



**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS KOMUNIKASI & DESAIN KREATIF**

NOMOR : K/UBL/FKDK/000/015/03/26

**TENTANG
PENGANGKATAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2025/2026**

**DEKAN FAKULTAS KOMUNIKASI & DESAIN KREATIF
UNIVERSITAS BUDI LUHUR**

- Menimbang : a) Bahwa untuk meningkatkan kualitas bagi mahasiswa Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur dalam menyusun tugas akhir, perlu adanya bimbingan yang cermat, terstruktur dan intensif;
- b) Bahwa dalam hubungan itu dipandang perlu mengangkat dosen-dosen yang tepat untuk membimbing mahasiswa Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur dalam menyusun Tugas Akhir secara terstruktur;
- Mengingat : 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
- 2) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi Dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
- 3) Peraturan Menteri Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2015 Tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi
- 4) Akta Yayasan Pendidikan Budi Luhur
- 5) Permendikbudristek Nomor 53 tahun 2023 tentang Penjaminan Mutu Pendidikan Tinggi;
- 6) Statuta Universitas Budi Luhur No. K/YBLC/KET/000/216/06/23;
- 7) Keputusan Pengurus Yayasan Pendidikan Budi Luhur Cakti No. K/YBLC/KET/000/072/03/23 tentang Pengangkatan Dekan.

MEMUTUSKAN

MENETAPKAN

- Pertama : Menunjuk Dosen Pembimbing Tugas Akhir bagi mahasiswa Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur Semester Genap 2025/2026, yang nama-namanya tercantum pada lampiran surat keputusan ini.
- Kedua : Penentuan Dosen Pembimbing Tugas Akhir pada Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026 mempunyai jenjang kepangkatan minimal Asisten Ahli (AA). Hal ini berdasarkan Keputusan Senat Fakultas pada tanggal 22 Agustus 2022
- Ketiga : Tugas pokok Dosen Pembimbing Tugas Akhir adalah membimbing dan memberikan saran kepada mahasiswa Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur dalam menyusun Tugas Akhir dan persiapan ujian sidang.
- Keempat : Dalam melaksanakan tugasnya Dosen pembimbing Tugas Akhir bertanggung jawab kepada Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur.
- Kelima : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan.

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 03 Maret 2025

Dekan
Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif
Universitas Budi Luhur



Rocky Prasetyo Jati



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

KAMPUS PUSAT : Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Jakarta Selatan 12260

Telp : (021) 5853753 (Hunting) Fax : (021) 7371164, 5853752

Website : <http://www.budiluhur.ac.id>

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur
Tentang : Pengangkatan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026
Nomor : K/UBL/FKDK/000/015/03/25
Program Studi : Ilmu Komunikasi

No	NAMA
1.	Drs. Ahmad Pramegia, M.I.Kom
2.	Dr. Afrina Sari, S.Sos., M.Si
3.	Dr. Ahmad Toni, M.I.Kom
4.	Amin Aminudin, S.Kom.I., M.I.Kom
5.	Anastasia Putri Kristiani, M.I.Kom
6.	Anggun Putri Dewanggi I.B, S.Sos., MM
7.	Arbi Cristional Lokananta, M.I.Kom
8.	Arif Nur Hidayat, M.I.Kom
9.	Artyasto Jatisidi, M.I.Kom
10.	Dini Maryani Sunarya, M.Si
11.	Doddy Wihardi, S.I.P., M.I.Kom
12.	Prof. Dr. Dudi Iskandar, M.I.Kom
13.	Drs. Dwi Prijono Soesanto, M.I.Kom
14.	Eko Sumardi, S.Sos., M.I.Kom
15.	Geri Suratno, M.I.Kom
16.	Harningsih, M.I.Kom
17.	Haronas Kutanto, M.I.Kom
18.	Dr. Indah Suryawati, M.Si
19.	Jeanie Annissa, S.I.P., M.Si
20.	Laksmi Rachmaria, M.I.Kom
21.	Liza Dwi Ratna Dewi, S.Sos., M.Si
22.	Medya Apriliansyah, S.E, M.Si
23.	Mira Herlina, M.I.Kom
24.	Muhammad Ikhwan, S.Sos., M.I.K
25.	Muhammad Iqbal Naufal, M.I.Kom
26.	Mulyati, M.I.Kom
27.	Dr. Nawiroh Vera, M.Si
28.	Dr. Ni Gusti Ayu Ketut Kurniasari, M.Si
29.	Prof. Dr. Ir. Prudensius Maring, M.A
30.	Dra. Rachmi Kurnia Siregar, M.I.Kom
31.	Rahajeng Puspitosari, M.I.Kom.
32.	Rini Lestari, M.I.Kom
33.	Dr. Riyodina Ganefsri Pratikto, M.Si
34.	Dr. Rocky Prasetyo Jati, M.Si
35.	Sangga Arta Witama, M.I.Kom
36.	Sekarseta Prihatmadi, S.P.T., M.I.Kom
37.	Shinta Kristanty, M.Si
38.	Sinta Dwi Utami, S.I.P., M.I.Kom
39.	Sukma Alam, M.I.Kom
40.	Suwarno, M.I.Kom
41.	Prof. Dr. Umaimah, S.Fil., M.Si
42.	Wenny Maya Arlena, M.Si
43.	Zakaria Satrio Darmawan, S.P.T., M.I.Kom

Ditetapkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 03 Maret 2025

Dekan
Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif
Universitas Budi Luhur



Rocky Prasetyo Jati



UNIVERSITAS BUDI LUHUR

Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

KAMPUS PUSAT : Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Jakarta Selatan 12260

Telp : (021) 5853753 (Hunting) Fax : (021) 7371164, 5853752

Website : <http://www.budiluhur.ac.id>

Lampiran : Keputusan Dekan Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif Universitas Budi Luhur
Tentang : Pengangkatan Dosen Pembimbing Tugas Akhir Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026
Nomor : K/UBL/FKDK/000/015/03/26
Program Studi : Desain Komunikasi Visual

No	NAMA
1.	Archita Desia Logiana, S.Ds., MM
2.	Dr. Arief Ruslan, M.Sn
3.	Benny Muhdaliha, M.Sn
4.	Dhika Purnama Putra, M.Sn
5.	Fatma Misky, S.I.Kom., M.Sn
6.	Dr. I.G.P. Wiranegara, M.Sn
7.	Nexen Alexandre Pinontoan, M.I.Kom
8.	Ricky Widyanda Putra, M.Sn
9.	Yori Pusparani, M.Ds

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 03 Maret 2026

Dekan

Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif

Universitas Budi Luhur



Rocky Prasetyo Jati



**UNIVERSITAS
BUDI LUHUR**

Kampus Pusat : Jl. Raya Ciledug - Petukangan Utara - Jakarta Selatan 12260
Telp : 021-5853753 (hunting), Fax : 021-5853489, <http://www.budiluhur.ac.id>

FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN STUDI GLOBAL
FAKULTAS TEKNIK
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN DESAIN KREATIF

BERITA ACARA SIDANG PENDADARAN TUGAS AKHIR

S/UBL/FIKOM/0344/VII/26

Pada hari ini, Selasa 21 Juli 2026 telah dilaksanakan Ujian Sidang Pendadaran Tugas Akhir sebagai berikut:

Judul : PROSES KERJA CUSTOMER CARE DALAM MELAYANI PELANGGAN DI PT. INDO TRANS
TEKNOLOGI JAKARTA

Nama : Alda Octrie Saktiyani

NIM : 2271510535

Dosen Pembimbing : Shinta Kristanty, S.Sos, M.Si.

Berdasarkan penilaian pada Kemampuan Presentasi dan Menjawab, Penulisan, Isi Materi maka Mahasiswa tersebut di atas dinyatakan:

LULUS

dengan nilai angka: 88 huruf: A

Mahasiswa tersebut di atas wajib menyerahkan hasil perbaikan tulisan Tugas Akhir dalam bentuk terjilid sesuai dengan Panduan Perbaikan Tugas Akhir, selambat-lambatnya Selasa 04 Agustus 2026.

Panitia Penguji:

1. Ketua Mira Herlina, S.Sos., M.I.Kom.
2. Anggota Geri Suratno, S.I.Kom., M.I.Kom.
3. Moderator Shinta Kristanty, S.Sos, M.Si.

Keterangan:

Nilai Huruf: A:85-100 A-:80-84,99 B+:75-79,99 B:70-74,99 B-:65-69,99 C:60-64,99 D:40-59,99 E-:0-39,99

**PROSES KERJA *CUSTOMER CARE* DALAM MELAYANI PELANGGAN
DI PT. INDO TRANS TEKNOLOGI JAKARTA**

**TUGAS AKHIR
LAPORAN MAGANG**



Disusun Oleh :

Nama : Alda Octrie Saktiyani
NIM : 2271510535
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : *Public Relations*

**FAKULTAS KOMUNIKASI & DESAIN KREATIF
UNIVERSITAS BUDI LUHUR
JAKARTA
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Setelah dilakukan bimbingan, maka Tugas Akhir dengan judul "*Proses Kerja Customer Care Dalam Melayani Pelanggan Di PT. Indo Trans Teknologi Jakarta*" yang diajukan oleh Alda Oetrie Saktiyani – 2271510535 disetujui dan siap untuk dipertanggungjawabkan di hadapan Penguji pada saat Sidang Tugas Akhir Strata Satu (S-1), Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi & Desain Kreatif, Universitas Budi Luhur.

Dosen Pembimbing,



Shinta Kristanty, S.Sos., M.Si.,

ABSTRAK

PROSES KERJA *CUSTOMER CARE* DALAM MELAYANI PELANGGAN DI PT. INDO TRANS TEKNOLOGI JAKARTA

Pelayanan pelanggan merupakan salah satu aspek strategis dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan. Dalam era persaingan bisnis berbasis teknologi, kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Customer Care* menjadi cerminan langsung dari citra perusahaan di mata publik. Laporan magang ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses kerja *Customer Care* dalam melayani pelanggan di PT. Indo Trans Teknologi Jakarta (TransTRACK), yang merupakan perusahaan yang bergerak di bidang teknologi layanan *GPS (Global Positioning System)* untuk berbagai sektor industri seperti logistik, transportasi, dan ekspedisi. Analisis dilakukan dengan mengacu pada pendekatan *Customer Relationship Management (CRM)* melalui model IDIC yang terdiri dari empat tahapan, yaitu *Identify*, *Differentiate*, *Interact*, dan *Customize*. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui empat metode, yaitu observasi langsung terhadap aktivitas *Customer Care*, wawancara semi-terstruktur dengan *Key Informan* Yofit Rizki selaku SPV *Customer Care* dan informan Fadillah Fauzan selaku staf *Customer Care*, dokumentasi kegiatan pelayanan, serta studi pustaka terhadap referensi yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses kerja *Customer Care* di PT. Indo Trans Teknologi Jakarta telah berjalan secara sistematis melalui keempat tahapan model IDIC, yaitu tahap *Identify* yang dilakukan melalui pengumpulan data identitas pelanggan serta penelusuran riwayat keluhan, tahap *Differentiate* melalui pengelompokan dan penetapan prioritas penanganan berdasarkan tingkat urgensi keluhan, tahap *Interact* melalui komunikasi yang responsif dan profesional dengan memanfaatkan media *WhatsApp*, telepon, dan *email*, serta tahap *Customize* melalui penyesuaian pendekatan dan gaya komunikasi sesuai dengan karakter dan kebutuhan masing-masing pelanggan. Penerapan model IDIC terbukti membantu *Customer Care* dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, serta mendukung citra positif perusahaan. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui penyusunan SOP yang lebih terstruktur, pengembangan kompetensi komunikasi dan teknis staf *Customer Care*, serta implementasi sistem CRM berbasis *ticketing* yang terintegrasi guna mendukung efektivitas penanganan pelanggan secara menyeluruh.

Kata Kunci: *Customer Care*, *Customer Relationship Management (CRM)*, Model IDIC, *Customer Relations*, Pelayanan Pelanggan.

Lampiran 5. Kartu Bimbingan Mahasiswa

27/06/26, 11:22

Universitas Budi Luhur & Akademi Sekretari Budi Luhur

Kartu Bimbingan Mahasiswa

N I M : 2271510535
NAMA : Alda Octrie Saktiyani
Dosen Pembimbing : Shinta Kristanty, S.Sos, M.Si.
Judul Skripsi : PENERAPAN KOMUNIKASI DIGITAL DALAM KEGLATAN CUSTOMER RELATIONS PADA UNIT KERJA CUSTOMER CARE PT. INDO TRANS TEKNOLOGI JAKARTA

No	Tanggal	Materi
1	17-03-2026	Bimbingan Judul dan Bab 1
2	24-03-2026	Revisi Bab 1 dan Bimbingan Bab 2
3	07-04-2026	Revisi Bab 2
4	14-04-2026	Bimbingan Bab 3
5	21-04-2026	Revisi Bab 3
6	12-05-2026	Bimbingan Bab 4
7	27-05-2026	Bimbingan Bab 5 dan halaman pelengkap
8	27-06-2026	ACC keseluruhan

Mahasiswa diatas melakukan bimbingan dengan jumlah materi yang telah mencukupi untuk disidangkan.

Mahasiswa

(Alda Octrie Saktiyani)