

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PADA PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT*  
PADA PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES**



**UMN**  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

**LAPORAN MAGANG**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Nama : Nadia Yuliana Widjaja

NIM : 00000021072

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Nadia Yuliana Widjaja  
NIM : 00000021072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

*Aktivitas Customer Relationship Management* Pada PT Toyota Astra Financial Services 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 pemagangan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk laporan magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 9 Juni 2024



Nadia Yuliana Widjaja

## HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul  
**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***  
**PADA PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES**

Oleh  
Nama : Nadia Yuliana Widjaja  
NIM : 00000021072  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada 24 Juni 2024  
Pukul 10.00-11.00 dan dinyatakan  
LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**

**NIDN 0304078404**

**Hanif Suranto, S.Sos., M.Si.**

**NIDN 0306027102**

Pembimbing

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**

**NIDN 0304078404**

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

**Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si.**

**NIDN 0304078404**

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas academica Universitas Multimedia Nusantara, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nadia Yuliana Widjaja

NIM : 00000021072

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya : Laporan Magang

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

Aktivitas *Customer Relationship Management* Pada PT Toyota Astra Financial Services

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 pemegang / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 9 Juni 2024

Yang menyatakan,



(Nadia Yuliana Widjaja)

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas selesainya Laporan Magang ini dengan judul: “Aktivitas *Customer Relationship Management* Pada PT Toyota Astra Financial Services” yang dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata 1 Jurusan Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Komunikasi 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. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Ir. Andrey Andoko, M.Sc, PhD, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara dan juga sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
4. Ibu Laura Fransisca Chang, sebagai Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. Kepada PT Toyota Astra Financial Services, dan seluruh pegawai disana yang telah memberikan kesempatan untuk bisa magang selama kurang lebih 4 bulan lamanya.

Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat literatur bagi rekan-rekan mahasiswa. Penyusunan laporan kerja magang telah disusun dengan sangat baik, namun tambahan saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan.

Tangerang, 9 Juni 2024



(Nadia Yuliana Widjaja)

# **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

## **PADA PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES**

**(Nadia Yuliana Widjaja)**

### **ABSTRAK**

Terdapat hubungan positif antara penerapan CRM perusahaan dan praktik masalah organisasi, strategis, dan budaya. Tiga isu organisasi seperti integrasi organisasi, komitmen eksekutif, kesiapan sistem dan tiga isu strategis yaitu visi, perencanaan, budaya berpusat pada pelanggan, dan dua masalah budaya seperti jaringan, interaksi manusia, berdampak pada implementasi CRM perusahaan. PT Toyota Astra Financial Services (TAF) sebagai perusahaan pembiayaan kredit mobil tentunya juga harus membangun hubungan baik dengan masyarakat pada umumnya dan target pasar sasaran secara khusus agar produk, jasa serta layanan perusahaan tersampaikan dengan baik kepada khalayak luas. TAF dipilih karena pemegang menilai bahwa TAF memiliki CRM yang sangat baik sehingga ingin mempelajari kegiatan CRM di TAF. CRM di TAF berjalan dengan baik, namun kendala yang dialami adalah hubungan CRM dengan divisi-divisi lain. Solusi yang ditawarkan adalah mempererat kerjasama yang baik dengan divisi lain yang dapat dimediasi oleh manajemen yang lebih tinggi sehingga dapat menciptakan sinergi antara CRM dengan divisi-divisi lain di TAF.

**Kata kunci:** *Customer Relationship Management*, PT Toyota Astra Financial Services

# **AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT***

## **PADA PT TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICES**

**(Nadia Yuliana Widjaja)**

### ***ABSTRACT***

*There is a positive relationship between corporate CRM implementation and organizational, strategic, and cultural practice issues. Three organizational issues such as organizational integration, executive commitment, system readiness; and three strategic issues, namely vision, planning, customer-centric culture; and two cultural issues such as networking, human interaction, impact the company's CRM implementation. PT Toyota Astra Financial Services (TAF) as a car credit financing company must of course also build good relationships with the community in general and the target market in particular so that the company's products, services and services are well conveyed to a wide audience. TAF was chosen because the author considered that TAF had very good CRM so he wanted to study CRM activities at TAF. CRM at TAF is running well, but the problem experienced is CRM's relationship with other divisions. The solution offered is to strengthen good cooperation with other divisions which can be mediated by higher management so that it can create synergy between CRM and other divisions in TAF.*

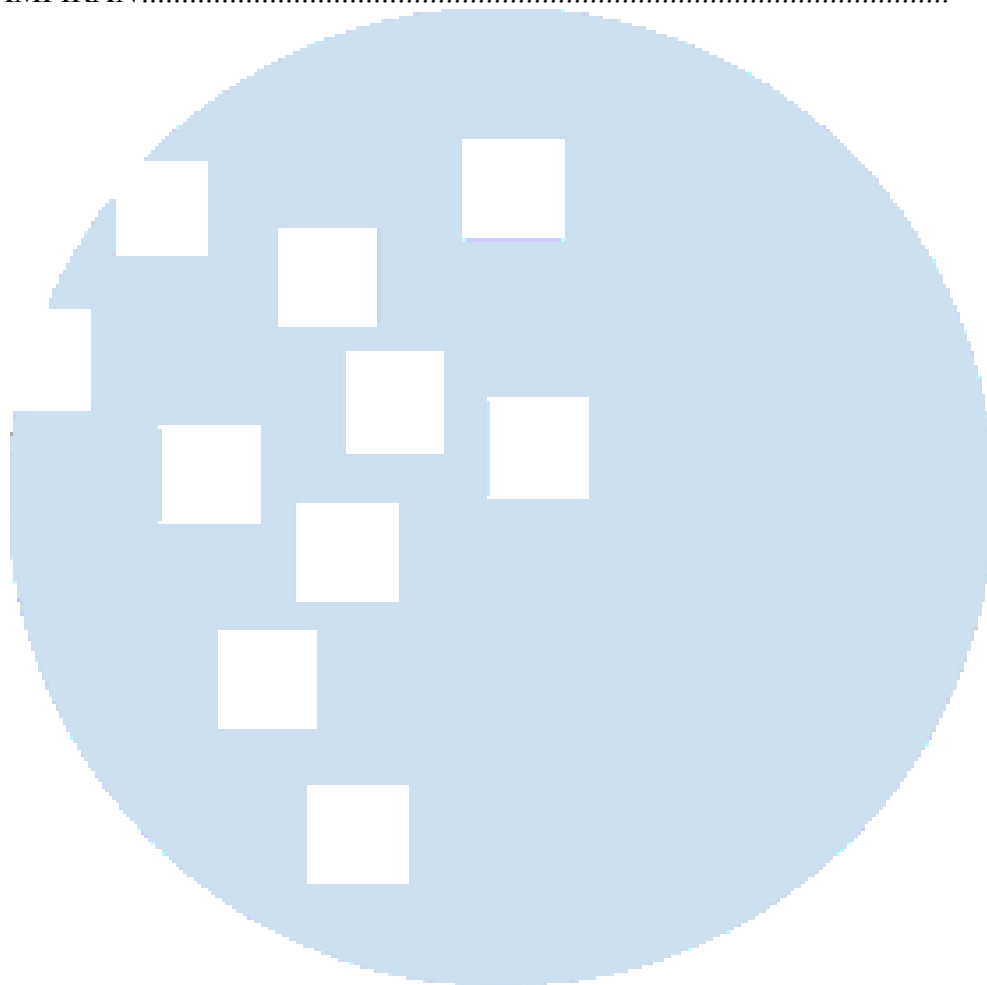
**Keywords:** *Customer Relations Management, PT Toyota Astra Financial Services*



## DAFTAR ISI

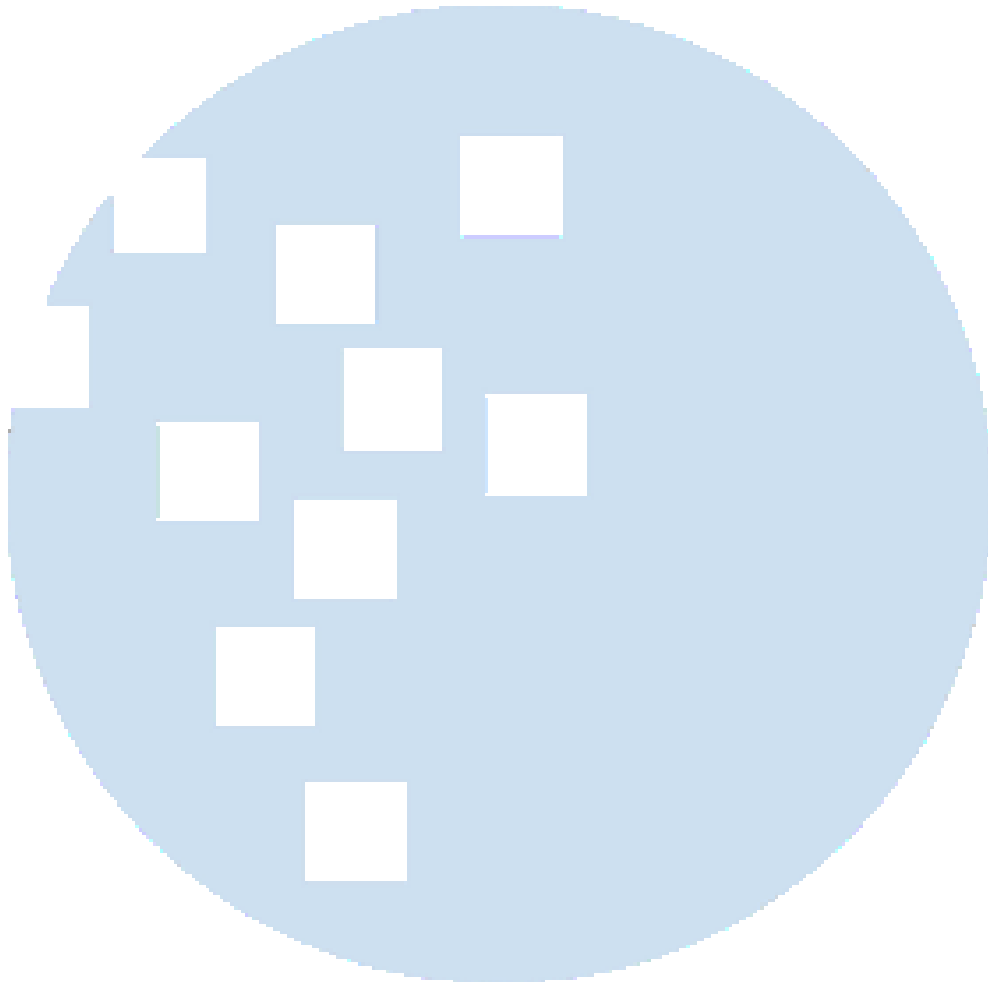
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang .....	12
1.3 Waktu dan Prosedur Kerja Magang .....	13
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>15</b>
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan ... ..	15
2.1.1 Visi & Misi Perusahaan .....	17
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	17
<b>BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG .....</b>	<b>20</b>
3.1 Kedudukan dan Koordinasi .....	20
3.2 Tugas Kerja Magang .....	22
3.3 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang .....	24
3.3.1 Analisis.....	24
3.3.2 Operasional.....	26
3.3.3 Strategi.....	29
3.4 Kendala yang Ditemukan .....	32
3.5 Solusi atas Kendala yang Ditemukan.....	32
<b>BAB IV SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>34</b>

4.1	Simpulan .....	34
4.2	Saran.....	35
4.2.1	Saran untuk PT Toyota Astra Financial Services.....	35
4.2.2	Saran untuk Mahasiswa.....	36
4.2.3	Saran untuk Universitas.....	37
DAFTAR PUSTAKA .....		39
LAMPIRAN.....		0



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	<i>Timeline</i> Kerja Magang.....	24
Tabel 3.2	Uraian Kerja Magang.....	25



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Pangsa Pasar Mobil di Indonesia .....	4
Gambar 1.2	Aplikasi Flex milik TAF.....	10
Gambar 2.1	Logo PT Toyota Astra Financial Services (TAF).....	15
Gambar 2.2	Struktur Organisasi .....	18
Gambar 3.1	Kedudukan CRM Analyst.....	22
Gambar 3.2	Memonitor pekerjaan telegreeter .....	26
Gambar 3.3	Desain banner perubahan layanan .....	27
Gambar 3.4	Permintaan pembuatan banner.....	27
Gambar 3.5	Pembuatan & approval script.....	28
Gambar 3.6	Form Request Design Material Promosi.....	30
Gambar 3.7	Event Amazing Toyota .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar Kerja Magang .....	42
Lampiran B Surat Keterangan Magang .....	43
Lampiran C Kartu Kerja Magang .....	44
Lampiran D Form Bimbingan Magang .....	45
Lampiran E Lembar Kehadiran Kerja Magang .....	47
Lampiran F Lampiran Realisasi Kerja Magang .....	52
Lampiran G Penilaian Kerja Magang.....	54
Lampiran H Lembar Verifikasi Laporan Magang.....	55
Lampiran I CV Pemegang .....	56
Lampiran J Hasil Tes Plagiasi.....	57