

**LAPORAN AKHIR KULIAH KERJA LAPANGAN**  
**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI ALFAMART LAKSANA**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : ANGELICA TL SIHOTANG**

**NPM : 158530060**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2020**

**LAPORAN AKHIR KULIAH KERJA LAPANGAN**  
**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN DI ALFAMART LAKSANA**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : ANGELICA TL SIHOTANG**  
**NPM : 158530060**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

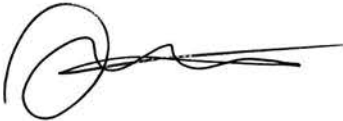
**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada tanggal 13 Juli 2020 sampai tanggal 12 Agustus 2020.

Medan, 12 Agustus 2020

Mahasiswa Pelaksana KKL



( Angelica TL Sihotang )

Dosen Pembimbing Lapangan



(Dr. Selamat Riadi. SE. M. I. Kom)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



( Ilma Saakinah Tamsil M.com )

# KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Praktek Kuliah Kerja Lapangan Dan Juga Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dengan baik.

Laporan ini disusun dengan berdasarkan hasil KKL di PT. SUMBER ALFARIA TBK yang beralamat di Jalan Laksana No 76, Medan, dimulai tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan 12 Agustus 2020. Laporan ini disusun guna melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan KKL (Kuliah Kerja Nyata).

Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan selama satu bulan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya atas bantuan berupa dorongan, bimbingan, petunjuk, nasihat dan kerjasama dari berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak yang dapat membuat laporan ini menjadi lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan KKL ini dapat memberikan banyak manfaat baik kepada para pembaca.

Medan,

Penulis



# DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN

KATA PENGANTAR

DARTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

1.2 BIDANG YANG DIMINATI

1.3 TARGET KKL

1.4 ALASALAN MEMILI BIDANG KKL DAN LOKASI KKL

BAB II LOKASI KEGIATAN

2.1 WAKTU PELAKSANAAN KKL

2.2 LOKASI PRAKTIK KKL

2.3 GAMBARAN UMUM PT.SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK

2.3.1 VISI, MISI,DAN BUDAYA ALFMART

2.3.2 LOGO DAN MASKOT ALFAMART

2.3.3 STRUKTUR ORGANISASI

BAB III PELAKSANAAN PROGRAM

3.1 PELAKSANAAN KKL

3.2 TUGAS- TUGAS SELAMA KKL

3.3 HASIL PELAKSANAAN KKL

3.3.1 IDENTIFIKASI TUGAS YANG RELAVAN

3.3.2. IDENTIVIKASI KETERAMPILAN BARU YANG DI PEROLEH

3.3.3 IDENTIFIKASI KENDALA PELAKSANAAN KKL

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 ANALISIS TERHADAP AKTIVITAS KKL

4.2 KOMUNIKASI EKSTERNAL

4.2.1 BENTUK- BENTUK KOMUNIKASI EKSTERNAL

4.3 PENGARUH KOMUNIKASI EKTERNAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART  
LAKSANA

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

5.2 SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Saat ini perkembangan zaman yang semakin meningkat, membuat masyarakat pintar untuk memilih apa yang di butuhkan untuk kenyamanan dalam kelangsungan hidup mereka.

Salah satunya dari segi pelayanan .Di zaman sekarang pelayanan yang baik sangat di perlukan dalam bidang hal apapun untuk menarik empati masyarakat terhadap instansi atau perusahaan . Berkembangnya perhatian masyarakat akan system pelayanan suatu instansi atau perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang benar-benar berkualitas, handal, dan kompeten di bidangnya agar mampu memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumennya. Berdasarkan hal tersebut, institusi perguruan tinggi dituntut untuk melakukan sesuatu guna mempersiapkan mahasiswanya menghadapi persaingan tersebut. Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area mempersiapkan mahasiswanya dengan menyelenggarakan mata kuliah magang atau Kuliah Kerja Lapangan (KKL).

Kuliah Kerja Lapangan ini sangat bermanfaat bagi mahasiswa untuk mempersiapkan diri untuk menghadapi persaingan dunia kerja nantinya. Selain itu Kuliah Kerja Lapangan ini dapat membantu mahasiswa untuk mengenal dunia pekerjaan di tempat dimana mahasiswa melakukan Kuliah Kerja Lapangan serta mengasah skill yang di miliki mahasiswa tersebut.

Dengan terjun langsung ke dunia kerja, diharapkan mahasiswa dapat belajar secara langsung dan memahami cara beradaptasi dalam menghadapi realitas dunia kerja, serta memanfaatkan teori-teori yang didapat untuk diterapkan. Saya selaku mahasiswa jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area ingin lebih mempersiapkan diri agar mampu menerapkan atau mempraktekkan pengetahuan dan teori bidang yang selama ini telah saya pelajari di bangku perkuliahan.

Sebagai usaha dalam memenuhi tuntutan perkembangan dalam pelayanan dan komunikasi , saya memilih PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK (ALFAMART

LAKSANA) sebagai tempat untuk mengembangkan kemampuan professional dalam kajian Ilmu Komunikasi.

PT Sumber Alfaria Trijaya (SAT) atau Alfamart merupakan perusahaan nasional yang bergerak dalam bidang perdagangan umum dan jasa eceran yang menyediakan kebutuhan pokok dan kebutuhan sehari-hari. SAT berdiri pada tahun 1989 oleh Djoko Susanto dan keluarga dengan nama Alfa Minimart. Pada tahun 1994 Alfa minimart perubahan kepemilikan yaitu PT. HM Sampoerna (70%) dan Djoko Susanto Family (30%).

Alfa minimart pertama kali mulai beropasi pada tahun 1999 di JL Beringin Raya Karawaci, Tangerang, Banten. Pada tahun 2002 Alfa minimart berganti nama menjadi *Alfamart*. Pada tahun 2012 Alfamart merambah pasar Medan, yang terletak di JL Kawasan Industri No 99 S Tanjung Morawa Deli Serdang, Sumatera utara.

Dengan adanya Kuliah Kerja Lapangan ini akan sangat berguna dalam menambah wawasan serta kemampuan mahasiswa dan merupakan salah satu cara yang efektif bagi mahasiswa untuk menganalisa apakah segala prosedur dan aturan diperusahaan berbanding lurus dengan efektivitas kinerja yang ditunjukkan oleh para pegawai. Sehingga setelah selesai melakukan KKL dan di wisuda, Mahasiswa sudah siap untuk membuat perbedaan dan mampu berbicara lebih banyak di dunia profesional.

## 1.2 BIDANG YANG DIMINATI

Dalam pelaksanaan Kuliah kerja Lapangan pihak prodi Ilmu Komunikasi memberikan kebebasan kepada mahasiswa untuk memilih sendiri instansi atau perusahaan yang akan dijadikan sebagai tempat KKL serta memilih bidang yang di minati mahasiswa untuk mengembangkan wawasan yang dimiliki mahasiswa. Dalam hal ini penulis memilih tempat KKL di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk (SAT) yang sering di sebut dengan Alfamart divisi Area (Alfamart W221 , Laksana) dan bidang yang dipilih penulis adalah *Komunikasi Eksternal*.

### **1.3. TARGET KKL**

Penulis memilih KKL di PT Sumber Alfaria Tbk dengan memiliki target yaitu:

1. Penulis mampu mengaplikasikan ilmu yang di pelajari di kampus dengan system kerja yang di lakukan PT. Sumber Alfaria TrijayaTbk.
2. Penulis mampu mengenal dunia kerja yang sesungguhnya, supaya nanti saat lulus dari Universitas Medan Area penulis memiliki ilmu untuk dunia kerja.
3. Penulis menambah ilmu dan wawasan serta mengasah skill yang ada pada penulis, sehingga penulis dapat mengembangkan ilmu dan skill yang ada pada penulis.

### **1.4. ALASAN MEMILIH BIDANG KKL DAN LOKASI KKL**

Bidang yang diminati penulis adalah Komunikasi Eksternal, dan Lokasi KKL di PT.SAT W221 . Penulis memilih bidang ini karena penulis ingin mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang lakukan Crew of store yang ada di W221 terhadap konsumen. Selain itu penulis juga ingin mengetahui seberapa menarik system komunikasi eksternal yang di lakukan oleh crew of store W221 untuk menarik perhatian konsumen. Serta ingin mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan crew of store W211.



## **BAB II**

### **LOKASI KEGIATAN**

#### **2.1 WAKTU PELAKSANAAN PRAKTIK LAPANGAN KERJA.**

Kegiatan Praktik kerja lapangan yang dilakukan penulis dimulai pada tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan 12 Agustus 2020. Praktik kerja lapangan dilakukan penulis selama satu bulan.

#### **2.2 .LOKASI PRATIK KERJA LAPANGAN**

Lokasi penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan adalah di SAT W221 LAKSANA divisi Area Medan, yang beralamat di Jl. Laksana NO 76. Medan.

Alamat kantor pusat : Jl. Kawasan Industri No 99 S Tanjung Morawa Deli Serdang,  
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara

#### **2.3 GAMBARAN UMUM PT SUMBER ALFARIA TBK**

PT.Sumber Alfaria Tbk (SAT) adalah salah satu bidang retail yang bergerak dibidang distribusi eceran produk kepada konsumen dengan mengoperasikan jaringan mini market yang di sebut dengan “ Alfamart”.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk didirikan oleh Djoko Susanto dan keluarga pada tanggal 22 Februari tahun 1989 dengan nama Alfa Minimart, dengan dimulai usaha dagang rokok.

Pada tahun 1994 Alfa Minimart berubah kepemilikan yaitu PT HM Sampoerna (70%) dan PT. Sigmantara Alfindo yaitu Djoko Susanto Family (30%).

PT.Alfa Minimart Utama (AMU) didirikan 27 Juli 1999, dengan pemegang saham PT. Alfa Retailindo, Tbk sebesar 51% dan PT. Lancar Distrindo sebesar 49%. PT. Alfa Minimart Utama (AMU) kemudian membuka Alfa Minimart pada tanggal 18 Oktober 1999 yang berlokasi di Jl. Beringin Raya, Karawaci Tangerang, Banten.

Pada tanggal 27 Juni 2002, PT.HM Sampoerna Tbk secara resmi merestrukturisasi kepemilikan sahamnya di PT.Alfa Tereindo Tbk. Saham PT. HM Sampoerna di Alfa Retailindo yang semula 54,4% dikurangi menjadi 23,4%.

Pada tanggal 1 Agustus 2002, kepemilikan beralih ke PT.Sumber Alfaria Trijaya dengan pemegang saham PT.HM .Sampoerna Tbk sebesar 70% dan PT. Sigmantara Alfindo sebesar 30 %. Pada tanggal 1 Januari 2003 Alfa minimart berganti menjadi Alfamart.

Pada tahun 2005 jumlah gerai Alfamart bertumbuh pesat menjadi 1.293 gerai di pulau Jawa.

Awal tahun 2006 PT. HM .Sampoerna Tbk, menjual sahamnya, sehingga perubahan struktur kepemilikan menjadi PT. Sigmantara Alfindo (60%) dan PT.Cakrawala Mulia Prima (40%).

Pertengahan 2007 Alfamart sebagai Jaringan Minimarket Pertama di Indonesia yang memperoleh Sertifikat sertifikat ISO 9001:2000 untuk Sistem Manajemen Mutu. Pada tahun 2007 Alfamart memasuki pasar Lampung . Dan sampai tahun 2007 Alfamart mengoperasikan 2.700 di Indonesia.

Awal 2009 tepatnya pada tanggal 15 Januari 1999 Alfamart menjadi perusahaan publik di Bursa Efek Indonesia disertai dengan penambahan jumlah gerai 3.300 serta merambah pasar Bali.

Pada tahun 2010 melakukan perubahan struktur kepemilikan menjadi PT.Singmantara Alfindo (74,66%) dan perusahaan publik lainnya (25,34%).

Pada tahun 2010 Alfamart merambah pasar Makassar sehingga menambah gerai yang beroperasi sebanyak 4.800. Tahun 2011 merambah pasar Palembang.

Pada tahun 2012 Alfamart merambah pasar Medan .Selain itu Alfamart mendirikan anak perusahaannya PT. Sumber Indah Lestari yang bergerak di bidang kesehatan.Hingga 2012 Alfamart mengoperasikan gerai sebanyak 7.000.

## **2.3.1 VISI , MISI, DAN BUDAYA ALFAMART**

### **➤ VISI ALFAMART**

“Menjadi jaringan distribusi retail terkemuka yang dimiliki masyarakat luas, berorientasi kepada pemberdayaan pengusaha kecil, pemenuhan kebutuhan dan harapan konsumen , serta mampu bersaing secara global.”

### **➤ MISI ALFAMART**

- Memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan berfokus pada pelayanan yang berkualitas unggul
- Selalu menjadi yang terbaik dalam segala hal yang dilakukan dan selalu menegakkan tingkah laku/etika bisnis yang tinggi
- Ikut berpartisipasi dalam membangun negara dengan cara menumbuh kembangkan jiwa wiraswasta dan kemitraan usaha
- Membangun organisasi global yang terpercaya, sehat dan terus bertumbuh dan bermanfaat bagi para pelanggan, pemasok, karyawan, pemegang saham dan masyarakat pada umumnya

### **➤ BUDAYA ALFAMART**

1. Integritas yang tinggi.
2. Inovasi untuk kemajuan yang lebih baik.
3. Kualitas & Produktivitas yang tertinggi.
4. Kerjasama Team.
5. Kepuasan pelanggan melalui standar pelayanan yang tertinggi

## 2.3.2 LOGO DAN MASKOT ALFAMART

### ✚ LOGO ALFAMART

**Alfamart**



Pantone 185 C  
C1 M100 Y92 K0  
R235 G28 B45



Pantone 109 C  
C0 M16 Y100 K0  
R255 G212 B0



Pantone 2935 C  
C100 M68 Y4 K0  
R0 G93 B166

### ✚ MASKOT ALFAMART



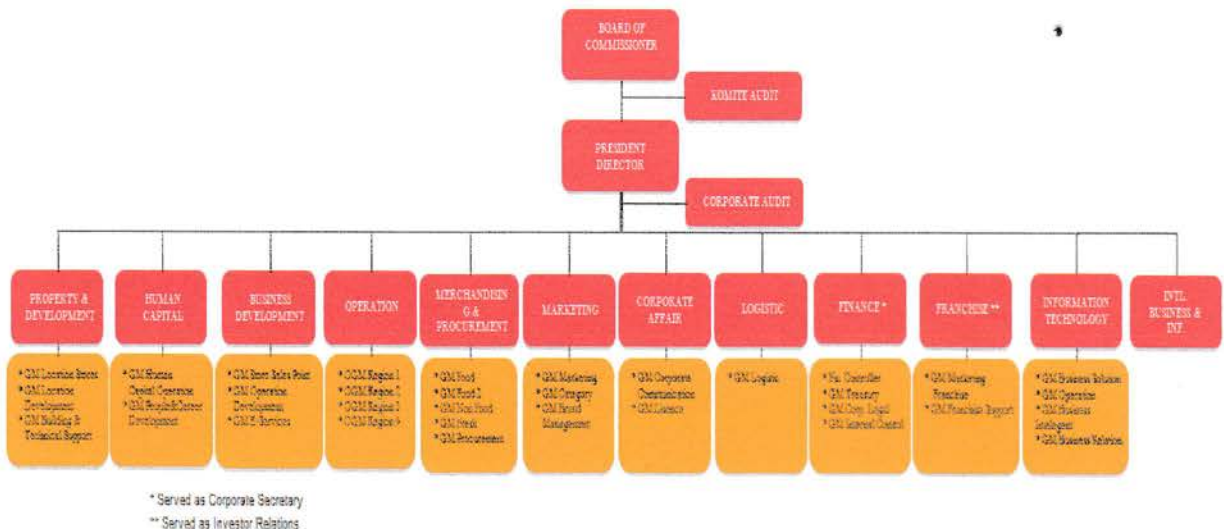


## ALBI,

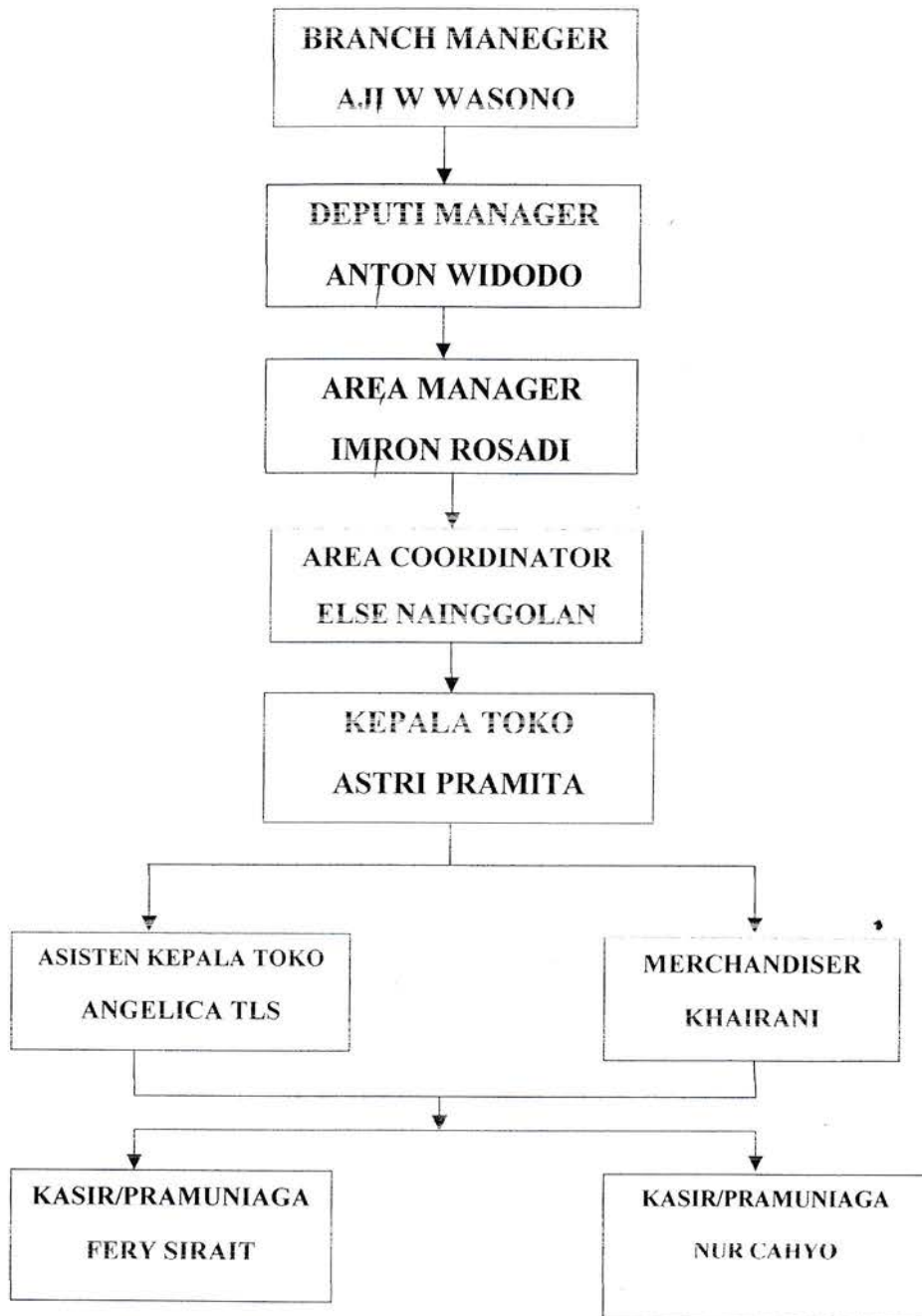
Albi adalah si lebah yang ramah yaitu karakter yang menyenangkan dan siap membantu siapa saja yang membutuhkan pertolongan. Albi melambangkan karyawan Alfamart yang siap membantu pelanggan dengan ketulusan untuk melayani. Albi mengedepankan kehidupan dan tujuan kolektif, menghindari konflik, dan selalu tanggap akan perubahan di sekelilinya. Albi merepresentasikan komitmen Alfamart untuk mencapai tujuan kolektif. Memenuhi kebutuhan keluarga Indonesia dengan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau serta layanan bersahabat, dengan merangkul komunitas sekitar dan kompetisi yang sehat.

### 2.3.3 STRUKTUR ORGANISASI

#### • STRUKTUR ORGANISASI ALFAMART



- STRUKTUR ORGANISASI SAT W221 ALFAMART LAKSANA



# **BAB III**

## **PELAKSANAAN PROGRAM**

### **3.1 PELAKSANAAN KKL**

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang di selenggarakan pihak kampus kepada mahasiswa di laksanakan selama satu bulan , terhitung dari tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan tanggal 12 Agustus 2020. Adapun jadwal yang dilaksanakan yaitu 5 (lima ) hari kerja 1(satu ) hari off. Dengan jam kerja terbagi dalam 2(dua) shif, yaitu shift I dimulai dari pukul 07:00 WIB sampai dengan pukul 15:00 WIB, shift II dimulai dari pukul 14:00 WIB sampai dengan 22:00 WIB.

Selama melaksanakan KKL penulis di tempatkan sebagai pejabat 2(dua) yaitu Asisten Chief of Store yang bertugas sebagai membekap perkerjaan kepala toko, mulai dari memperhatikan sistem pelayanan yang diberikan crew kepada konsumen, menangani sales dalam toko , costumer servis, melakukan pengarsipan data masuk dan keluar dari toko serta chek stok fisik barang yang ada di toko.

Sebelum melaksanakan KKL penulis harus membuat perencanaan kerja yang akan dilakukan dalam satu hari supaya perkerjaan terlakasana dengan baik. Selama pelaksanaan KKL penulis harus belajar beradaptasi dan menyesuaikan diri kepada personil toko yang ada di toko W221, dan lingkungan sekitar toko, sehinggann dapat melaksanakan KKL sebaik mungkin.

### **3.2 TUGAS – TUGAS SELAMA KKL**

Selama melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di PT sumber Alfaria Trijaya Tbk, penulis telah membuat beberapa kegiatan dan beberapa tugas yang telah di berikan

Adapun tugas yang diberikan kepada penulis selama KKL antara lain:

#### **❖ PROSES PAGI**

Proses pagi adalah Penerimaan data dan penyimpanan data sebelum memulai aktivikas kasir.

Adapun yang perhatikan dari proses pagi adalah:

1. Perhatikan data master sudah di save, supaya proses pagi dapat berjalan.
2. Setelah proses pagi sudah di update cetak data master, perubahan harga, item barang tag, koreksi pemusnahann, cetak report toko. Update PO.

#### ❖ **STOK OPNAME**

Stok opname atau sering di singkat dengan SO adalah penghitungan fisik barang yang ada di toko dengan on hand di data toko.

Stok Opname terbagai dua yaitu

##### **1. Stok Opname Parsial**

Stok Opname Parsial adalah Penghitungan Stok barang yang di lakukan setiap hari.

Stok Opname parsial dilakukan setiap hari dengan nomor rak yang berbeda.

##### **2. Stok Opname Grand.**

Stok Opname grand adlah penghitungan fisik barang secara keseluruhan.

Pada Umumnya Stok Opname Grand dilakulakan tiga bulan sekali dengan di dampingi oleh koordinator area.

#### ❖ **PERUBAHAN HARGA**

Perubahan harga di Alfamart dilakukan setiap hari ,proses perubahanan harga terjadi setelah proses pagi selesai. Perubahan harga di alfamart terbagi dua yaitu perubahan harga harian yaitu perubahan harga yang di lakukan setiap hari setelah prose pagi selesai, dan perubahan harga keseluruhan yaitu harga item barnag yang ada di toko berubah secara keseluruhan .Perubahan harga keseluruhan terjadi dua kali dalam satu bulan yaitu setia tanggal 1 dan tanggal 16.

#### ❖ **UPDATE RAK SEWA DAN SARANA PROMOSI**

Rak sewa dan sarana promosi adalah penyewaan rak oleh perusahaan lain terhadaprak Alfamart denga tujuan produk dari perusahaan tersebut lebih di perhatikan dan berada di posisi terdepan yang dapat dilihat oleh konsumen langsung.

Update rak sewa dan sarana promosi dengan mencetak report 44, dan terjadi saat perubahan harga keseluruhan.

#### ❖ **RETUR**

Retur adalah pengembalian barang kepada warehouse atau pihak suplier.



Retur biasanya terjadi jika:

- barang yang ada dalam toko mendekati masa kadaluarsa suatu produk barang ( BKE)
- Barang dalam kondisi rusak (BR)
- Barang tidak laris dalam toko (tag)
- Barang rusak saat pengiriman (BRP)

#### ❖ **PURCHASE ORDER (PO)**

Purchase Order adalah permintaan barang dari warehouse Alfmart atau supplier langsung

Proses PO terjadi secara otomatis setelah melakukan proses malam

#### ❖ **PENGARSIPAN ADMISTRASI**

Pengarsipan administrasi dilakukan dengan mengelompokkan data yang masuk supaya mudah untuk melihat data kembali jika ada terjadi kesalahan. Data yang dimaksud meliputi data PO dan LPB, Stok Opname, sales, RRAK.

#### ❖ **PROSES MALAM**

Proses malam adalah penutupan segala transaksi yang terjadi di toko dalam satu hari.

Proses malam terjadi saat toko sudah tutup dan kasir tidak melakukan transaksi penjualan .

Dalam proses malam akan terjadi penghitungan segala transaksi yang terjadi di toko dalam satu hari, mulai dari sales, barang masuk dan barang keluar.

### **3.3 HASILPELAKSANAAN KULIAH KERJA LAPANGAN**

#### **3.3.1. IDENTIFIKASI TUGAS YANG RELAVAN**

Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan , penulis merasakan bahwa tugas – tugas yang di berikan oleh PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, telah sesuai dengan apa yang telah saya pelajari selama perkuliahan. Ditambah dengan kegiatan yang penulis lakukan dalam toko membuat apa yang saya pelajari selama perkuliahan dapat saya praktikkan.

Mulai dari bagaimana cara kita berkomunikasi dengan komunikasi internal yaitu sesama team toko dan komunikasi eksternal dengan konsumen. Komunikasi internal dan eksternal yang penulis pelajari selama perkuliahan membantu penulis untuk beradaptasi dengan team dan konsumen yang ada .

Komunikasi penulis dengan team dan konsumen di perkuat oleh mata kuliah yang pernah penulis pelajari yaitu public speaking. Mata kuliah ini membantu penulis bagaimana berkomunikasi yang baik dan benar dengan team dan konsumen serta lingkungan sekitar toko. Dengan mata kuliah ini penulis bisa melakukan komunikasi dengan konsumen dengan lebih leluasa dan baik , sehingga membuat penulis lebih mampu melakukan penawaran barang promo kepada konsumen, serta membantu bagaimana komunikasi yang baik dengan konsumen sehingga konsumen merasa senang akan pelayanan yang di berikan oleh penulis dan team toko.

Teori komunikasi pemasaran yang di pelajari membantu penulis bagaimana cara untuk melakukan pemasaran yang yang baik , sehingga bisa menarik perhatian konsumen untuk membeli dan datang kembali ke toko untuk berbelanja.

Banyak hal yang positif dan bermanfaat yang penulis dapatkan selama pelaksanaan KKL di toko W221, walaupun banyak kendala dan hambatan yang dihadapi penulis, namun teori teori yang dipelajari penulis sangat membantu penulis dalam pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan.

### **3.3.2 IDENTIFIKASI KETERAMPILAN BARU YANG DI PEROLEH**

Selama melaksanakan PKL penulis juga mendapatkan beberapa keterampilan baru dan pengalaman baru di dunia bisnis retail dalam hal komunikasi pemasaran, karena sebagian besar pekerjaan sudah pernah diajarkan dan didapatkan pada saat perkuliahan pada Program studi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Salah satu keterampilan baru yang diperoleh saat PKL adalah :

Penulis mendapatkan keterampilan dalam Kepemimpinan. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk , memeberikan kesempatan kepada penulis untuk menjadi seorang pemimpin yang memimpin team dalam toko W221. PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk, memberikan pembelajaran dengan cara daring kepada penulis bagaimana menjadi seorang pemimpin yang baik dan penulis hari mampu menjadi seorang pemimpin .

Selain itu penulis juga mendapatkan keterampilan baru lainnya yaitu dalam berbisnis. Penulis diberikan ilmu oleh PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk bagaimana dalam berbisnis yang baik. Dalam dunia bisnis harus kerja keras dan pantang menyerah , serta memiliki jiwa integritas yang tinggi untuk mendapatkan hasil yang baik. Dalam

UNIVERSITAS MEDAN AREA

dunia bisnis harus memiliki target sebagai tolak ukur kinerja . Dari target yang di berikan PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk penulis dan team toko W221 mampu mengukur kinerja yang telah di kerjakan selama satu bulan, sehingga team mampu menilai bagaimana kinerja selama satu bulan.

### **3.3.3 IDENTIFIKASI KENDALA PELAKSANAAN KULIAH KERJA LAPANGAN**

Pada umumnya pelaksanaan Kuliah kerja lapangan tidaklah semudah yang penulis bayangkan karena penulis menemukan beberapa kendala saat pelaksanaan Kuliah kerja lapangan. Tidak semua pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan tepat waktu karena penulis harus mengutamakan pekerjaan yang sudah sangat urgent dan datang sangat mendadak serta tiba – tiba sehingga harus mengabaikan pekerjaan yang seharusnya sudah dijadwalkan dan direncanakan sebelumnya.

Selama melakukan pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan pada PT. Sumber Alfaria Tbk, penulis mendapatkan beberapa hambatan yaitu:

1. Terbatasnya waktu PKL sehingga penulis dalam melakukan pendataan dikejar oleh waktu.
2. Pandemi Covid 19 yang terjadi saat ini di negara Indonesia membuat penulis tidak bisa berinteraksi secara bebas kepada konsumen dan lingkungan sekitar toko W221.



# **BAB IV**

## **PEMBAHASAN**

### **4.1 ANALISIS TERHADAP AKTIVITAS KKL**

Pada bagian ini penulis akan membahas dan menganalisis aktifitas –aktifitas yang dilaksanakan selama PKL dengan teori dan pendapat tokoh yang diperoleh selama kuliah atau dari berbagai referensi.

### **4.2 KOMUNIKASI EKSTERNAL**

Komunikasi eksternal adalah Semua cara yang dilakukan oleh organisasi untuk berkomunikasi dengan khalayak yang dijadikan sasaran organisani.

Menurut Onong U. Effendy (2006:128) merupakan komunikasi antara pimpinan organisasi dengan khalayak di luar organisasi.

Menurut Suranto AW, (2005:51) memberikan pengertian bahwa komunikasi eksternal adalah Proses komunikasi antara sebuah organisasi dengan pihak-pihak sebuah organisasi dengan pihak diluar organisasi (publik eksternal).

Komunikasi ekstenal dilakukan menurut kelompok sasaran berdasarkan relasi yang yang harus di bangun, harus di bina secara terus menerus yaitu:

- Hubungan dalam lingkungan
- hubungan dengan instansi pemerintah
- hubungan dengan pers

Komunikasi dari organisasi ke publik dapat melalui berbagai saluran seperti

1. Majalah organisasi
2. Press realease
3. Artikel dalam surat kabar
4. Pidato/uraian radio
5. Film dokumenter
6. Brosur, leaflets, poster
7. Konferensi pers



1. Manajemen ( masukan dalam peraturan untuk menyusun kebijakan)
2. Relasi dengan media ( mendapatkan media yang tepat)
3. Aktivitas segala macam kegiatanyang berhungan dengan redaksi
4. Kegiatan dalam mengadakan informasi dan pengumuman
5. Presentasi, reptesentasi, dan partisipasi dalam organisasi

#### **4.2.1 BENTUK KOMUNIKASI EKSTERNAL**

Organisasi sering kali berkomunikasi dengan pihak luar untuk mempersentasikan produk dan layanan, untuk menampilkan citra perusahaan yang positif, untuk menari karyawan dan untuk mendapatkan perhatian. Jenis komunikasi eksternal pada umumnya meliputi empat program yang berbeda yaitu:

1. Hubungan Masyarakat berusaha mengkomunikasikan citra positif, kesatuam antara organisasi perusahaan dengan warga setempat, dan promosi identitas organisasi sebagai salh satu kontributor uang berperan dalam masyarakat dan komunikasi dimana organisasi itu berada.
2. Periklanan berusaha menggambarkan produk atau layanan perusahaan dalam cara- cara yang positif. Bentuk komunikasi semacam ini dirancang untuk mendatangkan pelanggan, klien dan pasien.
3. Promosi adalah budaya dan kesempatan yang tersedia bagi para calaon karyawan. Komunikasi semacam ini digunakan untuk menarik perhatian talenta- talenta karyawan yang di butuhkan untuk mempertahankan pengembangan organisasi.
4. Survei Konsumen yang digunakan untuk memperoleh umpan balik mengenai pengalaman konsumen. Informasi yang digunakan untuk

#### **4.3 PENGARUH KOMUNIKASI EKTERNAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ALFAMART LAKSANA.**

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, mengutamakan kepuasan pelanggan, sehingga setiap karyawan harus memberikan pelayanan terbaik terhadap konsumen. Dalam hal ini PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, dapat melihat sistem pelayanan karyawan terhadap

konsumen dari survei konsumen yang diadakan setiap bulan , dari member alfamart, dll.

Untuk melihat kepuasan pelanggan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk dapat dilihat dari empat perspektif yaitu:

1. Basic merupakan konsumen lintas yaitu konsumen yang datang dan singah di alfamart hanya sekali atau dua kali. Hal ini di sebabkan konsumen melewati lokasi alfamart dan singah untuk membeli keperluan seperlunya saja.
2. Expected yaitu konsumen yang mulai merasakan kenyamanan akan pelayanan yang diberikan oleh karyawan alfamart sehingga konsumen akan mencoba datang kembali.
3. Desire , Konsumen mengarpakan pemberian pelayanan lebih dari karyawan dari pelayanan biasanya sehingga konsumen datang kembali lagi ke Alfamart yang sama.
4. Unbelivable yaitu Konsumen loyal , tipe konsumen ini biasanya sudah sangat dekat dengan karyawan alfamart karena merasa sangat puas akan pelayanan yang di berikan. Tipe konsumen ini biasanya akan datang setiap hari untuk berbelanja .

Dalam meberikan kepuasan untuk pelanggan PT.Sumber Alfaria Trijaya harus memberikan pandangan positif akan perusahaanya terhadap masyarakat. Karyawan harus menciptakan persepsi positif konsumen sehingga konsumen menjadi konsumen loyal. Untuk menciptakan persepsi positif pelanggan ada beberapa hal dasar yang harus di perhatikan karyawan yaitu penampilan karyawan, cara karyawan menyapa dan menatap konsumen, komunikasi dengan konsumen, dan bagaimana karyawan memperlakukan konsumen.

Pelayana dasar yang di berikan karyawan terhadap konsumen yaitu senyum, tatap , sapa yang sering di singgak dengan STS. Dengan memberikan pelayanan STS makan dapat mengubah pola pikir konsumen akan PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk. Dengan berjalannya STS PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk berharap konsumen ada di tingkat Unbelivable .

# **BAB V**

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 KESIMPULAN**

Dengan adanya kegiatan KKL ini, penulis merasakan manfaat dan pengalaman yang berharga diantaranya yaitu : kemampuan kerja, motivasi kerja, inisiatif, kreativitas, dan disiplin waktu.

Dari hasil Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan yang dilakukan oleh penulis selama satu bulan di PT.Sumber Alfaria Trijaya Tbk Laksana, kesimpulan yang dapat diambil oleh penulis adalah komunikasi yang baik terhadap team dan konsumen, bagaimana memberikan pelayanan terbaik, kesabaran dalam mengahdapi konsumen dan kegigihan untuk mencapai target yang diberikan PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk.

Memberikan pelayan terbaik dan melihat konsumen meberikan respon yang baik terhadap pelayana yang di berikan adalah suatu penilaian secara langsung yang diberikan konsumen dan keberhasilan dalam memberikan pelayan terbaik. Tidak hanya itu penerapan ilmu komunikasi dan public speaking sangat bermanfaat untuk kelacaran berkomunikasi .

### **5.2 SARAN**

Setelah melaksanakan KKL di PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk, penulis sudah merasa sangat baik. Namun ada beberapa saran atau masukan dari penulis untuk PT.SAT LAKSANA yaitu :

- Sebaiknya team SAT LAKSANA lebih memperhatikan STS agar konsumen tetap datang kembali ke toko .
- Team SAT LAKSANA lebih memberikann pengawasan yang lebih terhadap konsumen agar berkurangnya selisih barang

Adapun saran untuk Universitas Medan Area jurusan Ilmu Komunikasi :

- Fasilitas yang ada sudah baik tetapi, akan lebih baik jika fasilitas di kampus khususnya untuk Ilmu komunikasi ditambahkan atau diperbaiki baik dari segi pengajarnya ataupun alat penunjang kegiatan perkuliahan.
- Agar pihak kampus tetap selalu memperhatikan para mahasiswanya dengan baik.
- kalau bisa jangka waktu pelaksanaan KKL di perpanjang, minimal 2 bulan. Agar lebih memahami dengan sangat baik bagaimana dunia kerja yang sebenarnya.



## DAFTAR PUSTAKA

[www.alfamartku.com](http://www.alfamartku.com)

[www.alfalearning.sat.id](http://www.alfalearning.sat.id)

Rumanti.Sr Maria Assumpta.2005.*Dasar Dasar Public Relations*. Jakarta  
:PT Grasindo

Silviana Dr.Irene. 2019. *Komunikasi Organisasi* . Scopindo : Surabaya



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I :JalanKolamNomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax (061) 7366998 Medan 20223

Kampus II :JalanSetiabudiNomor 79 / JalanSeiSerayuNomor70 A, (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122

Website: www.uma.ac.id E-mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 464/FIS.0/01.3/VII/2020

10 Juli 2020

Lamp. : -

Hal : Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

Yth.

**Pimpinan PT. Alfamart Laksana**

Jl. Laksana No. 76

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan bapak/ibu kiranya dapat memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa/i kami dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM
1	Angelica Theresia Lamtiur Sihotang	158530060

Untuk memberi izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di **Kantor PT. Alfamart Laksana**. Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dimaksud guna menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa/i, dan KKL dilaksanakan pada tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2020.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam Kuliah Kerja Lapangan (KKL) serta menerbitkan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan KKL pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

A.n Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik,



*Belinda*

Belinda Masitho Batubara, S.Sos, M.AP

Cc.File

Alfamart

**Alfamart**

*Belanja puas, harga pas*

PT SUMBER ALFARIA TRIJAYA Tbk  
BRANCH MEDAN

**BERITA ACARA PELAKSANAAN**  
**(BAP)**

No. BAP : 001/W049/10/07/2020

**BAB I - JUDUL**

**PELAKSANAAN KKL**

**BAB II - DESKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ASTRI PRAMITA  
NIK : 16096610  
Jabatan : ACOS  
Toko : W 221 / ALFAMART LAKSANA

Dengan ini memberitahukan

Nama : ANGELICA THERESIA LAMTIUR SIHOTANG  
Npm : 158530060  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI

Melaksanakan KKL (Kuliah Kerja Lapangan) per tanggal 13 Juli s/d  
12 Agustus 2020 di PT SUMBER ALFARIA Tbk, Cabang W 221 Alfamart  
Laksana bagian DEVISI AREA.

Demikianlah berita acara ini saya perbuat dengan sebenarnya dan  
untuk dipergunakan seperlunya.  
Atas perhatian dan kerja sama yang baik saya ucapkan terima kasih.

**BAB III - PENGESAHAN**

Dibuat di : SAT LAKSANA / W 221  
Pada tanggal : 13 JULI 2020

