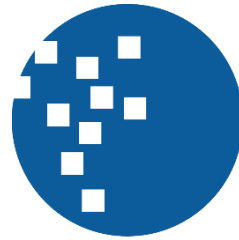


**Peran Customer Relationship Management di
PT Astra UD Trucks**



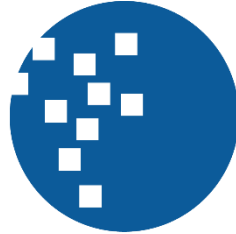
UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Amanda Candrasaputra
00000067825

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025

**Peran Customer Relationship Management di PT Astra UD
Trucks**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

LAPORAN MAGANG

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Amanda Candrasaputra

00000067825

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

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Amanda Candrasaputra

Nomor Induk Mahasiswa 00000067825

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Laporan dengan judul:

PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT ASTRA UD TRUCKS

Merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis 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 karya tulis ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk mata kuliah yang telah saya tempuh.

Tangerang, 28 Juni 2025



(Amanda Candrasaputra)

HALAMAN PERSETUJUAN

Laporan dengan judul

PERAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT DI PT ASTRA UD
TRUCKS

Oleh

Nama : Amanda Candrasaputra

NIM 00000067825

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Magang Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 28 Juni 2025

Pembimbing



Digitally
signed by
Chininta

Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom., M.Si

NIDN 0320079201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Irwan Fakhruddin

2025.06.29

07:43:50 +07'00'

2025.001.20531

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si

NIDN 0304078404

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan dengan judul

PERAN CONTENT CREATOR DI PT. REE DERMA INTERNATIONAL

Oleh

Nama : Amanda Candrasaputra

NIM : 00000067825

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 15 Juli 2025

Pukul 00.00 s/d 00.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang

Penguji

Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom., M.Si

NIDN 0320079201

Calvin Eko Saputro, S.E., M.M.

NIDN 0303056102

Pembimbing

Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom., M.Si

NIDN 0320079201

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si

NIDN 0304078404

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas penyertaan-Nya, sehingga laporan magang yang berjudul “**Aktivitas Customer Relationship Management (CRM) di Astra UD Trucks**” ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan praktik kerja magang yang saya lakukan di divisi Marketing & Customer Relationship Management, Astra UD Trucks.

Topik ini dipilih karena relevan dengan konsentrasi studi Ilmu Komunikasi yang saya jalani, dan memberikan pengalaman langsung dalam mengelola komunikasi pelanggan di industri otomotif. Melalui program magang ini, saya belajar memahami peran strategis CRM dalam membangun loyalitas pelanggan sekaligus mengembangkan keterampilan koordinasi dan analisis dalam lingkungan kerja profesional.

Laporan ini ditujukan bagi mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara maupun pihak lain yang ingin memahami implementasi CRM dalam dunia kerja, khususnya di sektor otomotif. Semoga laporan ini dapat menjadi referensi yang bermanfaat bagi pembaca dalam menyiapkan diri menghadapi dunia profesional.

Saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
3. Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Multimedia Nusantara.
4. Chininta Rizka Angelia, S.I.Kom., M.Si., sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya laporan magang ini.
5. PT Astra UD Trucks selaku perusahaan tempat saya melaksanakan praktik kerja magang.

6. Resti Handayani, selaku supervisor magang di Astra UD Trucks, atas arahan dan bimbingannya selama proses kerja. Serta seluruh tim Marketing Astra UD Trucks: T. Joyce Utami, Janice Elva Pramuda, Ratna Indria Sari, Widowati Kusuma Wardhani, dan Dionesius Maria Enggaranu Prisantio Putro, atas kerja sama dan bimbingan selama proses magang berlangsung.
7. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga dapat menyelesaikan laporan magang ini.
8. Teman-teman saya yang telah memberi semangat dan dukungan selama proses magang dan penyusunan laporan ini: Chamberlaine Edneisha, Kenizyanadi V.P.H., Nicole Clement, Scholastika Santa Hapsari, Eveline, dan Andre Kusuma.

Semoga laporan magang ini dapat memberikan gambaran nyata, wawasan praktis, serta menjadi referensi yang relevan bagi para pembaca, khususnya mahasiswa Universitas Multimedia Nusantara yang sedang mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja profesional di bidang komunikasi.

Tangerang, 28 Juni 2025


(Amanda Candrasaputra)

Peran Customer Relationship Management di PT Astra UD Trucks

(Amanda Candrasaputra)

ABSTRAK

Industri otomotif niaga di Indonesia tengah mengalami transformasi digital, di mana strategi pemasaran berbasis data dan Customer Relationship Management (CRM) menjadi aspek krusial untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan memperluas pasar. Penulis menjalani program magang sebagai CRM Intern di PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation selama periode Januari hingga Juni 2025. Penempatan ini bertujuan untuk memahami penerapan strategi CRM dan *digital marketing* dalam praktik industri otomotif. Selama magang, penulis bertanggung jawab atas pengelolaan *leads* harian, pelaksanaan kampanye digital, serta pengumpulan data survei kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction Index). Beberapa kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan segmentasi data *leads* dan rendahnya tingkat partisipasi dalam survei. Solusi dilakukan dengan pendekatan *follow-up* yang lebih personal dan pemberian insentif dalam bentuk *merchandise*. Selain itu, evaluasi efektivitas kampanye digital dilakukan menggunakan AMEC Integrated Evaluation Framework sebagai pengganti PR Value, untuk memberikan analisis yang lebih objektif dan menyeluruh. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh wawasan praktis, mengasah keterampilan profesional, serta memberikan masukan strategis dalam pengelolaan hubungan pelanggan di Astra UD Trucks.

Kata kunci: *Astra UD Trucks, Customer Relationship Management, Digital Campaign, Digital Marketing, Evaluasi Komunikasi*

The Role of Customer Relationship Management at PT Astra UD

Trucks

(Amanda Candrasaputra)

ABSTRACT (English)

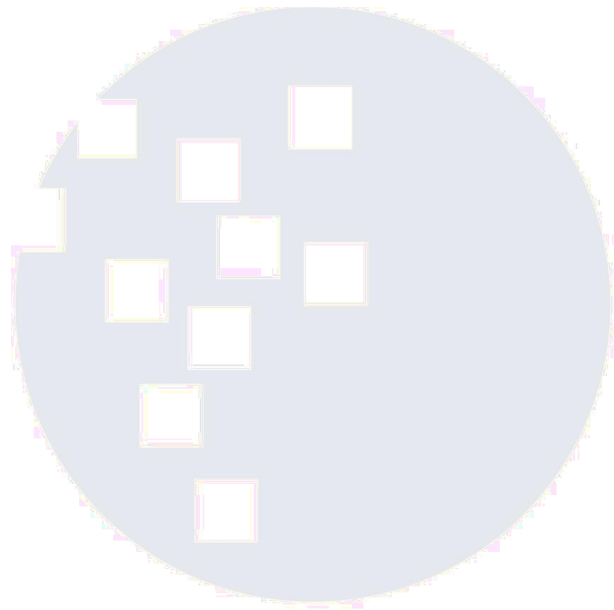
Indonesia's commercial vehicle industry is undergoing a digital transformation, where data-driven marketing and Customer Relationship Management (CRM) play essential roles in maintaining customer loyalty and expanding market reach. The author completed an internship as a CRM Intern at PT Astra International Tbk – UD Trucks Sales Operation from February to June 2025. This internship aimed to explore the implementation of CRM and digital marketing strategies within the automotive sector. During the internship, the author was responsible for daily lead management, digital campaign execution, and customer satisfaction survey (Customer Satisfaction Index) coordination. Challenges encountered included limited lead segmentation data and low respondent participation in surveys. These were addressed by implementing a more personal follow-up approach and offering merchandise incentives. Furthermore, the effectiveness of digital campaigns was evaluated using the AMEC Integrated Evaluation Framework, replacing the outdated PR Value metric, to allow for more objective and comprehensive measurement. This experience equipped the author with hands-on insights, professional skills development, and strategic contributions to customer relationship efforts at Astra UD Trucks.

Keywords: *Astra UD Trucks, Customer Relationship Management, Digital Campaign, Digital Marketing, Marketing Evaluation*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT (English)</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	4
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang.....	4
1.3.1 Waktu	4
1.3.2 Prosedur Pelaksanaan Magang.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	7
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	7
2.1.1 Visi dan Misi	8
2.1.2 Logo Perusahaan	10
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	11
BAB III PELAKSANAAN KERJA MAGANG.....	15
3.1 Kedudukan dan Koordinasi.....	15
3.2 Tugas dan Uraian Kerja Magang	16
3.2.1 Tugas Kerja Magang.....	16
3.2.2 Uraian Kerja Magang	17
3.3 Kendala yang Ditemukan	27
3.4 Solusi atas Kendala yang Ditemukan	28
BAB IV SIMPULAN DAN SARAN.....	30
4.1 Simpulan.....	30

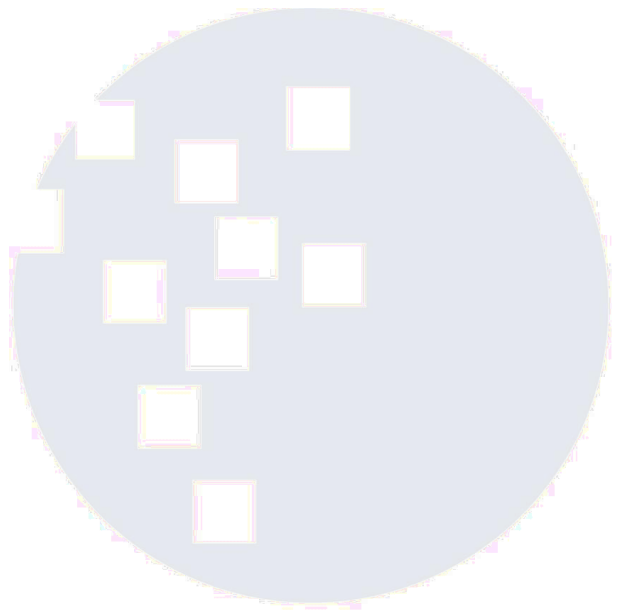
4.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN	xv



UMN
 UNIVERSITAS
 MULTIMEDIA
 NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tugas Kerja Magang	16
-------------------------------------	----

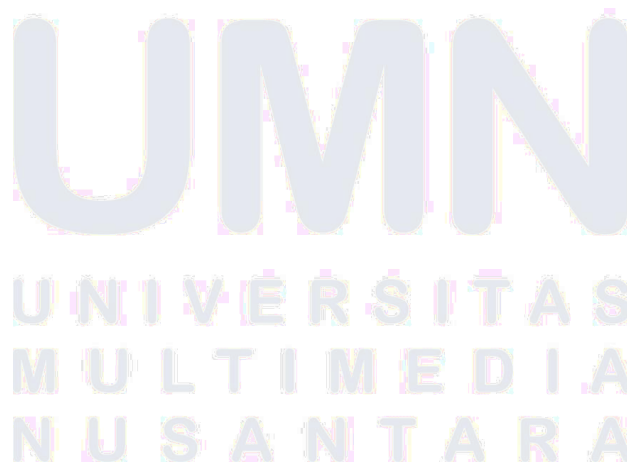


UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

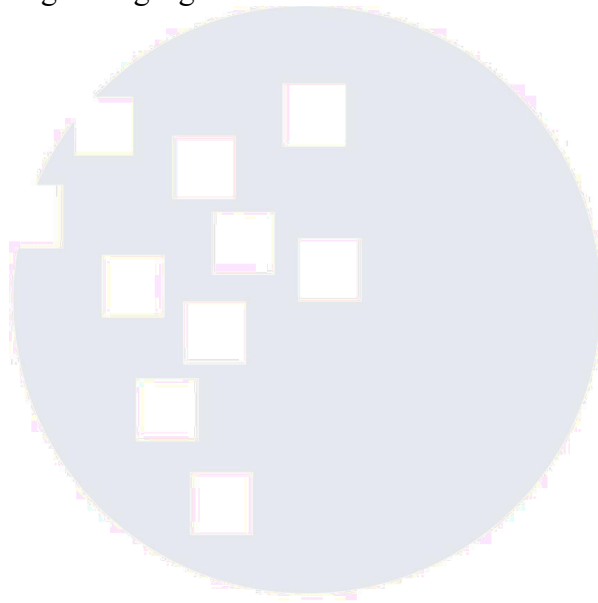
Gambar 2. 1 Logo Astra UD Trucks	10
Gambar 2. 2 Color Palette Astra UD Trucks.....	11
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi Perusahaan Astra UD Trucks	12
Gambar 3. 1 Struktur Excel Otomatis Leads Baru	18
Gambar 3. 2 Profil Whatsapp Resmi Astra UD Trucks	18
Gambar 3. 3 Proses Awal Follow Up Leads	19
Gambar 3. 4 Proses Lanjut Follow Up Leads.....	20
Gambar 3. 5 Kampanye Media Sosial My UD Fleet	22
Gambar 3. 6 Kampanye Media Sosial Ulang Tahun Astra	23
Gambar 3. 7 AMEC Evaluasi Sharing Knowledge Outsourcing	25

.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Pengantar MBKM 01.....	xv
Lampiran B Kartu MBKM 02	xvi
Lampiran C Daily Task MBKM 03	xvi
Lampiran D Lembar Verifikasi Laporan MBKM 04	xvii
Lampiran E Surat Penerimaan Magang.....	xviii
Lampiran F Pengecekan Hasil Turnitin.....	xix
Lampiran G Karya Tugas Magang	xx



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA