar 1.2. Gambar IP Camera Hikvision	2
Gambar 1.3. Gambar IP Camera Dahua	2
Gambar 2.1. Whatsapp customer yang memerlukan maintenance	6
Gambar 2.2. Whatsapp dengan teknisi untuk kunjungan	6
Gambar 2.3. Penawaran harga ke customer.....	7
Gambar 2.4. Feedbcak dari customer yang selesai di tangani	8
Gambar 2.5. Melayani customer yang datang & negoisasi	9
Gambar 2.6 Adobe Photoshop untuk membuat luaran desain calendar 2021	10

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Jadwal Magang	4
Tabel 2.2. Peralatan yang digunakan peserta magang	6

DAFTAR LAMPIRAN

1. Dokumentasi Kegiatan Magang	15
2. Hasil Luaran.....	17
3. Struktur Organisasi CV. Concept Teknologi	19
4. Kegiatan Harian Magang	20
5. Lembar Penilaian Magang	36
6. Presensi Kehadiran Magang	3