

LAPORAN MAGANG

**STRATEGI KELUHAN PELANGGAN PADA PT GRESIK  
MIGAS**



Disusun oleh:

Sania Awalia Lutfi (180301133)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2021**

LAPORAN MAGANG MAHASISWA

**STRATEGI PENANGANAN PELANGGAN PADA PT  
GRESIK MIGAS**

Disusun oleh:

SANIA AWALIA LUTFI (180301133)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK  
2021**

## DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Profil dan Sejarah Umum Tentang Perusahaan .....	1
1.2 Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Dasar Perusahaan.....	2
A. Visi PT Gresik Migas .....	2
B. Misi PT Gresik migas .....	2
C. Motto Gresik Migas .....	3
1.3 Lokasi Perusahaan .....	6
1.5 Penjelasan Tugas Dalam Struktur Organisasi.....	6
<b>BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN MAGANG</b> .....	<b>7</b>
2.1 LokasiMagang .....	7
2.2 Aktivitas/KegiatanMagang .....	8
2.3 Identifikasi Masalah.....	8
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	<b>9</b>
3.1.Uraian Permasalahan .....	9
3.2 .Pengertian Strategi.....	9
3.3. Pengertian Komplain .....	10
3.3.1.Faktor yang menyebabkan komplain.....	11
3.3.2. Cara Penyampaian Komplain .....	12
3.4 Strategi penanganan Komplain Pelanggan .....	13
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	<b>14</b>
4.1 Kesimpulan .....	14
4.2 Saran .....	14



## DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Francis Dan Tantri 2012, Manajemen Pemasaran, Cetakan Ketiga, PT Rajagrafindo

Persada : Jakarta

Afriani, Nurul 2012 Analisis Penangan Keluhan Pelanggan Oleh Instalasi Pemasaran Humas

Rumah Sakit Pusat Fatmawat. Universitas Indonesia Depok

Gitosudarmo, Indriyo 2017, Manajemen Pemasaran Edisi Ke Dua BPFE : YOGJAKARTA



## KATA PENGANTAR



Puji Syukur Alhamdulillah kami panjatkan kepada Allah atas limpahan rahmat dan hidayahnya, Sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah laporan magang dengan judul **“STRATEGI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT GRESIK MIGAS”** Penulis ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan pada program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan pembuatan Laporan Magang ini, antara lain :

1. Bapak Dr. Tumirin, Se., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
2. Ibu Maulidyah Amalina Rizqi, SE. MM selaku Ka Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Gresik
3. Bapak Moh Agung Surianto, SE.,M.SM selaku Dosen Pembimbing magang yang dengan telaten dan sungguh-sungguh dalam pengarahan dan pembimbingannya.
4. Bapak Habibullah, SH., M.Hi Selaku Direktur Utama PT Gresik Migas yang telah memberikan kesempatan untuk magang ditempat ini.
5. Bapak H.M.Syaikhu, SE., MM Selaku Direktur SDM & Umum
6. Bapak Prisdianto, ST Selaku Direktur Teknik Operasi

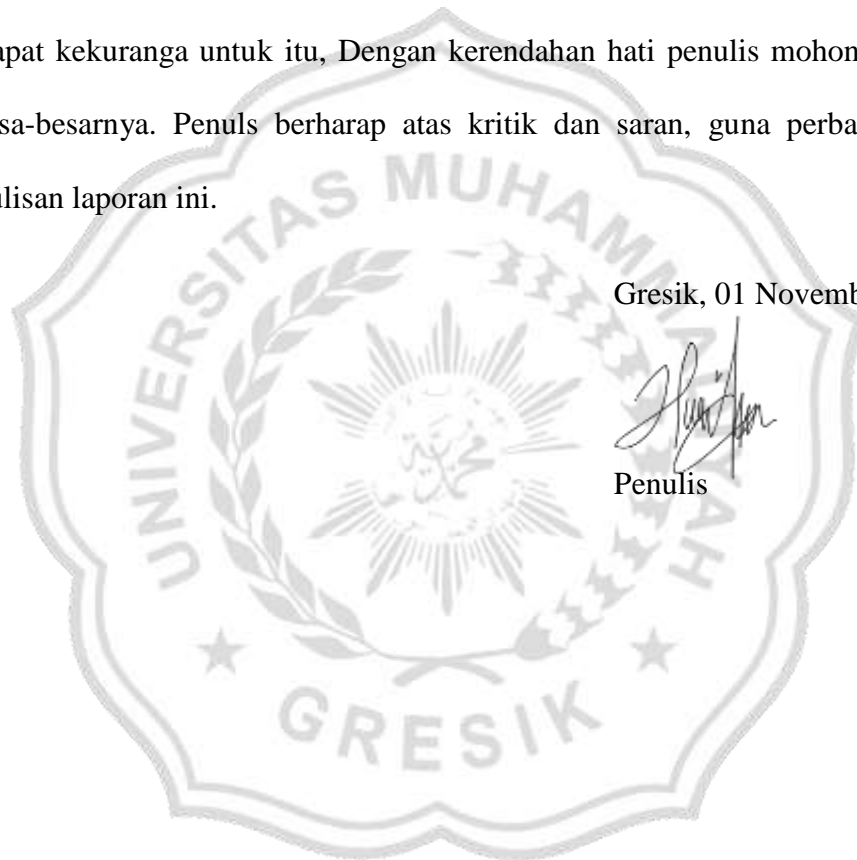
7. Bapak Agus Susiadi, SH Selaku Kepala Divisi SDM dan Umum sekaligus Pembimbing Lapangan yang dengan telaten dalam pengarahan dan pembimbingnya.
8. Seluruh Pegawai PT Gresik Migas
9. Kedua orang tua tercinta, dan rekan seangkatan Tahun Akademik 2018 yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tugas

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan magang ini masih banyak terdapat kekurangan untuk itu, Dengan kerendahan hati penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. Penulis berharap atas kritik dan saran, guna perbaikan dalam penulisan laporan ini.

Gresik, 01 November 2021



Penulis







**Agenda Istighosa Bersama**



**Foto Bersama Para Karyawan di Gas Matering**



**Foto Ruangan Kantor PT Gresik Migas**



**Foto bersama direktur dan kepala divisi, karyawan staff PT Gresik Migas**



# Lampiran Nilai Magang di PT Gresik Migas



## PT GRESIK MIGAS (BADAN USAHA MILIK DAERAH)

Kepada Yth.  
Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis-Universitas Muhammadiyah Gresik  
Di Tempat

Berikut ini kami sampaikan nilai mahasiswa magang di lingkungan kerja kami atas nama : **Sania Awalita Lutfi**

### Nilai Praktek Lapangan

No	Aspek yang Dinilai	Nilai (10-100)	Rata-Rata
1	<b>Kompetensi Profesional</b>		
	a. Pemahaman tugas	90	82,5
	b. Kecekatan bekerja	85	
	c. Kreativitas bekerja	75	
d. Pemecahan masalah	80		
2	<b>Kompetensi Personal</b>		
	a. Kejujuran	95	88,3
	b. Kemandirian	75	
	c. Kedewasaan berpikir	80	
	d. Tanggung jawab	95	
	e. Disiplin	95	
f. Antusiasme kerja	90		
3	<b>Kompetensi Sosial</b>		
	a. Komunikasi	75	80
	b. Kerja sama	85	
c. Empati	80		
<b>Total Nilai</b>			<b>250,6</b>

Demikian surat keterangan nilai ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.  
Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Gresik, 01 November 2021  
Kepala Divisi SDM & Umum

**Agus Susiadi, SH**  
NIP : 1120109091978011

**Daftar Hadir Mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) PT. Gresik Migas**  
**Bulan September 2021**  
 Nama : Sania Awalita Lutfi  
 Praktek Kerja Lapangan (PKL)

No	Tanggal	Masuk/in	TTD	Istirahat		Pulang/Out	TTD	Keterangan
				In	Out			
1	01/09/2021	07.30	[Signature]			15.00	[Signature]	
2	02/09/2021	07.35	[Signature]			16.00	[Signature]	
3	03/09/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
4	04/09/2021	OFF						
5	05/09/2021	OFF						
6	06/09/2021	07.40	[Signature]			15.45	[Signature]	
7	07/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
8	08/09/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
9	09/09/2021	-				-		Izin Try Out
10	10/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
11	11/09/2021	OFF						
12	12/09/2021	OFF						
13	13/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
14	14/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
15	15/09/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	
16	16/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
17	17/09/2021	07.35	[Signature]			15.30	[Signature]	
18	18/09/2021	OFF						
19	19/09/2021	OFF						
20	20/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
21	21/09/2021	07.40	[Signature]			15.00	[Signature]	
22	22/09/2021	07.45	[Signature]			12.00	[Signature]	
23	23/09/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
24	24/09/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
25	25/09/2021	OFF						
26	26/09/2021	OFF						
27	27/09/2021	07.50	[Signature]			16.00	[Signature]	
28	28/09/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
29	29/09/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
30	30/09/2021	10.00	[Signature]			15.30	[Signature]	

**KETERANGAN :**

**HARI SABTU & MINGGU / LIBUR KANTOR**

**Daftar Hadir Mahasiswa Magang PT. Gresik Migas**  
**Bulan Oktober 2021**  
 Nama : Sania Awalia Lutfi  
 Universitas Muhammadiyah Gresik

No	Tanggal	Masuk/In	TTD	Istirahat		Pulang/Out	TTD	Keterangan
				In	Out			
1	01/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
2	02/10/2021							OFF
3	03/10/2021							OFF
4	04/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	Rin Bimbingan skripsi
5	05/10/2021	07.45	[Signature]			14.00	[Signature]	
6	06/10/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	
	07/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
	08/10/2021	07.55	[Signature]			15.30	[Signature]	
	09/10/2021							OFF
	10/10/2021							OFF
	11/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
	12/10/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
	13/10/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
	14/10/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	
	15/10/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	
	16/10/2021							OFF
	17/10/2021							OFF
	18/10/2021							Izin pelatihan DAT
	19/10/2021							
	20/10/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	
	21/10/2021	07.50	[Signature]			15.30	[Signature]	Libur Kantor
	22/10/2021							
	23/10/2021							OFF
	24/10/2021							OFF
	25/10/2021	07.40	[Signature]			15.30	[Signature]	
	26/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
	27/10/2021	07.45	[Signature]			15.30	[Signature]	
	28/10/2021	07.55	[Signature]			15.30	[Signature]	
	29/10/2021	07.55	[Signature]			15.30	[Signature]	
	30/10/2021							OFF
	31/10/2021							OFF

**KETERANGAN :**

HARI SABTU & MINGGU / LIBUR KANTOR

ket. mohon di berikan transport kepada yang bersangkutan.

*[Signature]*  
 Agus Susiadi - kadiu SDM

DAFTAR PERBAIKAN UJIAN MAGANG  
TAHUN AKADEMIK : 2020 / 2021

Nama Penyaji : **Sania Awalia Lutfi**  
NPM : **180301133**  
Program Studi : **Manajemen**  
Hari / Tanggal : **Senin, 13 Desember 2021**  
Pembimbing I : **Dr. Moh. Agung Surianto, S.E., M.SM**  
Pembimbing II : **Elok Vilantika, S.E., M.M**

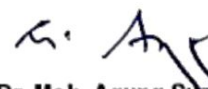
No.	Uraian	Halaman
1.	Konsistensi judul.	
2.	Rata pengantar.	
3.	Daftar tabel & Daftar gambar	ACC
4.	Perhatikan keperulisan	
	- efektifitas kalimat	
	- Kapitalisasi	
	- spasi	
	- Numbering	
5.	BAB II	
6.	Identifikasi masalah.	
7.	Dapus	
8.	Mana pemecahan masalahnya?	

DAFTAR PERBAIKAN UJIAN MAGANG  
 TAHUN AKADEMIK : 2020 / 2021

Nama Penyaji : Sania Awalita Lutfi  
 N P M : 180301133  
 Program Studi : Manajemen  
 Hari / Tanggal : Senin, 13 Desember 2021  
 Pembimbing I : Dr. Moh. Agung Surianto, S.E., M.SM  
 Pembimbing II : Elok Vilantika, S.E., M.M

No.	Uraian	Halaman
-	Kulpa Ghr yggi → milik	All
-	Ben ierif laktifisi	
	kefah.	

Mengetahui,  
 Penguji I



Dr. Moh. Agung Surianto, S.E., M.SM



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH GRESIK

Kampus : JL Sumatera 101 Gkb Gresik

### PERSETUJUAN REVISI UJIAN MAGANG

Setelah kami teliti perbaikan revisi ujian magang :

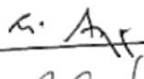
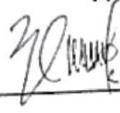
Nama : Sania Awalia Lutfi

Nim : 180301133

Progam Studi : Manajemen

Judul Magang : Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Gresik Migas

Kami mengajukan dapat menyetujui perbaikan revisi magang tersebut.

Nama Penguji	Tanda Tangan Persetujuan	Tanggal persetujuan
<u>1. Dr. Moh Agung Susianto, S.E., M.SM</u>		<u>02 - November 2023.</u>
<u>2. Elok Vilantika, S.E., M.M</u>		<u>04 - November 202</u>

Catatan :

Setiap mahasiswa/wi mengisi rangkap 2 (dua)