



PERAN *CUSTOMER RELATION OFFICER* (CRO) DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI UP PM PTSP KECAMATAN CIPAYUNG

AULIA ZAHRA SAUSAN



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan laporan akhir “Peran *Customer Relation Officer* (CRO) dalam Melayani Masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung” adalah karya saya dengan arahan dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir laporan akhir.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Agustus 2021

Aulia Zahra Sausan
NIM J3A118110



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

RINGKASAN

AULIA ZAHRA SAUSAN. 2021. Peran Customer Relation Officer (CRO) dalam Melayani Masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung. *The Role of Customer Relation Officer (CRO) in Serving the Community at UP PM PTSP Kecamatan Cipayung*. Program Studi Komunikasi, Sekolah Vokasi, Institut Pertanian Bogor. Dibimbing oleh ERNA ERNAWATI.

Customer Relation Officer (CRO) adalah profesi yang sangat penting. Perannya sangat dibutuhkan oleh setiap organisasi dan institusi baik swasta maupun pemerintah. Secara umum, CRO berperan untuk memberikan layanan pendampingan konsultasi kepada masyarakat yang ingin mengajukan perizinan dan non perizinan di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung. Selain itu CRO bertugas meneliti dan memeriksa berkas permohonan perizinan dan dokumen administrasi sesuai dengan kewenangannya, menerima berkas permohonan perizinan dan nonperizinan serta melayani masyarakat apabila ada permasalahan/keluhan terkait berkas perizinan dan non perizinan.

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk menjelaskan bagaimana peran *Customer Relation Officer (CRO)* dalam melayani masyarakat dan juga mengetahui bagaimana proses perizinan IUMK serta IMB. Pengumpulan data untuk laporan akhir ini dilakukan selama proses Praktik Kerja Lapangan (PKL) di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung, Jalan Bina Marga No.2, RT 6 RW 2 Cipayung, Jakarta Timur 13840. Praktik kerja lapangan dilakukan selama empat puluh hari, terhitung dari tanggal 01 Maret 2021 hingga 30 April 2021 dengan jadwal kerja pada hari Senin sampai dengan Kamis mulai dari pukul 08.00-15.00 dan untuk hari Jumat pukul 08.00-15.30 WIB. Data yang digunakan dalam laporan tugas akhir ini yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, partisipasi aktif, observasi, studi kepustakaan, dan *browsing* internet.

Komunikasi yang digunakan oleh CRO ketika menyampaikan informasi jenis pelayanan perizinan dan non perizinan melalui komunikasi primer dan sekunder. Media yang digunakan oleh *Customer Relation Officer (CRO)* ketika melayani masyarakat yaitu melalui *handphone*, *email*, *whatsapp*, dan komputer. *Customer Relation Officer (CRO)* juga menerapkan komunikasi lintas saluran yang diterapkan dalam komunikasi berorganisasi kepada Kepala Unit, dan staf teknis perizinan serta berkomunikasi sejajar dengan petugas AJIB, PHL dan Caraka.

Kata kunci: *customer relation officer (cro)*, peran, pelayanan publik





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2021
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

PERAN *CUSTOMER RELATION OFFICER* (CRO) DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI UP PM PTSP KECAMATAN CIPAYUNG

AULIA ZAHRA SAUSAN



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Ahli Madya pada

Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2021**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada ujian Laporan Akhir: Bayu S. Suwanda, S.I.Kom., M.I.Kom.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Judul Laporan : Peran *Customer Relation Officer* (CRO) dalam Melayani Masyarakat di UP PM PTSP Kecamatan Cipayung

Nama : Aulia Zahra Sausan
NIM : J3A118110

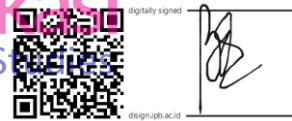
Disetujui oleh

Pembimbing : Erna Ernawati, S.Pt., M.Si.



Diketahui oleh
Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Ketua Program Studi : Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001



Dekan : Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001



Tanggal Ujian:
(6 Agustus 2021)

Tanggal Lulus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.