

INTISARI

Dalam kegiatan sehari-hari, manusia selalu membutuhkan informasi. Informasi dapat diterima melalui komunikasi. Komunikasi dilakukan dengan menggunakan kata-kata yang dimengerti oleh kedua belah pihak. Komunikasi yang baik sangat penting untuk berinteraksi antar personal maupun masyarakat agar tercapai keserasian dan mencegah konflik dalam masyarakat. Sebuah perusahaan akan mencapai kesuksesan bila konsumen semakin banyak dan semakin loyal terhadap perusahaan tersebut. Keberadaan pelayanan konsumen di sebuah perusahaan sangat dibutuhkan sebagai jembatan komunikasi antara konsumen dan perusahaan sehingga terjalin hubungan yang baik. Laporan ini membahas mengenai kegiatan magang saya di Divisi Customer Service GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta. Laporan ini memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang dan aktivitas saya selama magang. Berdasarkan hasil magang selama 2 bulan, saya dapat memahami mekanisme kerja pelayanan konsumen Gembira Loka PT. Buana Alam Tirta mulai dari penampilan, cara berbicara, sikap dan perilaku saat melayani konsumen dan cara menggali kebutuhan konsumen.

Kata kunci : **Informasi, Komunikasi, Konsumen, Perusahaan, GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta**

ABSTRACT

In daily activities, people are always in need of information. Information can be received through communication. Communication is done by using words that are understood by both parties. Good communication is crucial for interaction between the personal or the public in order to achieve harmony and avoid conflicts in society. A company will achieve success if consumers are more loyal to the company. The existence of customer Service in a company is urgently needed as a bridge of communication between the consumers and the company which can create a good relationship. This report discusses about the result of my internship in Customer Service Division at GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta. This report contains background, problem formulation, internship goal, and my activities during the internship. Based on the result of my internship in the Customer Service Officer Division for 2 months, I can understand the mechanism of Customer Service Officer at GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta. From appearance, speech, attitude and behavior while serving the consumer and how to explore the needs of consumers.

Keywords : Information, Communication, Consumers, Company, GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta

ABSTRAIT

Dans les activités quotidiennes, les gens ont toujours besoin d'information. L'information peut être reçu par la communication. La communication se fait en utilisant des mots qui sont compris par les deux parties. Une bonne communication est essentielle pour l'interaction entre le personnel ou le public afin de parvenir à l'harmonie et éviter les conflits dans l'entreprise. Une entreprise va réussir si les consommateurs sont de plus en plus fidèles à l'entreprise. L'existence d'un service client dans une entreprise est nécessaire comme lien de communication entre les consommateurs et les entreprises afin d'établir de bonnes relations. Ce rapport traite le résultat de mon stage à la Division de l'Agent de Service Clientèle chez GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta. Ce rapport contient l'arrière-plan, la formulation du problème, le but de stage et mes activités pendant le stage. Selon le résultat de mon stage pendant 2 mois, je peux comprendre le mécanisme de l'Agent de Service Clientèle chez GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta comme l'apparence, la parole, l'attitude et le comportement tout en servant les consommateurs et comment explorer les besoins de consommateurs.

Mots-clés : L'information, La communication, Les Consommateurs, L'Entreprise, GEMBIRA LOKA PT. Buana Alam Tirta