

**KECEPATAN PELAYANAN BIDANG MARKETING KOMUNIKASI
EKSPOR DI PT JJ GLOVES INDO SANGAT PENTING UNTUK
KEPUASAN PELANGGAN**



TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya Bidang Komunikasi Terapan

Disusun oleh :

KEZIA CORIN NATALIA

D1613040

MU

PERSETUJUAN

**KECEPATAN PELAYANAN BIDANG MARKETING KOMUNIKASI
EKSPOR DI PT JJ GLOVES INDO SANGAT PENTING
UNTUK KEPUASAN PELANGGAN**

**KECEPATAN PELAYANAN BIDANG MARKETING KOMUNIKASI EKSPOR DI PT
JJ GLOVES INDO SANGAT PENTING
UNTUK KEPUASAN PELANGGAN**

Disusun oleh :
Kezia Corin Natalia
D1613040

Disetujui Untuk Dipertahankan Di hadapan Tim Penguji
Pada Program Studi Diploma DIII Komunikasi Terapan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pembimbing

Drs. Joko Sadodo Priyo, MM
NIK. 1964061420130201

PENGESAHAN

PT

**KECEPATAN PELAYANAN BIDANG MARKETING KOMUNIKASI
EKSPOR DI PT JJ GLOVES INDO SANGAT PENTING
UNTUK KEPUASAN PELANGGAN**

Disusun Oleh :

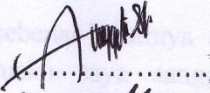
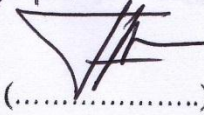
Kezia Corin Natalia

D1613040

Telah diuji dan disahkan oleh Tim Penguji
Pada Progam Diploma III Komunikasi Terapan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Hari : Rabu

Tanggal : 22 Juni 2016

Tim Penguji	Nama	Tanda Tangan
1. Penguji 1	Anggita Sari Pramiardhani, SS	
2. Penguji 2	Drs. Djoko Sadoso Priyo, MM NIK. 1964061420130201	

Mengetahui

Dekan,



Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti Nurhaeni., M.Si
NIP. 19610825 198601 2 001

SURAT PERNYATAAN

ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya mahasiswa Program Studi Diploma III Komunikasi Terapan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Kezia Corin Natalia
NIM : D1613040

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir

Judul : KECEPATAN PELAYANAN BIDANG MARKETING
KOMUNIKASI EKSPOR SANGAT PENTING UNTUK
KEPUASAN PELANGGAN

Pembimbing : Drs. Djoko Sadoso Priyo, MM
Tanggal diuji : 15 Juni 2016

Menyatakan bahwa Tugas Akhir (TA) yang saya susun adalah benar-benar karya sendiri. Apabila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas termasuk pencabutan gelar vokasi yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian terbukti melakukan kebohongan maka saya sanggup menanggung segala konsekuensinya.

Surakarta 22 Juni 2016



Kezia Corin Natalia
D1613040

- Percaya sebelum terjadi dan pasti akan terjadi.
- Lebih baik bersusah susah memperbaiki diri secepat mungkin daripada memperbaiki masa lalu karena tidak mungkin.
- Tetaplah menjadi baik, jika beruntung kamu akan menemukan orang baik. Jika tidak, kamu akan ditemukan orang baik.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, ada pun perasaan kelegaan hati bahwa satu tanggung jawab telah diselesaikan dan harus bersiap diri untuk menghadapi tantangan hidup selanjutnya. Penulis menyusun tugas akhir ini dengan judul **“KECEPATAN PELAYANAN BIDANG KOMUNIKASI EKSPOR PUBLIC RELATION SANGAT PENTING UNTUK KEPUASAN PELANGGAN”** ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada jurusan Diploma III Komunikasi Terapan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta. Penulis juga merasakan berbagai pihak yang ikut andil di dalam penyelesaian tugas akhir (TA) ini baik spirit, materi, doa untuk itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Mahfud Anshori, S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Diploma III Komunikasi Terapan.
3. Bapak Drs. Djoko Sadodo Priyo, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan dukungan, bimbingan kepada penulis sehingga dapat mengerjakan dengan lancar dan tepat waktu.
4. Ibu Anggita Sari Pramiardhani, SS selaku dosen penguji Tugas Akhir yang telah berkenan memberikan waktu kepada Penulis.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membekali ilmu pengetahuan untuk penulis.

6. Ibu Nur Asti Wulandari selaku *General Manager* yang telah membimbing dan memberikan banyak masukan untuk penulis
7. Seluruh karyawan PT JJ GLOVES INDO yang dengan sabar dan senang hati membimbing, mendukung, membantu, dan memberikan banyak ilmu kepada penulis selama magang.
8. Orang tua atas segala dukungan semangat dan materil yang diberikan kepada penulis.
9. Dan terakhir kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu – persatu.

Besar harapan penulis atas masukan berupa saran dan kritik dari pembaca tentang penulisan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi perkembangan selanjutnya.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

Kezia Corin Natalia

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini penulis persembahkan dengan penuh ketulusan hati, kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
2. Ibu, Mbak Astri, Mas Bayu dan Nenek yang selalu mendoakan tanpa henti dan memberikan dukungan kepada setiap langkah penulis.
3. Dimas Septian yang selalu membantu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis
4. Sahabatku Joan Apri , Desy , Olin , Hani , Gery , Novita yang selalu membantu, memberikan semangat dan menemani saya hingga tugas akhir ini terselesaikan.
5. PT. JJ GLOVES INDO yang telah banyak memberikan pengalaman baru kepada ku.
6. Almamaterku tercinta.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
RINGKASAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A.	Latar Belakang
Masalah	1
B.	Tujuan Penelitian
.....	6
C.	Waktu dan Tempat
Kuliah Kerja Media	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A.	Definisi Marketing
.....	8
B.	Definisi <i>Publik Relations</i>
.....	12
C.	Definisi Marketing
<i>Publik Relations</i>	13
D.	Fungsi dan Peran
<i>Publik Relations</i> dan Marketing	
<i>Publik Relations</i>	14

1.	Fungsi dan Peran <i>Publik Relations</i>	14
2.	Fungsi dan Peran <i>Marketing Publik Relations</i>	15
E.	Manajemen Humas atau <i>Publik Relations Management</i>	18
F.	Definisi Pengertian Pelayanan Prima	20
G.	Hubungan Dengan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	21
H.	Tingkat dan Kualitas Pelayanan	24
I.	Keluhan Pelanggan dan Solusinya.....	26
J.	Kepuasan Konsumen (<i>Customer Statifications</i>)	27

BAB III DESKRIPSI PERUSAHAAN

A.	PROFIL PERUSAHAAN	30
B.	VISI PERUSAHAAN	30
C.	MISI PERUSAHAAN	31
D.	FALSAFAH PERUSAHAAN	31
E.	TUJUAN PENDIRIAN PERUSAHAAN.....	31
F.	IDENTITAS PERUSAHAAN	32
G.	TENAGA KERJA	33

H.....	SUSUNAN	
ORGANISASI PERUSAHAAN		33
1.	Struktur Organisasi	
Penanggung Jawab Perusahaan.....		34
2.	<i>Job Description</i>	
Masing Masing Jabatan.....		34
a.	Presiden direktur	
.....		34
b.	Direktur	
.....		34
c.	Hr (<i>Human Resources</i>) & Ga (<i>General Affair</i>)	35
d.	Accounting	
.....		36
e.	Purchasing	
.....		38
f.	<i>Manager</i> Produksi	
.....		39
I.....	PRODUK YANG	
DIBUAT		40
1.	<i>Leather Gloves</i>	
.....		40
2.	<i>Alumunized Gloves</i>	
.....		41
3.	<i>Rubber Gloves</i>	
.....		41
4.	<i>Rubberex RNF 15</i>	
.....		42
5.	<i>Stainless Stell Gloves</i>	
.....		42

6.	<i>Insulating Electrician</i>	
	<i>Glove</i>		43
7.	<i>Disposable Vinyl</i>	
	<i>Glove</i>		43
J.	PROSES	
	PEMBUATAN PRODUK TERSEBUT.....		45
1.	Proses TPR (<i>thermo plastic rubber</i>).....	45
	a.	Pembuatan	
	<i>Cetakan/Molding</i>		45
	b.	Pencampuran Warna	
	<i>Tinta/Mixing Ink</i>		45
	c.	Injeksi Campuran	
	<i>Warna / Injection Ink</i>		46
	d.	Proses Pencetakan/ <i>Woven</i>	46
	e.	Proses	
	<i>Pengeringan/Drying</i>		46
2.	Proses <i>Printing</i>	
		46
3.	Proses <i>Welding</i>	
		47
4.	Proses <i>Cutting</i>	
		47
5.	Proses <i>Sewing</i>	
		47
6.	Proses <i>Inspection</i>	
		48
7.	Proses <i>Packing</i>	
		48

K.....	SARANA	
PRASARANA.....		49
1.	Aspek Bangunan	
.....		49
2.	Aspek Kebersihan	
Lingkungan		50
3.	Aspek Peralatan	
Kantor		51
4.	Aspek Peralatan	
Produksi		51
5.	Pemasangan dan	
Penempatan Peralatan Produksi.....		52
L.....	PETA	
PEMASARAN.....		53
1.	Strategi Pemasaran	
.....		53
2.	Alur Pendistribusian	
Barang.....		54
3.	Alur Pemasaran Yang	
Akan Dilakukan		56

BAB IV PELAKSANAAN MAGANG

A.....	Pelaksanaan	
Kuliah Kerja Media		58
B.....	Bidang	
Bidang Yang Dipelajari Dan Dikerjakan Selama Kuliah Kerja Media		
.....		58
C.....	Kecepatan	
Pelayanan Bidang Marketing Komunikasi Ekspor Di PT. JJ GLOVES		
INDO Sangat Penting Untuk Kepuasan Pelanggan.....		72
D.....	Kesulitan	
Atau Kendala Yang Dihadapi Selama Kuliah Kerja Media		73

E.	Cara Yang	
Telah Dilakukan Untuk Mengatasi Kesulitan		
Selama Kuliah Kerja Media		74
F.	Kemajuan	
Yang Telah Ditempuh Selama Kuliah Kerja Media.....		74

BAB V PENUTUP

A.	KESIMPULAN	
.....		77
B.	SARAN	
.....		78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Lambang Perusahaan.....	32
Gambar 3.2	Struktur Organisasi	33
Gambar 3.3	Contoh sarung tangan <i>Leather Gloves</i>	40
Gambar 3.4	Contoh sarung tangan <i>Alumunized Gloves</i>	41
Gambar 3.5	Contoh sarung tangan <i>Rubber Gloves</i>	41
Gambar 3.6	Contoh sarung Tangan <i>Rubberex RNF 15</i>	42
Gambar 3.7	Contoh sarung Tangan <i>Stainless Stell Gloves</i>	42
Gambar 3.8	Contoh sarung Tangan <i>Insulating Electrian Glove</i>	43
Gambar 3.9	Contoh sarung Tangan <i>Disposable Vinyl Glove</i>	43
Gambar 3.10	Tata Layout Bangunan dan Tata Letak Ruang	53
Gambar 4.1	Jenis-Jenis Sarung Tangan	60
Gambar 4.2	Suasana Proses Produksi	60
Gambar 4.3	Praktek sebagai Marketing Komunikasi Ekspor	62
Gambar 4.4	Mendampingi staff Marketing Komunikas Ekspor untuk Presentasi kepada calon <i>buyer</i>	63
Gambar 4.5	Menginformasi permintaan barang lewat email	64
Gambar 4.6	Contoh Surat Invoice di PT.JJ GLOVES INDO.....	66
Gambar 4.7	Contoh salah satu isi dokumen ekspor Marketing	

Komunikasi PT JJ GLOVEINDO	67
Gambar 4.8 Pengawasan Jalanya Proses Produksi	69
Gambar 4.9 <i>Quality Control</i>	70
Gambar 4.10 Tahap <i>Loading Container</i>	71
Gambar 4.11 Barang yang sudah dimuat di <i>container</i> dan siap untuk diberangkatkan	72

RINGKASAN

Globalisasi ekonomi dan perkembangan teknologi yang relatif cepat menyebabkan persaingan dalam dunia industri semakin tajam, khususnya antar perusahaan yang menghasilkan produk sejenis. Pemain baru atau perusahaan baru dalam industri sejenis lain yang lebih dulu beroperasi akan menjadi pesaing yang tidak boleh diabaikan. Berdasarkan fakta yang terjadi dengan hal tersebut di atas mengakibatkan perusahaan berlomba-lomba untuk menarik pelanggan dan menjadikannya pelanggan loyal. Salah satunya dengan memberikan pelayanan yang terbaik melalui *Marketing Communication Public Relation* yang diharapkan mampu membawa citra positif bagi perusahaan dan produk yang dihasilkannya. Untuk menjaga kualitas produk, seluruh elemen perusahaan dari mulai tingkat terbawah hingga top manajemen harus terlibat, karena ini adalah tanggung jawab bersama.

PT. JJ GLOVES INDO adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi sarung tangan yang berorientasi pada pasar luar negeri (Ekspor). Sarung tangan merupakan barang komoditi yang dengan mudahnya dapat ditiru terlebih lagi dengan didukung oleh pesatnya kemajuan teknologi yang mempermudah untuk membuat produk dengan kualitas yang setara ataupun yang lebih baik. Apalagi jika produk tersebut dipatok dengan harga yang cukup bersaing, tentu saja dapat menjadi ancaman yang mampu mengambil *market share*. Maka setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan adalah dengan menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan harus terus dilakukan menuju tingkat yang lebih tinggi lagi. Mengenai tingkat dan kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan salah satunya adalah nilai kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan.

Dengan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan maka perusahaan akan dinilai sebagai perusahaan profesional yang tanggap dan cekatan terhadap pelanggan. Hal tersebut akan menjadikan *image* atau citra yang positif di mata publik khususnya pada *customers*. Maka tidak menutup kemungkinan bahwa dengan kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan yang diupayakan oleh praktisi Marcom (*Marketing Communications*) pada PT. JJ GLOVES INDO, dapat melahirkan rasa *trust* atau kepercayaan yang mana dapat mengubah *client* menjadi *buyer*. Kecepatan pelayanan marketing ekspor pada PT. JJ GLOVES INDO, dengan cara memastikan permintaan barang oleh *buyer* dapat sesuai dengan waktu yang telah disepakati merupakan upaya dari praktisi marketing yang bertujuan pada kepuasan pelanggan.