

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI
PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)**



LAPORAN MAGANG

KENIZYANADI VIEDE PUTRI HANANDA

00000067658

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

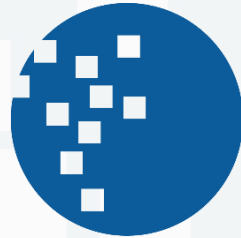
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI
PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

KENIZYANADI VIEDE PUTRI HANANDA

00000067658

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Kenizyanadi Viede Putri Hananda

Nomor Induk Mahasiswa 00000067658

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan Magang dengan judul:

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)

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 magang maupun dalam penulisan laporan magang, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Magang yang telah saya tempuh.

Tangerang, 7 Juli 2025



(Kenizyanadi Viede Putri Hananda)

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Magang dengan judul
**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI
PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)**

Oleh

Nama : Kenizyanadi Viede Putri Hananda
NIM : 00000067658
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Senin, 7 Juli 2025
Pukul 13.00 s.d 14.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si
NIDN 0322016201

Penguji



Riatun, S.Sos, M.I.Kom
NIDN 0302077803

Pembimbing



Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si
NIDN 0322016201

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 bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kenizyanadi Viede Putri Hananda

NIM 00000067658

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Jenis Karya Ilmiah : Laporan Magang

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:

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Multimedia Nusantara berhak menyimpan, mengalihmediakan/mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan laporan magang saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tangerang, 26 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Kenizyanadi Viede Putri Hananda)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas berkat dan rahmat kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas selesainya penulisan laporan magang ini dengan judul:

“AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)” dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara. Saya menyadari sepenuhnya bahwa laporan magang ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik selama masa studi maupun proses penyusunannya. Oleh karena itu, saya menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc. selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si. 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
4. Ibu Dra. Mathilda Agnes Maria Wowor, M.Si sebagai Pembimbing Laporan yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Bapak/Ibu Dosen selaku Ketua Sidang dan Bapak/Ibu Dosen selaku penguji yang telah memberikan arahan dan masukan saat sidang.
6. Keluarga saya, papi, mami dan koko yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, serta mental.
7. Ibu Maria Endah Wahyu Utami sebagai Pembimbing Kegiatan Magang yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama kegiatan magang berlangsung. .
8. Kepada PT Sumber Trijaya Lestari - Aksesmu yang telah memberikan kesempatan untuk magang dan belajar.

9. Kepada Jerry Januar Ekaputra yang selalu menemani dan mendukung sejak hari pertama dilaksanakannya kegiatan magang hingga penyelesaian laporan magang.
10. Kepada seluruh tim, Ibu Maria Endah Wahyu Utami, Pak Dendy Wibowo, Mas Rizky, Mas Farhan, Kak Cemara, Kak Mili, Kak Firdaus, Kak Armey, Kak Dwiki, Kak Annisa, Kak Syifa, dan Nicole yang sudah menjadi penyemangat dan membantu selama proses kerja magang ini.
11. Terakhir, kepada diri saya sendiri karena telah berhasil menyelesaikan seluruh laporan magang dan dapat memenuhi seluruh persyaratan dengan baik.

Semoga laporan ini dapat menjadi pembelajaran, motivasi, dan sumber informasi ke depannya bagi para pembaca khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 26 Juni 2025



Kenizyanadi Viede Putri Hananda

AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DI PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)

Kenizyanadi Viede Putri Hananda

ABSTRAK

Latar belakang pemilihan tempat magang ini didasari oleh minat penulis dalam bidang komunikasi pemasaran dan ketertarikan terhadap dunia digital, khususnya dalam manajemen hubungan pelanggan (*Customer Relationship Management/CRM*). Tujuan dari kerja magang ini adalah untuk memahami secara langsung proses kerja pada sub-divisi CRM, menerapkan pengetahuan teoritis dari perkuliahan ke dalam praktek nyata, serta mengembangkan keterampilan profesional yang relevan dengan industri. Perusahaan yang menjadi tempat kerja magang adalah PT Sumber Trijaya Lestari dengan *platform digital B2B* bernama Aksesmu. Posisi yang dipilih dalam aktivitas magang adalah sub-divisi *Customer Relationship Management (CRM)*, yang berada di bawah *Departemen Marketing Development*. Deskripsi pekerjaan CRM dalam kegiatan magang ini meliputi pengelolaan *WhatsApp Business*, menyusun dan membagikan informasi promosi kepada OBA (Outlet Binaan Aksesmu), membuat konten dan merekap, serta terlibat dalam pembuatan konten kreatif. Konsep yang digunakan dalam laporan magang ini adalah model CRM “*get, keep, grow*” (Peppers & Rogers, 2004), komunikasi pemasaran langsung (Buttle, 2009), serta pemanfaatan saluran digital untuk meningkatkan interaksi pelanggan. Kendala utama meliputi tekanan kerja, hambatan teknis, dan ketidaksesuaian antara teori dan praktek. Setelah dilakukan aktivitas magang selama lebih dari 80 hari, didapatkan kesimpulan yaitu pembelajaran teori CRM dalam perkuliahan dan penerapan CRM secara nyata memiliki banyak tantangan dan perbedaan.

Kata kunci: Customer Relationship Management, Komunikasi Pemasaran, WhatsApp Business

CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT ACTIVITIES AT PT SUMBER TRIJAYA LESTARI (AKSESMU)

Kenizyanadi Viede Putri Hananda

ABSTRACT

The background of this internship location selection is based on the author's interest in marketing communications and interest in the digital world, especially in customer relationship management (CRM). The purpose of this internship is to directly understand the work process in the CRM sub-division, apply theoretical knowledge from lectures to real practice, and develop professional skills relevant to the industry. The company where the internship took place is PT Sumber Trijaya Lestari with a B2B digital platform called Aksesmu. The position chosen in the internship activity is the Customer Relationship Management (CRM) sub-division, which is under the Marketing Development Department. The CRM job description in this internship activity includes managing WhatsApp Business, compiling and sharing promotional information to OBA (Accessmu Fostered Outlets), creating and summarizing content, and being involved in creating creative content. The concept used in this internship report is the CRM model "get, keep, grow" (Peppers & Rogers, 2004), direct marketing communication (Buttle, 2009), and utilizing digital channels to increase customer interaction. The main obstacles include work pressure, technical obstacles, and inconsistencies between theory and practice. After conducting internship activities for more than 80 days, it was concluded that learning CRM theory in lectures and implementing CRM in real life have many challenges and differences.

Keywords: *Customer Relationship Management, Marketing Communication, WhatsApp Business.*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	2
HALAMAN PENGESAHAN.....	3
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	4
KATA PENGANTAR.....	5
ABSTRAK	7
ABSTRACT.....	8
DAFTAR ISI.....	9
DAFTAR TABEL.....	10
DAFTAR GAMBAR	11
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Pelaksanaan Kerja Magang	6
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
1.3.1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM/PERUSAHAAN/ORGANISASI.....	10
2.1 Tentang PT Sumber Trijaya Lestari (Aksesmu).....	10
2.1.1 Logo Aksesmu.....	12
2.2 Visi Misi PT Sumber Trijaya Lestari (Aksesmu).....	13
2.3 Struktur Organisasi PT Sumber Trijaya Lestari (Aksesmu).....	13
2.3.1 Finance & Human Capital	14
2.3.2 Information Technology.....	14
2.3.3 Operational.....	15
2.3.4 Commercial.....	15
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG	19
3.1 Kedudukan dalam Kerja Magang.....	19
3.2 Tugas dan Uraian dalam Kerja Magang	20
3.2.1 Tugas Kerja Magang	21
3.2.2 Uraian Pelaksanaan Kerja Magang	24
3.2.3 Kendala Utama	48
3.2.4 Solusi.....	49
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	51
4.1 Simpulan	51
4.2 Saran	52
4.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	52
4.2.2 Saran untuk Universitas.....	53
4.2.3 Saran untuk Mahasiswa.....	53
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Waktu Pelaksanaan Kerja Magang.....	7
Tabel 3. 1 Tugas Utama dan Tambahan Kerja Magang	24



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah UMKM di Indonesia Tahun 2021.....	3
Gambar 2. 1 Logo Aksesmu	12
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT Sumber Trijaya Lestari (Aksesmu).....	13
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Divisi Commercial.....	16
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Divisi PR & Digital Media	19
Gambar 3. 2 Timeline Kerja Magang	20
Gambar 3. 3 Contoh kegiatan membalas pesan member	26
Gambar 3. 4 Rekap jumlah pesan member yang dibalas dalam sehari	27
Gambar 3. 5 WhatsApp Channel Aksesmu	28
Gambar 3. 6 Konten dengan reaction dan interaksi (di fitur polling) terbanyak di WhatsApp Channel.....	28
Gambar 3. 7 Kalender Konten WhatsApp Channel	29
Gambar 3. 8 Konten polling dengan interaksi terbanyak.....	30
Gambar 3. 9 Konten blast dengan balasan terbanyak.....	31
Gambar 3. 10 Data blast konten bulan Maret	32
Gambar 3. 11 Data blast konten bulan Juni	32
Gambar 3. 12 Data Rekap Reaction dan Comment.....	33
Gambar 3. 13 Data Rekap WhatsApp Community	35
Gambar 3. 14 Katalog WhatsApp Aksesmu	37
Gambar 3. 15 Data Jumlah Katalog WA perbulan.....	38
Gambar 3. 16 Contoh Ide Konten Polling	39
Gambar 3. 17 Dokumentasi Briefing ke Buzzer	42
Gambar 3. 18 Dokumentasi kegiatan live TikTok Spesial Bayah.....	43
Gambar 3. 19 Dokumentasi kegiatan live YouTube Podcast Ngewarung	45
Gambar 3. 20 Poster Podcast Ngewarung dan Dokumentasi Podcast Ngewarung x Bank BRI (Pemegang menjadi talent dalam Live Podcast).....	46

Gambar 3. 21 Cuplikan Konten Instagram Reels Aksesmu yang menampilkan pemegang sebagai talent47

Gambar 3. 22 Cuplikan Konten TikTok Aksesmu yang menampilkan pemegang sebagai talent47

Gambar 3. 23 Cuplikan Konten YouTube Shorts Aksesmu yang menampilkan pemegang sebagai talent48



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Formulir Konsultasi Magang	57
Lampiran B Surat Pengantar (MBKM-01)	59
Lampiran C Kartu MBKM (MBKM-02)	60
Lampiran D Daily Task Kewirausahaan (MBKM-03)	61
Lampiran E Lembar Verifikasi Laporan MBKM Kewirausahaan (MBKM-04).....	62
Lampiran F Surat Penerimaan Magang (LoA).....	63
Lampiran G Curriculum Vitae (CV) Kenizyanadi Viede Putri Hananda.....	64
Lampiran H Hasil Turnitin	66