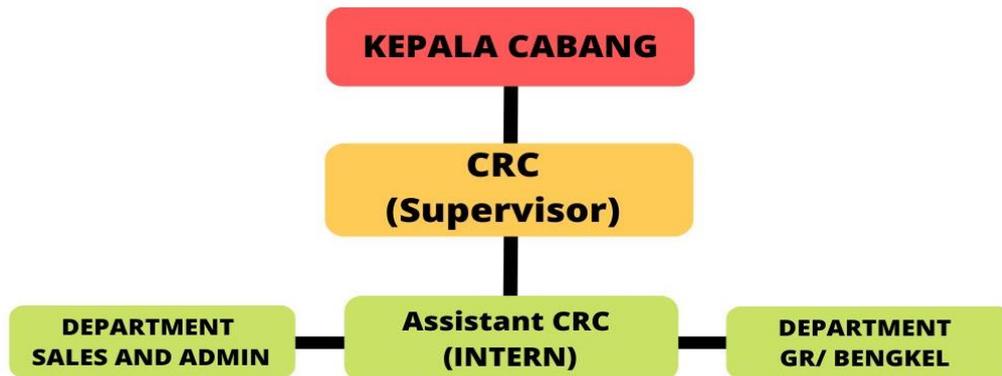


BAB III

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Bagian ini berisi hal-hal yang dilakukan selama periode kerja magang, yang terdiri atas poin-poin serta uraian deskriptif atas pekerjaan yang dilakukan pada tempat magang.

3.1 Kedudukan dan Koordinasi



Gambar 3.1 Kedudukan dan Koordinasi Intern di Tunas Toyota Ciputat

Sumber: Data Penulis 2023

Kedudukan Penulis di Tunas Toyota Ciputat pada Periode Magang 22 Februari Sampai dengan 22 Juni 2023 adalah sebagai Assistant Customer Relationship Coordinator yang bertugas dalam bekerjasama dengan Department Sales, Admin, dan Bengkel dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan dalam menjaga kepuasan pelanggan saat berkunjung dan mendapatkan pelayanan dari Cabang Tunas Toyota Ciputat, sebagai Assistant CRC penulis wajib disupervisi oleh CRC saat melakukan tanggung jawab keseharian yang berkaitan dengan informasi pribadi konsumen Tunas Toyota Ciputat dan wajib berkomunikasi dengan CRC sebagai Atasan dan juga menginformasikan hal-hal terkait aktivitas yang dapat berdampak pada cabang seperti desain sistem baru kepada Kepala cabang oleh CRC dan Assistant CRC yang nanti akan dibahas

3.2 Tugas, Uraian dan Teori/Konsep Kerja Magang

3.2.1. Tugas dan Uraian Kerja Magang

TUGAS WAJIB INTERN TUNAS TOYOTA CIPUTAT				
NO.	Nama Tugas	Keterangan/ Tujuan	Output	Penyelia/SPV
1	VOC Finalization	Voc Finalization Dilakukan untuk memeriksa validitas informasi yang didapati oleh CRC melalui Survey kepuasan pelanggan yang melalui media Google Form	Data tervalidasi berbentuk Excel yang otomatis terkirim Ke Head Office TAM	CRC (Restu Riyananda)
2	PKB Report Bengkel	PKB Report Bengkel dilakukan untuk membantu service advisor dari department GR/Bengkel untuk dapat memberikan pemberitahuan mengenai waktu Service berkala kendaraan pribadi konsumen	Data Excel yang Diprint berisi Data Pribadi Konsumen (Tanggal Data, Nomor Polisi, Nama Customer, Nomor HP, Tahun Produksi Kendaraan, Service Advisor Customer, Decision Maker, dan Nomor Rangka Kendaraan)	CRC (Restu Riyananda)
3	VOC Sales and GR	VOC Sales dan GR adalah Upaya yang dilakukan oleh CRC untuk membantu Department Sales dan GR dalam pengisian Voice of Customer dari sisi mereka saat proses purchasing dari department Sales dan proses Service berkala kendaraan pribadi di GR	Data tervalidasi berbentuk Excel yang otomatis terkirim Ke Head Office TAM untuk keperluan Key performance indicator cabang	CRC (Restu Riyananda)
4	ACC Bukti Pengeluaran Kas	Assistant CRC membantu CRC dalam melakukan pengesahan dan otorisasi pengeluaran kas untuk aktivitas perusahaan dalam memasarkan dan maintenance dealer	Pengeluaran Kas untuk aktivitas perusahaan dan data digital berbentuk excel di Database management system Ibest Keuangan	CRC (Restu Riyananda)

Tabel 3.2.1 Tugas Wajib Penulis di Tunas Toyota Ciputat

Sumber: Data Penulis 2023



Sebagai Assistant Customer Relationship Coordinator penulis memiliki berbagai macam Tanggung Jawab yang harus dipenuhi saat memegang posisi tersebut yaitu:

DATE	SURVEY TYPE	CUSTOMER NAME	PHONE NUMBER
27 Jun 2023	VOC Utilization GR	SOLEH	081317754023
27 Jun 2023	VOC Utilization GR	BUDI	0818900041
27 Jun 2023	VOC Utilization GR	MEDY	081210176779
27 Jun 2023	VOC Utilization GR	BAGUS	089604687158
27 Jun 2023	VOC Utilization GR	BAGUS	089604687158

Gambar 3.2.1 VOC Finalization

Sumber: Data Penulis 2023

1. VOC Finalization

- VOC sebagai Voice of Customer yang merupakan data survey kepuasan pelanggan atau testimoni experience saat mendapatkan pelayanan di Cabang Tunas Toyota Ciputat dikumpulkan menggunakan media Google Form yang berisi tentang informasi mengenai konsumen dan pengalaman mereka saat mendapatkan pelayanan di cabang seperti tingkat kepuasan dengan sales atau service advisor, makanan atau minuman favorit selama ada di cabang, serta data informasi pribadi konsumen seperti nomor telphon, dan juga masukan apabila terdapat kekurangan dalam pelayanan cabang. VOC Finalization sendiri merupakan sebuah Upaya Customer relationship Coordinator untuk memvalidasi data survey kepuasan pelanggan yang didapati melalui media google form yang dikirim kepada customer tujuh hari setelah pengiriman kendaraan untuk VOC Sales yaitu VOC dari sisi department Sales dan Satu hari setelah melakukan service berkala kendaraan pribadi konsumen untuk department GR/Bengkel, media untuk mengumpulkan data tersebut adalah Google Form dengan menggunakan metode Net Promotore Score sebagai aspek dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan di Cabang Tunas Toyota Ciputat,

Pekerjaan tersebut dilakukan pada tiap pagi pukul 08:00 pada saat penulis mulai jam efektif jam kerja.

PKB Date	NOPOL	Contact Person	NO.HP	Tahun Produksi	SA	Decision Maker	NOMOR RANGKA
12/05/23	B1194JFC	SEPTIANA	081281424502	2023	AMIRUDIN	SEPTIANA	MHFJW8EM0P2408742
12/05/23	B1007RKF	AGUS	081318223355	2022	AMIRUDIN	PT. CSM CORPORATAMA	MHKA6GJ3JNJ008100
12/05/23	B1256RKN	KWANDI	081283254515	2022	AMIRUDIN	PT. CSM CORPORATAMA	MHKA6GJ3JNJ008183
12/05/23	B1492NZQ	SYAWAL	080617649433	2021	AMIRUDIN	SYAWAL	MHKE8FB3JMK050709
12/05/23	B2911BZA	RAJIKUN	087874088076	2017	AMIRUDIN	PT TPI	MHKS6GJ6JH030555
12/05/23	W1781SY	NIA	082139355841		AMIRUDIN	NIA	MHF829F35H2014198
12/05/23	B1431WBI	ARI G.M	083211023498	2016	AMIRUDIN	GANDHI KHAIRAN FATHURAHMAN	MR063RE2F4101552
11/05/23	236204	ABDULLAH EFFENDI	082124983215	2020	AMIRUDIN	RS. BHAYANGKARA LEMDIKLAT POLRI	JTS5229L0191203
11/05/23	B789PPT	PUPUT TRI DHARMA PUTRA	081311311417	2020	AMIRUDIN	PUPUT TRI DHARMA PUTRA	MHKE8FB3JLJ007128
11/05/23	B1956WWR	SUPATMIN	081380758987	2012	AMIRUDIN	SUPATMIN	MHKM1BB2JCK000492
11/05/23	B2288KZC	RIFKI HUDAYA	080903450343	2021	AMIRUDIN	RIFKI HUDAYA	MHKM5EB4JLK013894
11/05/23	B1104RKL	SUPRIADI	082129540212	2022	AMIRUDIN	PT CSM CORPORATAMA	MHKA6GJ3JNJ005720
11/05/23	B222SNK	WILDAN	081220191324	2017	AMIRUDIN	WILDAN	JTMHV02J1H4238848
11/05/23	B2499SYJ	DODY	08176058254	2018	AMIRUDIN	DODY STYAWAN	MHF228H39J0055714
10/05/23	B1025WIL	BAYU	080940004059	2022	AMIRUDIN	BAYU PANGLIPUR WICAKSONO	MHKA6GK6JNJ019389
10/05/23	B2314KOZ	ARIS	081398631385	2020	AMIRUDIN	KELY NURZAMAN	MHKA6GK6JLJ004748
10/05/23	B1844WZF	NUR ARIF FADILLAH	085287792323	2018	AMIRUDIN	NUR ARIF FADILLAH	MHF228H3XJ0048125
10/05/23	B1517RKS	RANDI	0811117513	2022	AMIRUDIN	MAULIA PUTRI FARDILA	MHKA61BA4NJ031981
10/05/23	B1259WIA	YANTO	082122189888	2021	AMIRUDIN	THJAI KIM KIUN	MHFAN8EM3M0218074
10/05/23	B1395WQN	TAUFIK	087885773377	2017	AMIRUDIN	SETDA KOTA TANGERANG SELATAN	MHF8W8EM5H1018873
10/05/23	B1708WFA	ARIS RAMADHANI, S.H.	085710717772	2009	AMIRUDIN	HJ. YEYET KUSMAYATI SPD	MHFM1BA3J9K167231
10/05/23	B1898FBF	M. YUSUF	0816700172	2020	AMIRUDIN	M. YUSUF	MHF8B8EM6L0436281
10/05/23	B218HSS	PENDI	081325290070	2021	AMIRUDIN	PT. HARIMAN SUKSES SEJAHTERA	MHFAB3EM2M0020532
10/05/23	B1040VKG	DODIE LATIEF	085510055559	2013	AMIRUDIN	DODIE LATIEF	MHKM1BA3JDJ024217
09/05/23	BE1309GN	ALDO CUCU SUTIAH	081210807583	2005	AMIRUDIN	ALDO CUCU SUTIAH	MHF8W42G852056346
09/05/23	B1836WDX	DR MARKUM,MPD.	0811147154	2017	AMIRUDIN	MARKUM	MHFJW8EM4H2335411
09/05/23	F1367JO	SLAMET RIADI	083811448543	2019	AMIRUDIN	SLAMET RIADI.	MHKE8FA3JKJ004102
09/05/23	B1725WIL	DANDY	08121127445	2022	AMIRUDIN	MEGARIA	MHKA61BY9NK037931
09/05/23	B1368WZA	AGUS	087888161517	2017	AMIRUDIN	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA	MHFJW8EM8H2338855
09/05/23	B1959WJE	BRAM	085771807988	2018	AMIRUDIN	DRS. H. DARSONO	MHF8X8GS1J0504387
09/05/23	B1473NFF	MOHAMAD THAMRIN SE	081310971014	2009	AMIRUDIN	MOHAMAD THAMRIN SE	MHFM1BA3J9K138853
09/05/23	B1956WWR	SUPATMIN	081380758987	2012	AMIRUDIN	SUPATMIN	MHKM1BB2JCK000492
09/05/23	B1857QJ	MIJAN	08587508998	2018	AMIRUDIN	NYOMAN PONI ULANTARI	MHF23F37J2045257
09/05/23	B11MYG	PUTRI MAYANGSARI	082124542794	2021	AMIRUDIN	PUTRI MAYANG SARI	MHKE8FB3JMK051365
09/05/23	B1384SMD	AHMAD MAULANA IRFANUDDIN	087899995323	2015	AMIRUDIN	AHMAD MAULANA	MHKA4DB3JFJ047012
09/05/23	F1145VG	DEDE KOSASIH	081946806423	2020	AMIRUDIN	DEDE KOSASIH	MHKA6EA3JLK164318
09/05/23	B1401RKH	ALYU RAHMAN	087772404697	2023	AMIRUDIN	ALYU RAHMAN	MHKA61BY3NK040498
09/05/23	B1444WIB	KRISTIANWAN	081213834890	2021	AMIRUDIN	KRISTIANWAN	MHFAN8EM3M0217470
09/05/23	B1305W5H	SYAFID	081212129027	2016	AMIRUDIN	PT BANK SYARIAH MANDIRI	MR053REH2F4101654

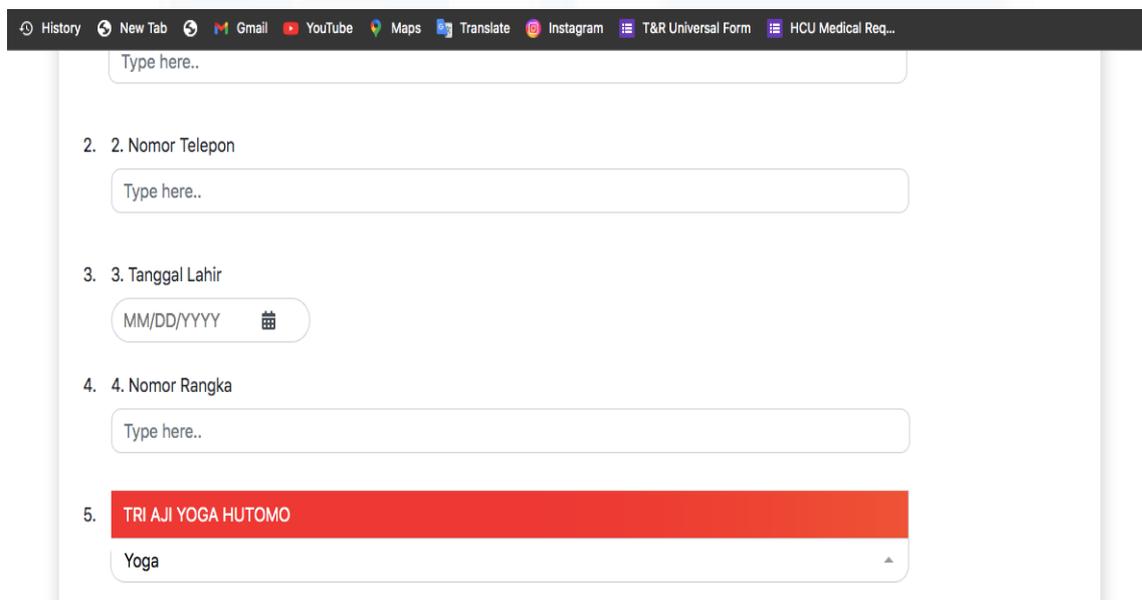
Gambar 3.2.2 PKB Report Bengkel Excel

Sumber: Data Penulis 2023

2. PKB Report Bengkel:

- PKB report bengkel atau dikenal juga sebagai perintah kerja bengkel adalah sebuah laporan yang berisi mengenai data informasi konsumen cabang Tunas Toyota Ciputat seperti tanggal PKB, Nomor Polisi, Nama lengkap Customer, Nomor HP, Tahun Produksi Kendaraan Customer, Service Advisor Customer, Decision Maker saat pembelian kendaraan pribadi customer, dan Nomor Rangka Kendaraan Pribadi Customer seperti yang terlihat di Gambar 3.2.2 Mengenai PKB Report Bengkel. PKB Report merupakan Tugas kedua yang dilakukan oleh Assistant Customer Relationship Coordinator atau Assistant CRC setiap hari Senin yang bertujuan untuk membantu Department GR/Bengkel khususnya service advisor dalam aktivitas mereka dalam menginfokan waktu servis berkala kendaraan pribadi kepada konsumen, media yang digunakan untuk membuat dan merancang laporan tersebut adalah Microsoft excel yang dibuat secara bertahap yaitu melakukan filter data mentah dari report yang ditarik dari DBMS I-CARE,

lalu melakukan pemindahan data ke sheet baru yang akan difilter berdasarkan setiap SA atau Service advisor yakni sebanyak 4 Service advisor, keempat service advisor tersebut akan memiliki sekitar 50-100 pelanggan aktif Tunas Toyota yang memiliki kendaraan pribadi yang dibeli oleh konsumen di Tunas Toyota Ciputat, report tersebut akan dirundown oleh masing-masing SA dan akan melapor balik ke CRC dan Assistant CRC dari hasil aktivitas mereka untuk dimasukkan ke Laporan CRC mengenai Upaya menghubungi pelanggan mengenai servis berkala yang akan dikirimkan ke Head office dealership di Pasar Minggu Jakarta Selatan.



The image shows a browser window with a form titled 'VOC Sales DBMS I-Care'. The browser's address bar shows several tabs: History, New Tab, Gmail, YouTube, Maps, Translate, Instagram, T&R Universal Form, and HCU Medical Req... The form contains five numbered input fields:

1. Type here..
2. 2. Nomor Telepon (Type here..)
3. 3. Tanggal Lahir (MM/DD/YYYY with a calendar icon)
4. 4. Nomor Rangka (Type here..)
5. A dropdown menu with 'TRI AJI YOGA HUTOMO' selected and 'Yoga' visible below it.

Gambar 3.2.3 VOC Sales DBMS I-Care

Sumber: Data Penulis 2023

3. VOC Sales and GR

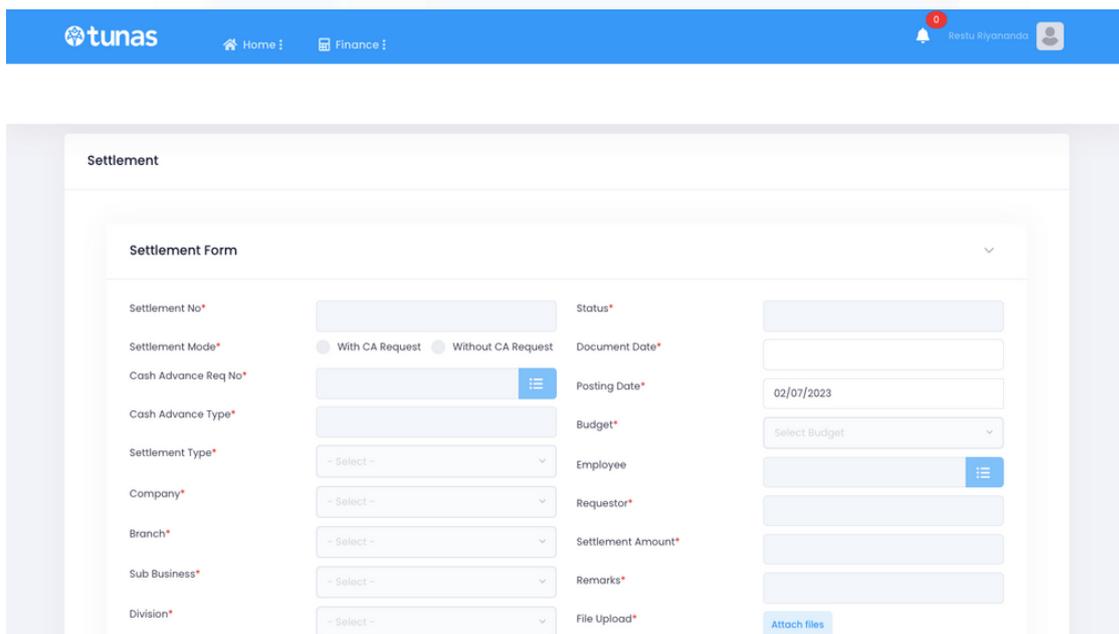
- VOC sales and GR adalah Tanggung jawab ketiga yang harus dilakukan oleh Penulis sebagai Assistant CRC saat melaksanakan magang di Tunas Toyota Ciputat, VOC Sales dan GR merupakan sebuah aktivitas data storing dan managing melalui DBMS yang dilakukan oleh Assistant CRC menggunakan media DBMS survey media dari perusahaan Tunas Toyota khusus CRC untuk menginput data yang didapati dari department Sales dan GR, Kisaran data yang diinput per hari ada di angka 100-150 data konsumen aktif. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan data kepada head office

sebagai salah satu indicator dari KPI atau Key performance indicator daripada cabang Tunas Toyota Ciputat.



Gambar 3.2.4 Bukti Pengeluaran Kas

Sumber: Data Penulis 2023



Gambar 3.2.5 DBMS Ibest Keuangan

Sumber: Data Penulis 2023

4. ACC Bukti Pengeluaran Kas

- ACC Bukti Pengeluaran Kas adalah Tanggung Jawab keempat yang wajib dilakukan oleh Penulis sebagai Assistant CRC di Tunas Toyota Ciputat, hal tersebut melibatkan pemberian izin dan validasi untuk pengeluaran Uang Tunai yang akan dipakai untuk

keperluan perusahaan dalam akvitasnya seperti ulang Tahun karyawan dan juga pengeluaran maintenance cabang, kisaran pengeluaran keuangan yang dicatat oleh CRC di kisaran sebesar Seratus Ribu Rupiah sampai dengan Tiga Juta Rupiah. Alur yang diikuti ketika melakukan Bukti pengeluaran kas adalah sebagai berikut:

- I. Orang yang bersangkutan atas pengeluaran kas tersebut menghadap CRC untuk meminta perijinan pengeluaran kas dengan memberikan deskripsi secara detail
- II. CRC menentukan apabila diberikan atau tidak diberikan.
- III. Jika diberikan maka Bukti pengeluaran kas akan dibuat atas persetujuan CRC yang nantinya harus diminta tanda tangan oleh Admin Head.
- IV. Orang yang bersangkutan akan ke kasir untuk mendapatkan kas sesuai persetujuan dan keterangan Bukti pengeluaran kas.
- V. Detail pengeluaran kas akan dimasukkan ke DBMS khusus keuangan yaitu Ibest keuangan.

TUGAS OPTIONAL INTERN TUNAS TOYOTA CIPUTAT				
NO.	Nama Tugas	Keterangan dan Tujuan	Output	Penyelia/SPV
1	Creating Instagram Reels untuk @Tunastoyota_ciputatofficial	Membuat Instagram Reels merupakan aktivitas optional yang dilakukan penulis untuk mendorong frekuensi dan meningkatkan engagement Rate daripada Social media akun official Tunas Toyota Ciputat	Video Promosi Product Display Instagram Reels 30-60 Detik	CRC (Restu Riyananda)
2	Event Organizing and Planning bersama CRC	Event Organizing and Planning merupakan aktivitas Optional yang dilakukan oleh Penulis dengan CRC guna untuk membuat perencanaan sebuah event yang dihost oleh Tunas Toyota Ciputat	Event Plan and Strategy note, dan Itinerary Plan	CRC (Restu Riyananda)

Tabel 3.2.2 Tugas Optional Intern di Tunas Toyota Ciputat

Sumber: Data Penulis 2023

1. **Membuat *Instagram Reels***

- Pembuatan Instagram reels berlangsung dan dilakukan oleh penulis secara inisiatif guna untuk meningkatkan engagement rate yang ada di akun resmi Tunas Toyota Ciputat yaitu @tunastoyota_ciputatofficial, dalam proses ini penulis menggunakan fitur reels yang tersedia dalam aplikasi sosial media Instagram dan menggunakan akun Instagram backup

untuk mempromosikan produk-produk display Tunas Toyota Ciputat, disini penulis berhasil meningkatkan engagement rate dari official account yang hanya dapat 6 likes kini mendapatkan 89 Likes, dan juga 2 share dan comments mengenai produk-produk display Toyota, ilustrasi mengenai perkembangan sosial media bisa langsung dilihat pada gambar yang terlampir dibawah.



Gambar 3.2.6 Gambar Reels @tunastoyota_ciputatofficial

Sumber: Instagram @tunastoyota_ciputatofficial (January, 2023)



Gambar 3.2.7 Gambar peningkatan Engagement reels

Sumber: Data Penulis 2023

2. *Event Organizing and Planning*



Gambar 3.2.8 Meeting Organizing dan Planning TTC Goes to Bandung

Sumber: Data Penulis 2023

- Event Organizing and Planning adalah Tanggung jawab kedua yang dilakukan penulis secara sukarela, dalam Tanggung jawab tersebut penulis sebagai Assistant CRC melakukan proses planning dan organizing event yang dilaksanakan oleh Tunas Toyota Ciputat, penulis juga mengikuti berbagai event yang diikuti oleh CRC seperti Launching All new Agya 2023, Launching All new Yaris Cross, Perkenalan Inovasi Aplikasi DEC Toyota, dan Acara Field Trip Tunas Toyota Ciputat Goes to Bandung yang direncanakan oleh CRC dan Assistant CRC dari sisi akomodasi, transportasi, dan juga budgeting yang juga dilakukan oleh CRC yang dibantu oleh Assistant CRC dan Salah satu Sales Consultant dari department sales.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.3 Kendala yang Ditemukan

3.3.1 Foto Copy SPK Kurang Terorganisir

Foto Copy SPK yang masih kurang dalam categorizing tanggal validasinya, hal tersebut dapat memiliki dampak buruk ketika customer relationship coordinator ingin melakukan recap mengenai SPK yang sudah divalidasi dan jika hal tersebut diteruskan maka posisi customer relationship dalam upayanya untuk mendorong dan meningkatkan kepuasan konsumen dalam berinteraksi dengan Tunas Toyota Ciputat menjadi sesuatu yang tidak efektif dan efisien. Hal tersebut jika diobservasi merupakan metode yang kurang efektif karena sering terjadi kejadian fotocopy spk.

3.3.2 Social Media Content Kurang Engagement dan Konsistensi

Social media merupakan sebuah alat yang sangat kuat jika digunakan dengan benar, terutama dalam upaya untuk mempromosikan dan memasarkan produk, di Tunas Toyota Ciputat sendiri memiliki akun resmi yaitu @TunasToyota_CiputatOfficial, akan tetapi selama observasi selama program magang di tempat tersebut dapat dilihat bahwa frekuensi posting konten di social media Instagram masih kurang sehingga engagement rate dengan konsumen masih sangat rendah, hal tersebut diindikasikan dari jumlah likes yang dimiliki oleh akun di satu post rata-rata masih dibawah angka sepuluh likes.

Selanjutnya faktor yang berdampak pada social media perusahaan yang kurang konsisten adalah content planning yang tidak dilaksanakan oleh perusahaan sehingga content media sosial tidak berkembang dengan baik sehingga tidak mencapai sasaran pasar perusahaan, setelah itu faktor konten yang masih bisa dibilang tidak menghibur audiens online dan masih disajikan sebagai pemasaran produk secara terbuka oleh perusahaan. Walaupun hal tersebut kerap dilakukan oleh banyak perusahaan tetapi konten yang disajikan di media sosial official Tunas Toyota tidak berkorelasi dengan keadaan sasaran pasar pada umumnya sehingga masih sangat bersifat promosi produk.

Hal terakhir yaitu konsistensi konten sosial media yang dipengaruhi oleh content planning yang tidak dilaksanakan dengan baik oleh perusahaan, hal tersebut berdampak pada konsistensi perusahaan dalam menyajikan konten baru di web Instagram mereka, bisa dilihat bahwa konten yang diupload memiliki gap waktu yang cukup signifikan sebanyak 2 minggu dari setiap konten pada akun @tunastoyota_ciputatofficial.

3.3.2 Tidak ada Media Edukasi mengenai Survey Kepuasan Pelanggan

Konsumen pada era zaman digital ini banyak yang sudah berpengalaman dengan dunia digital dan social media sehingga banyak yang sudah mengenal mengenai berbagai macam upaya perusahaan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, salah satunya adalah melalui penyebaran survey kepuasan pelanggan, Contoh yang bisa diambil adalah dari youtube yang menampilkan survey mengenai kepuasan viewer Ketika menonton video dari salah satu konten creator favorit mereka.

Di Tunas Toyota Ciputat terdapat Survey Kepuasan pelanggan yang sering diberikan oleh Head office PT. TUNAS RIDEAN TBK melalui business whatsapp official, akan tetapi hal tersebut tidak dibarengi oleh edukasi kepada konsumen/customer mengenai cara mengisi survey tersebut agar data yang dikumpul tidak bersifat pasif dan menjadi data yang unreliable.

3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan

3.4.1 Solusi Untuk Management Fotocopy SPK

Solusi yang dapat diterapkan ada dua yaitu versi tertulis dan versi digital. Untuk versi tertulis maka dapat dilakukan teknik labelling Tanggal, Bulan, Dan Tahun supaya ketika customer relationship coordinator ingin merekap SPK yang sudah divalidasi maka dapat ditemukan dengan mudah dan tidak mengganggu aktivitas dan kelancara perusahaan dalam melakukan aktivitas bisnis lainnya ataupun pekerjaan CRC yang lainnya.

Solusi kedua yang bersifat digital adalah dengan mengutilisasikan aplikasi google drive cloud drive dan juga aplikasi Adobe scan yang bisa menciptakan copy digital dan dapat dimasukan ke google drive untuk diarchive dan dilabel sesuai Tanggal, Bulan, dan Tahun. Solusi tersebut bertujuan untuk meminimalisir terjadinya file yang terselip dan hilang dalam archive file secara fisik. Solusi kedua tidak hanya memberikan keuntungan resiko file terselip yang diminimalisirkan tetapi juga dapat mengarah kepada cabang mengurangi penggunaan kertas di cabang dan perusahaan.

3.4.2 Solusi Social Media Content

Solusi yang dapat diterapkan untuk Social media daripada Tunas Toyota Ciputat adalah content planning yang berisi content interaktif yang bisa meningkatkan engagement rate dengan konsumen, hal tersebut dapat dilihat dari contoh yang diambil dari akun Instagram @Hondabigbikejogjakarta yang berisi tentang quotes and juga konten lucu dan menghibur sehingga dapat menarik konsumen untuk melihat akun tersebut, solusi yang diberikan kepada akun Tunas.Toyota adalah dengan menciptakan konten yang tidak hanya berisi mengenai promosi produk Toyota tetapi melibatkan pelanggan diluar pembelian atau process bisnis Tunas Toyota, Salah satu contohnya adalah dengan menciptakan quiz berhadiah gopay atau informasi edukasi mengenai produk yang sekaligus berguna bagi konsumen ketika harus menghadapi situasi tertentu.

3.4.3 Solusi untuk edukasi mengenai Kepuasan pelanggan

Solusi yang diberikan untuk permasalahan yang dimiliki oleh perusahaan adalah dengan menciptakan system baru yang dinamakan WA Blast edukasi pelanggan, hal tersebut dimulai dengan mengedukasi masyarakat melalui photo infographic yang tersusun secara sistematis agar mudah dipahami oleh konsumen.

Sistem ini akan berlaku bagi dua department yaitu Sales dan GR atau Aftersales Service department, untuk Sales bagi sales yang sedang berinteraksi dengan konsumen dan mencapai tahap terakhir yaitu pengiriman mobil sales akan menjelaskan mengenai aftersales benefit Tunas Toyota dan juga mengedukasikan konsumen mengenai survey kepuasan pelanggan sehingga konsumen dapat mengisi dengan baik dan benar.

Bagi Department GR / Bengkel yang menangani konsumen pada tahap aftersales akan mengedukasikan konsumen mengenai survey kepuasan pelanggan Ketika handover kunci mobil mereka kepada konsumen dengan infographic yang sudah diprint dan ditaruh dengan bingkai sehingga konsumen dapat memotret dan menyimpan gambar tersebut.

Dengan edukasi tersebut apabila konsumen tidak mengisi survey tersebut maka Customer relationship Coordinator atau CRC akan melakukan follow up kepada konsumen dengan menggunakan WA blast dan media edukasi untuk konsumen..