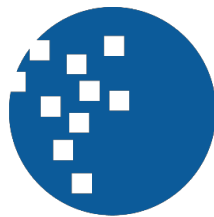


**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
OFFLINE AND ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Elaine Dionisia

00000047736

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

**PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*
OFFLINE AND ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MBKM

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Elaine Dionisia

0000047736

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2023**

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Elaine Dionisia

Nomor Induk Mahasiswa : 00000047736

Program studi : Manajemen

Laporan MBKM Penelitian dengan judul:

“PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OFFLINE AND ONLINE SERVICE* PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE”

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/ penyimpangan, baik dalam pelaksanaan maupun dalam penulisan laporan MBKM, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan MBKM yang telah saya tempuh.

Tangerang, 4 Juli 2023



Elaine Dionisia

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan MBKM dengan judul

**“PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OFFLINE AND
ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE”**

Oleh

Nama : Elaine Dionisia

NIM : 00000047736

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Laporan MBKM Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 21 Juni 2023

Pembimbing



Dr. Wanda Gema P.A. Hidayat, S.M.B.,

M M NIDN · 0705069103

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.

NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan MBKM dengan judul

“PERAN *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OFFLINE AND ONLINE SERVICE* PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE”

Oleh

Nama : Elaine Dionisia
NIM : 00000047736
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Selasa, 4 Juli 2023

Pukul 08.00 s/d 09.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Pembimbing



Dr. Wanda Gema P.A. Hidayat, S.M.B., M.M.
NIDN : 0705069103

Penguji



12-07-2023

Elissa Dwi Lestari, S.Sos., M.S.M
NIDN : 0306088501

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elaine Dionisia
NIM : 00000047736
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Bisnis
Jenis Karya : Laporan MBKM

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Multimedia Nusantara Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OFFLINE AND
ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalih media / format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 21 Juni 2023

Yang menyatakan,



Elaine Dionisia

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul: “PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT OFFLINE AND ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar S1 Jurusan Manajemen Pada Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari T, S.Sos., MBA, selaku Dekan Fakultas Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih S.E.,M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Wanda Gema P.A. Hidayat, S.M.B., M.M., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Kak Cindy Augusta Leyana, Kak Haznam Fahriza Widhiansyah, dan Kak Annisa Pramahadi, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
6. Seluruh rekan dan karyawan dalam Divisi Customer Relationship Management and Digital yang telah membantu dan memberikan kesan yang berharga selama penulis melakukan praktik kerja magang.
7. Kepada Perusahaan PT Federal International Finance yang telah memberikan pengalaman praktik kerja magang yang bermanfaat, berkesan dan menambahkan pengalaman bagi penulis.

8. Marcel Danuarta Vincencius, sebagai pasangan penulis yang sudah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis atas terselesainya laporan MBKM Penelitian.
9. Nadya Bevis, selaku teman sejak hari pertama memulai perkuliahan yang telah banyak membantu, mendampingi, dan banyak memberikan masukan serta memberikan dukungan yang sangat banyak kepada penulis selama melakukan praktik kerja magang dan proses penulisan laporan MBKM Penelitian.
10. Rafiqah Khairun Nisa, sebagai rekan tim magang yang juga memberikan dukungan, masukan, dan motivasi selama proses kerja magang dan proses penulisan laporan MBKM Penelitian.
11. Keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan MBKM ini.
12. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan MBKM Penelitian ini dengan tepat waktu.

Penulis sekali lagi mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang penulis sebutkan maupun tidak disebutkan. Penulis juga menyadari bahwa laporan MBKM Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis memohon kritik dan saran yang dapat dijadikan perbaikan untuk kedepannya. Penulis mengucapkan terima kasih juga kepada pembaca yang sudah menyempatkan waktu untuk membaca laporan MBKM Penelitian yang dibuat penulis. Semoga karya ilmiah yang dibuat penulis dapat bermanfaat baik untuk sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.

Tangerang, 21 Juni 2023



(Elaine Dionisia)

**PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
OFFLINE AND ONLINE SERVICE PADA PT FEDERAL
INTERNATIONAL FINANCE**

(Elaine Dionisia)

ABSTRAK

Perusahaan pembiayaan memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian dengan menyediakan sumber pembiayaan alternatif yang diperlukan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan modal dan melakukan pembelian barang. Dalam laporan ini, akan dibahas secara rinci mengenai pengalaman kerja praktik magang yang dilakukan selama 800 jam kerja oleh penulis sebagai mahasiswa *intern* di FIFGROUP, khususnya di *deparment Customer Relationship Management Offline & Online Service*, dengan penempatan pada tim *Microsite & Case Management*. Selama pelaksanaan kerja praktik magang, penulis melakukan pekerjaan antara lain melakukan collecting dokumen complaint, melakukan pengecekan dokumen complaint, membuat Berita Acara Pertemuan, dan melengkapi dokumen complaint yang memiliki *defect*. Penulis juga menghadapi beberapa kendala, di antaranya adalah kesulitan dalam pengumpulan dokumen complaint yang kurang lengkap yang harus terkumpul dalam rangka memenuhi persyaratan tugas magang. Melalui laporan ini, diharapkan pembaca dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman kerja praktik magang di FIFGROUP, serta pemahaman yang lebih luas mengenai peran dan tantangan yang dihadapi oleh mahasiswa dalam dunia kerja. Selain itu, laporan ini juga bertujuan untuk memberikan saran dan rekomendasi yang konstruktif guna meningkatkan efektivitas dan kualitas pelaksanaan kerja praktik magang di masa yang akan datang.

Kata kunci: *Customer Relationship Management Offline & Online Service, Microsite & Case Management, FIFGROUP, Complaint*

**THE ROLE OF OFFLINE AND ONLINE SERVICE
CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT AT PT
FEDERAL INTERNATIONAL FINANCE**

(Elaine Dionisia)

ABSTRACT (English)

Finance companies play a very important role in the economy by providing alternative financing sources needed by the public to meet their capital needs and make purchases of goods. In this report, we will discuss in detail the internship experience that was carried out for 800 working hours by the author as an intern student at FIFGROUP, especially in the Department of Customer Relationship Management Offline & Online Service, with placement on the Microsite & Case Management team. During the implementation of the apprenticeship work, the author carried out work including collecting complaint documents, checking complaint documents, making Minutes of Meetings, and completing complaint documents that had defects. The author also faces several obstacles, including difficulties in compiling incomplete complaint documents that must be collected in order to fulfill the requirements of the internship assignment. Through this report, it is hoped that readers will gain a deeper understanding of the internship experience at FIFGROUP, as well as a broader understanding of the roles and challenges faced by students in the world of work. In addition, this report also aims to provide constructive suggestions and recommendations to improve the effectiveness and quality of the implementation of internships in the future.

Keywords: *Customer Relationship Management Offline & Online Service, Microsite & Case Management, FIFGROUP, Complaint*

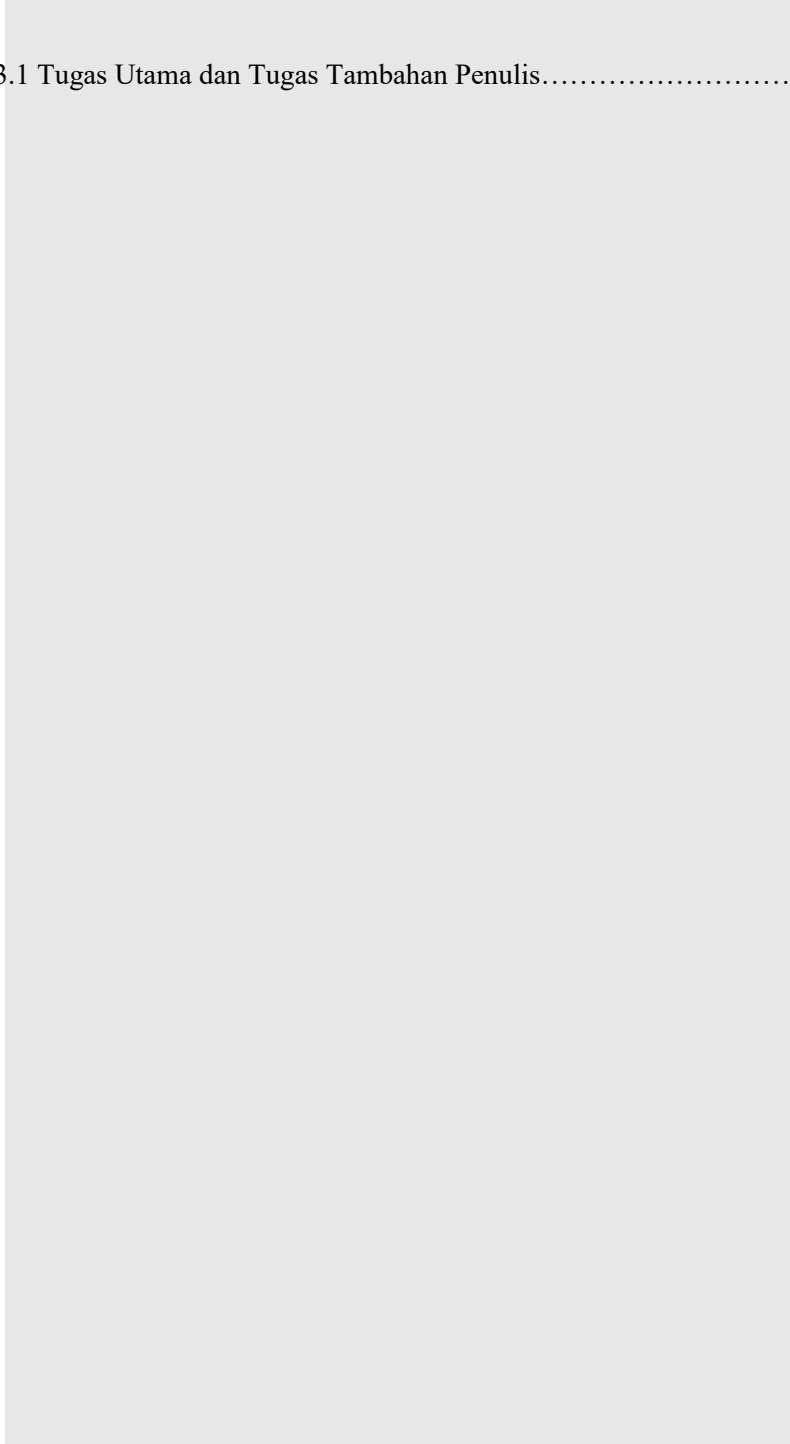
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT (English)	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan Kerja Magang.....	8
1.2.1 Maksud Kerja Magang.....	8
1.2.2 Tujuan Kerja Magang	9
Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	10
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang	10
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	10
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	12
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	12
2.1.1 Visi Misi	15
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan	17
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	19
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	19
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang.....	24
3.2.1 Tugas yang Dilakukan	24
3.2.2 Uraian Kerja Magang.....	26
3.3 Kendala yang Ditemukan	48
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	51

BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	54
4.1 Simpulan	54
4.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tugas Utama dan Tugas Tambahan Penulis.....	26
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penjualan Sepeda Motor Tahun 2022.....	2
Gambar 1.2 Jumlah Lembaga Pembiayaan di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Logo FIFGROUP	7
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	19
Gambar 3.1 Struktur Kedudukan.....	20
Gambar 3.2 Tampilan Google Drive Berdasarkan Bulan.....	28
Gambar 3.3 Tampilan Google Drive Berdasarkan Scoring.....	28
Gambar 3.4 Tampilan Google Drive Berdasarkan Nama Pelapor.....	29
Gambar 3.5 Tampilan Google Sheet Kertas Kerja Dokumen.....	30
Gambar 3.6 Tampilan Google Drive Dokumen Penerimaan.....	31
Gambar 3.7 Tampilan Google Drive Dokumen Penanganan.....	31
Gambar 3.8 Tampilan Google Drive Dokumen Penyelesaian.....	32
Gambar 3.9 Pengiriman Dokumen Melalui Group Whatsapp.....	33
Gambar 3.10 Pengiriman Dokumen Melalui Email.....	34
Gambar 3.11 Berita Acara Pertemuan (BAP).....	35
Gambar 3.12 Tampilan Google Sheet List Kekurangan Dokumen.....	37
Gambar 3.13 Tampilan Google Sheet List Dokumen Defect.....	39
Gambar 3.14 Tampilan Excel Data Booking CRE.....	40
Gambar 3.15 Tampilan Excel Data Booking RO.....	41
Gambar 3.16 Tampilan Excel Data Booking New.....	41
Gambar 3.17 Tampilan Pembukaan Presentasi Weekly Report.....	43
Gambar 3.18 Tampilan Presentasi Weekly Report Bagian Penanganan & Penyelesaian.....	43
Gambar 3.19 Tampilan Presentasi Weekly Report Detail Dokumen Penanganan & Penyelesaian.....	44
Gambar 3.20 Tampilan CRM System Bagian Input Kategori Complaint.....	46
Gambar 3.21 Penerimaan Dokumen Dari Follow Up Kepada Cabang.....	47
Gambar 3.22 Tampilan Excel Script HALOFIF.....	49
Gambar 3.23 Tampilan CRM System Bagian LOV Kategori Complaint.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM (MBKM01).....	64
Lampiran B Kartu MBKM (MBKM 02).....	65
Lampiran C Daily Task MBKM - MBKM 03.....	66
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM - MBKM 04.....	113
Lampiran E Surat Penerimaan MBKM (LoA).....	114
Lampiran F Form Bimbingan Internship Report.....	115
Lampiran G Lampiran Pengecekan Hasil Turnitin.....	116