

ABSTRACT

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, saya membahas tentang masalah dalam komunikasi lisan dan tulisan yang terjadi pada departemen *marketing*. Selama menjalani magang di P.T. Garuda Jaya Kencana, saya bekerja pada bagian *marketing* dan bertugas menerima dan membalas *e-mail* dari para pelanggan dalam bahasa Inggris. Selain itu, komunikasi secara lisan biasa saya gunakan ketika saya harus melaporkan pesanan para pelanggan kepada *marketing manager* sebelum membalas *e-mails* maupun berkomunikasi dengan para staff menggunakan bahasa Indonesia. Terkadang saya mengalami kesulitan untuk membalas *e-mail* dari para pelanggan dikarenakan kurangnya kosa kata dalam bahasa Inggris dan pengetahuan tentang nama serta kode dari produk – produk perusahaan. Selain itu, kurangnya pengalaman kerja juga menjadi faktor yang menyebabkan pekerjaan tidak berjalan dengan baik. Jika saya tidak dapat membalas ataupun memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan maupun para staff, maka dapat menyebabkan para pelanggan tidak puas dengan pelayanan perusahaan dan dapat menyebabkan kesalahpahaman sesama para staff di P.T. Garuda Jaya Kencana. Hal ini berdampak negatif bagi perusahaan.

Oleh karena itu, pada tugas akhir ini saya akan memaparkan sebab – akibat permasalahan ini. Selain itu, saya juga akan memberikan beberapa solusi untuk mengatasi permasalahan tersebut serta dampak positif dan negatif yang mungkin dapat terjadi dari solusi tersebut.

Berdasarkan hasil analisa dan referensi dari berbagai sumber, saya memilih dua solusi yang terbaik, yaitu saya harus memahami pekerjaan sebagai seorang *marketing* dengan cara belajar dari staff lain. Selain itu, para karyawan harus berinisiatif untuk berkomunikasi dengan orang lain dan dapat meminta *feedback* dari *supervisor* tentang performa kerja. Berdasarkan pengamatan saya selama menjalani magang di P.T. Garuda Jaya Kencana, saya yakin solusi ini dapat menyelesaikan masalah dan dapat diterapkan pada departemen *marketing* di P.T. Garuda Jaya Kencana.

TABLE OF CONTENTS

ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	iv
Chapter I: INTRODUCTION	1-7
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	I
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Limitations of the Study	
F. Organization of the Term Paper	
Chapter II: PROBLEM ANALYSIS	8-12
Chapter III: POTENTIAL SOLUTIONS	13-17
Chapter IV: CONCLUSION	18-19
BIBLIOGRAPHY	